

LA GACETA

DIGITAL

Diario Oficial

La Uruca, San José, Costa Rica, miércoles 29 de abril del 2009

₡ 270,00

AÑO CXXXI

Nº 82 - 88 Páginas

INS CON OPCIÓN INDEMNIZATORIA DE SUSTITUCIÓN DE PIEZAS DAÑADAS DEL SEGURO VOLUNTARIO DE AUTOMÓVILES



Págs. 71-72

El Instituto Nacional de Seguros, informa que la única vía de pago para indemnizaciones de reclamos del Seguro Voluntario de Automóviles será a través del Sistema IRV, que es una herramienta tecnológica en la Web que permite cotizar y adquirir en el mercado los repuestos.

**LA DIRECCIÓN GENERAL
DE ADUANAS
IMPLEMENTARÁ
EL RÉGIMEN
DE EXPORTACIONES
EN LA ADUANA
DE LIMÓN**

Pág. 8



CONTENIDO

	Pág N°
PODER EJECUTIVO	
Decretos.....	2
Acuerdos.....	2
DOCUMENTOS VARIOS	8
PODER JUDICIAL	
Avisos.....	13
TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES	
Decretos.....	13
Edictos.....	13
Avisos.....	14
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	14
REGLAMENTOS	17
REMATES	71
AVISOS	76
NOTIFICACIONES	80

PODER EJECUTIVO

DECRETOS

N° 35183-MOPT

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
Y LA MINISTRA DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

De conformidad con los incisos 1) y 18) del artículo 140 y el numeral 146 de la Constitución Política, artículos 28.1, 28.2.b., 59, 89, 103 de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, Ley de Creación del Ministerio de Obras Públicas y Transportes N° 4786 y sus reformas, los numerales 8 y 9 de la Ley Reguladora del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la Modalidad Taxi, N° 7969.

Considerando:

1°—Que mediante el artículo 5 de la Ley Reguladora del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la Modalidad Taxi, N° 7969, se crea el Consejo de Transporte Público, como órgano con desconcentración máxima, con personería jurídica instrumental.

2°—Que de conformidad con el numeral 9 de la Ley supra citada, los miembros del Consejo de Transporte Público serán nombrados mediante Decreto Ejecutivo, nombramiento que será por un plazo máximo equivalente al del nombramiento del Presidente de la República, pudiendo ser reelegidos.

3°—Que siguiendo el procedimiento legal correspondiente, la señora Ministra de Obras Públicas y Transportes, realizó la convocatoria para la conformación e integración del Consejo de Transporte Público, misma que se efectuó mediante publicación en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 99 del 24 de mayo de 2006.

4°—Que en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 248, Alcance N° 55 del martes del 23 de diciembre del 2008 se publicó la Reforma Parcial a la Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres N° 7331 y Normas Conexas, estipulando en su artículo 10 lo siguiente: “*Refórmese el inciso b) del artículo 8 de la Ley reguladora del servicio público de transporte remunerado de personas en vehículos modalidad de taxi N° 7969. El texto dirá: “Artículo 8.- Integración del Consejo. (...) b) Por una persona preferiblemente con experiencia en las materias relacionadas con el Consejo de Transporte Público que designará el ministro o la ministra.”*”

5°—Que mediante Acuerdo N° 001-2009 la señora Ministra de Obras Públicas y Transportes designó al señor “*Rafael Chan Jaén, portador de la cédula de identidad N° 5-134-539, Licenciado en Derecho, Director General de la División de Transporte, en razón de su experiencia y amplio conocimiento en las materias relacionadas con el Consejo de Transporte Público, miembro de la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público.*”

6°—Que el artículo 95 de la Ley General de la Administración, establece que las ausencias temporales o definitivas del funcionario, pueden ser suplidas por el superior jerárquico inmediato o por el suplente que se nombre.

7°—Que con la finalidad de cumplir con las disposiciones contenidas en el artículo 10 de la Ley N° 7969, referidas al quórum para sesionar válidamente, y en aras de fortalecer la continuidad del servicio público en general, se nombrará un suplente para el señor Rafael Chan Jaén, en los casos de ausencias temporales o definitivas de éste, por el mismo período por el que se encuentran nombrados actualmente los miembros del Consejo.
Por tanto,

DECRETAN:

Nombramiento y Designación de miembro suplente ante el Consejo de Transporte Público

Artículo 1°—Designar al señor Rafael Chan Jaén, portador de la cédula de identidad N° 5-134-539, Licenciado en Derecho, Director General de la División de Transporte, en razón de su experiencia y amplio conocimiento en las materias relacionadas con el Consejo de Transporte Público, miembro de la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público.”

Artículo 2°—Designar al señor Manuel Arce Jiménez, portador de la cédula N° 1-546-506 funcionario de la División de Transporte, como miembro suplente en el Consejo de Transporte Público del señor Rafael Chan Jaén, dichas suplencias se darán cuando se presente una ausencia temporal o definitiva del señor Chan Jaén como miembro del Consejo de Transporte Público, dicha designación será por el mismo periodo en que se encuentra nombrado el señor Chan Jaén.

Artículo 3°—Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República, a los 23 días del mes de marzo del 2009.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—La Ministra de Obras Públicas y Transportes, Karla González Carvajal.—1 vez.—(O. C. N° 96221).—(Solicitud N° 12026).—C-58520.—(D35183-34149).

ACUERDOS

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

N° 579-PE

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
Y EL MINISTRO DE LA PRESIDENCIA

En ejercicio de sus atribuciones Constitucionales, previstas en los artículos 140, inciso 20) y 146 de la Constitución Política y artículo 7 del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos de la Contraloría General de la República,

ACUERDAN:

Artículo 1°—Integrar en la Comitativa Oficial que acompañará al Señor Presidente de la República, Óscar Arias Sánchez, en su viaje a México, D.F. Estados Unidos Mexicanos, en visita oficial, dicho viaje se efectuará desde el día 26 de marzo del 2009 hasta el 28 de marzo del 2009, con las siguientes personas:

- Sr. Rodrigo Arias Sánchez, Ministro de la Presidencia.
- Sr. Bruno Stagno Ugarte, Ministro de Relaciones Exteriores y Culto.
- Sr. Marco Vinicio Ruiz Gutiérrez, Ministro de Comercio Exterior.
- Srita. Gabriela Jiménez Cruz, Directora de Protocolo y Asesora Presidencial en Asuntos Internacionales.
- Sra. Ana María Herrera Fiallos, Directora de Relaciones Externas y Embajadora en Misión Especial.
- Sr. Marco Vinicio Vives Solís, Director de Giras y Eventos Presidenciales.
- Johel Jiménez Zúñiga, Director de Prensa.
- Rogelio Vásquez Blanco, Camarógrafo.
- José Miguel Vásquez Murillo, Asistente de Camarógrafo.

Artículo 2°—Rige del 26 de marzo del 2009 hasta el 28 de marzo del 2009.

Dado en la Presidencia de la República, San José, a los veinticinco días del mes de marzo del año dos mil nueve.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—El Ministro de la Presidencia, Rodrigo Arias Sánchez.—1 vez.—(O.C. N° 93533).—(Solicitud N° 55-09).—C-21770.—(32857).

N° 582-PE

EL MINISTRO DE LA PRESIDENCIA

Con fundamento en el artículo 141 de la Constitución Política; lo dispuesto en la Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el ejercicio económico del 2009, Ley N° 8691, los artículos 4 inciso b) y 34 del Reglamento de gastos de viaje y de transporte para Funcionarios Públicos emitido por la Contraloría General de la República, y el artículo 28 inciso 1) de la Ley 6227, Ley General de la Administración Pública.

ACUERDA:

Artículo 1°—Designar a la señorita Gabriela Jiménez Cruz, con cédula número 1-798-462, Directora de Protocolo y Asesora en Asuntos Internacionales, para que viaje a la ciudad de Puerto España, Trinidad y Tobago del 17 al 19 de abril del presente año, acompañando en su comitiva de viaje al señor Presidente de la República, quien asistirá a la “Quinta Cumbre de las Américas”, a realizarse en dicha ciudad.

Artículo 2°—Los gastos por concepto de viáticos, transporte, impuestos, servicio de taxis aeropuerto-hotel y viceversa en la ciudad visitada se le cancelarán del Título 201-Presidencia de la República, Programa 021-Administración Superior, Subpartidas 10503-Transporte al Exterior y 10504-viáticos al exterior.

Artículo 3°—Se le otorga la suma adelantada de ¢290.844,77 por concepto de viáticos sujetos a liquidación.

Artículo 4°—Rige a partir del 17 de abril y hasta el 19 de abril del 2009.

Dado en la Presidencia de la República, San José, a los trece días del mes de abril del año dos mil nueve.

Rodrigo Arias Sánchez, Ministro de la Presidencia.—1 vez.—(O.C. N° 93533).—(Solicitud N° 53-09).—C-17270.—(32858).

N° 583-PE

EL MINISTRO DE LA PRESIDENCIA

Con fundamento en el artículo 141 de la Constitución Política; lo dispuesto en la Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el ejercicio económico del 2009, Ley N° 8691, los artículos 4 inciso b) y 34 del Reglamento de gastos de viaje y de transporte para Funcionarios Públicos emitido por la Contraloría General de la República, y el artículo 28 inciso 1) de la Ley 6227, Ley General de la Administración Pública.

ACUERDA:

Artículo 1°—Designar al señor Esteban Arrieta Arias, con cédula N° 1-1022-692, Periodista, para que viaje a Puerto España, Trinidad y Tobago, del 17 al 19 de abril del presente año, con el fin de acompañar en su Comitiva de Viaje al señor Presidente de la República, en su visita oficial a dicho país con el fin de participar en la “Quinta Cumbre de las Américas”, a realizarse en esta ciudad.

Artículo 2°—Los gastos por concepto de viáticos, transporte, impuestos y servicio de taxis aeropuerto-hotel y viceversa en la ciudad visitada, llamadas oficiales internacionales, fax y servicio de Internet se le cancelarán del Título 201-Presidencia de la República, Programa 027-Información y Comunicación, Subpartidas 10503-Transporte para Exterior y 10504-viáticos al exterior.

Artículo 3°—Se le otorga la suma adelantada de \$247.547,49 por concepto de viáticos sujetos a liquidación.

Artículo 4°—Rige a partir del 17 de abril y hasta el 19 de abril del 2009.

Dado en la Presidencia de la República, San José, a los trece días del mes de abril del año dos mil nueve.

Rodrigo Arias Sánchez, Ministro de la Presidencia.—1 vez.—(O.C. N° 93057).—(Solicitud N° 52-09).—C-16520.—(32859).

N° 584-PE

EL MINISTRO DE LA PRESIDENCIA

Con fundamento en el artículo 141 de la Constitución Política; lo dispuesto en la Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el ejercicio económico del 2009 Ley N° 8691, los artículos 4 inciso b) y 34 del Reglamento de gastos de viaje y de transporte para Funcionarios Públicos emitido por la Contraloría General de la República, y el artículo 28 inciso 1) de la Ley 6227, Ley General de la Administración Pública.

ACUERDA:

Artículo 1°—Designar al señor Rogelio Vásquez Murillo, con cédula número 2-632-003, Asistente de Camarógrafo, para que viaje a la ciudad de Puerto España, Trinidad y Tobago del 17 al 19 de abril del presente año, con el fin de acompañar como invitado especial en su Comitiva de Viaje al señor Presidente de la República, en su visita oficial a dicho país, con el fin de participar en la “Quinta Cumbre de las Américas”

Artículo 2°—Los gastos por concepto de viáticos y transporte se le cancelarán del Título 201-Presidencia de la República, Programa 027-Información y Comunicación, Subpartidas 10503-Transporte al Exterior y 10504-Viáticos al exterior.

Artículo 3°—Se le otorga la suma adelantada de \$247.547,49 por concepto de viáticos sujetos a liquidación.

Artículo 4°—Rige a partir del 17 de abril y hasta el 19 de abril del 2009.

Dado en la Presidencia de la República. San José, a los trece días del mes de abril del año dos mil nueve.

Rodrigo Arias Sánchez, Ministro de la Presidencia.—1 vez.—(O.C. N° 93057).—(Solicitud N° 52-09).—C-16520.—(32860).

N° 585-PE

EL MINISTRO DE LA PRESIDENCIA

Con fundamento en el artículo 141 de la Constitución Política; lo dispuesto en la Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el ejercicio económico del 2009, Ley N° 8691, los artículos 4 inciso b) y 34 del Reglamento de gastos de viaje y de transporte para Funcionarios Públicos emitido por la Contraloría General de la República, y el artículo 28 inciso 1) de la Ley 6227, Ley General de la Administración Pública.

ACUERDA:

Artículo 1°—Designar al señor Víctor Hugo Vargas Mora, con cédula número 4-122-241, Camarógrafo, para que viaje a la ciudad de Puerto España, Trinidad y Tobago del 17 al 19 de abril del presente año, con el fin de acompañar en su Comitiva de Viaje al señor Presidente de la República, en su visita oficial a dicho país, con el fin de participar en la “Quinta Cumbre de las Américas”.

Artículo 2°—Los gastos por concepto de viáticos, transporte, impuestos, servicio de taxis aeropuerto-hotel y viceversa se le cancelarán del Título 201- Presidencia de la República, Programa 027 Información y Comunicación, Subpartidas 10503-Transporte al Exterior y 10504- Viáticos al exterior.

Artículo 3°—Se le otorga la suma adelantada de \$247.547,49 por concepto de viáticos sujetos a liquidación.

Artículo 4°—Rige a partir del 17 de abril y hasta el 19 de abril del 2009.

Dado en la Presidencia de la República. San José, a los trece días del mes de abril del dos mil nueve.

Rodrigo Arias Sánchez, Ministro de la Presidencia.—1 vez.—(O.C. N° 93057).—(Solicitud N° 52-09).—C-16520.—(32861).

N° 680-P

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en el artículo 139, inciso 2) de la Constitución Política, lo dispuesto en la Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el Ejercicio Económico del 2009, Ley N° 8691 y el artículo 34 del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos de la Contraloría General de la República.

ACUERDA:

Artículo 1°—Asistir a Puerto España, Trinidad y Tobago del 17 al 19 de abril del presente año, con el fin de participar en la “Quinta Cumbre de las Américas”, a realizarse en dicha ciudad.

Artículo 2°—Los gastos por concepto de viáticos, transporte, impuestos, servicio de taxis aeropuerto-hotel y viceversa en la ciudad visitada, así como los gastos de representación se le cancelarán del Título 201-Presidencia de la República, Programa 021-Administración Superior, Subpartidas 10503-Transporte al Exterior y 10504-viáticos al exterior.

Artículo 3°—Se otorga la suma adelantada de \$349.201,97 por concepto de viáticos y \$286.965,00 por concepto de gastos de representación, ambos sujetos a liquidación.

Artículo 4°—Rige a partir de las 8:44 horas del día 17 de abril del 2009 hasta las 20:55 horas del día 19 de abril del 2009.

Dado en la Presidencia de la República. San José, a los trece días del mes de abril del año dos mil nueve.

ÓSCARARIAS SÁNCHEZ.—1 vez.—(O.C. N° 93533).—(Solicitud N° 54-09).—C-16520.—(32862).

N° 682-P

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en el artículo 26 incisos b) y h) de la Ley General de la Administración Pública, lo dispuesto en la Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el Ejercicio Económico del 2009, Ley N° 8691 y los artículos 4 inciso b) y 34 del Reglamento de gastos de viaje y de transporte para Funcionarios Públicos emitido por la Contraloría General de la República.

ACUERDA:

Artículo 1°—Designar a la señora María de los Ángeles Antillón Guerrero, con cédula N° 1-550-535, Ministra de Comunicación y Enlace, para que viaje a Puerto España, Trinidad y Tobago del 17 al 19 de abril del presente año, con el fin de acompañar en su Comitiva Oficial al señor Presidente de la República, en su viaje oficial a dicho país, con el fin de participar en la “Quinta Cumbre de las Américas”, a realizarse en aquella ciudad.

Artículo 2°—Los gastos por concepto de viáticos, transporte, impuestos, servicio de taxis aeropuerto-hotel y viceversa en las ciudades visitadas se le cancelarán del Título 201-Presidencia de la República, Programa 021-Administración Superior, Subpartidas 10503-Transporte al Exterior y 10504-viáticos al exterior.

Artículo 3°—Se le otorga la suma adelantada de \$349.201,97 por concepto de viáticos sujetos a liquidación.

Artículo 4°—Rige a partir de las 8:44 horas del 17 de abril hasta las 20:55 horas del 19 de abril del 2009.

Dado en la Presidencia de la República. San José, a los trece días del mes de abril dos mil nueve.

ÓSCARARIAS SÁNCHEZ.—1 vez.—(O.C. N° 93533).—(Solicitud N° 54-09).—C-18020.—(32863).

N° 683-P

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en las atribuciones conferidas por el artículo 139 de la Constitución Política, artículo 47 inciso 3) de la Ley General de la Administración Pública.

ACUERDA:

Artículo 1°—Autorizar a la señora Janina del Vecchio Ugalde, cédula de identidad N° 1-337-230, Ministra de Gobernación, Policía y Seguridad Pública, para que realice una visita oficial a la República Popular de China, del 8 de mayo a las nueve horas con cincuenta y cinco minutos al 18 de mayo del 2009 a las diez horas con cuarenta minutos.

Artículo 2°—El motivo de la visita es intercambiar opiniones con las autoridades de ese país, en diferentes áreas de trabajo atinentes a la Policía de Control de Drogas, el Servicio Nacional de Guardacostas y lo pertinente a los programas de capacitación, prevención del delito, resguardo de fronteras, en las áreas de trabajo de la Fuerza. Pública.

Artículo 3°—Durante las nueve horas con cincuenta y cinco minutos del día 8 de mayo del 2009 y hasta las diez horas con cuarenta minutos del día 18 de mayo del 2009, en ausencia de la señora Janina del Vecchio

Ugalde, se nombra como Ministro a. í., del Ministerio de Gobernación y Policía y Seguridad Pública al Comisario Oldemar Madrigal Meda, cédula N° 6-088-893, actual Viceministro de Seguridad Pública.

Artículo 4°—Todos los gastos de esta gira de trabajo serán sufragados por el Gobierno de la República Popular de China.

Artículo 5°—Rige de las nueve horas con cincuenta y cinco minutos del día 8 de mayo del 2009 y hasta las diez horas con cuarenta minutos del día 18 de mayo del 2009.

Dado en la Presidencia de la República, San José, a los treinta días del mes de marzo del dos mil nueve.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—1 vez.—(O.C. N° 93003).—(Solicitud N° 22541).—C-20270.—(32864).

N° 684-P

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

De conformidad con lo que establecen los artículos 139 de la Constitución Política; 47, inciso 3) de la Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978: Ley General de la Administración Pública, y el artículo 45 del Reglamento de Viajes y Transportes de la Contraloría General de la República.

ACUERDA:

Artículo 1°—Modificar el artículo tercero del Acuerdo Ejecutivo N° 673-P del 25 de marzo del 2009, para que el mismo se lea de la siguiente manera:

“Artículo 3°—Se nombra como Ministro a. í. al Ing. Carlos Villalobos Arias, cédula de identidad N° 2-302-704, Viceministro de Agricultura y Ganadería, a partir de las 08:00 horas del día 10 de abril del 2009 y hasta las 16:16 horas del día 25 de abril del 2009.”

Artículo 2°—Rige a partir de las 08:00 horas del día 10 de abril del 2009 y hasta las 16:16 horas del día 25 de abril del 2009.

Dado en la Presidencia de la República, a los dos días del mes de abril del dos mil nueve.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—1 vez.—(O. C. N° 93041-MAG).—(Solicitud N° 43173).—C-12770.—(33611).

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

N° 587-PE

EL MINISTRO DE LA PRESIDENCIA

Con fundamento en los artículos 141 de la Constitución Política y el artículo 28 de la Ley 6227, Ley General de la Administración Pública.

ACUERDA:

Artículo 1°—Autorizar al Director General de la Dirección de Inteligencia y Seguridad Nacional, señor José Rafael Torres Castro, cédula N° 5-212-380, para que participe en el seminario “Herramientas y Productos para la elaboración de Inteligencia Estratégica en la Lucha contra el Crimen Organizado”, que se realizará en Cartagena de Indias, Colombia, del 22 al 24 de abril del 2009. La salida está prevista para el 19 y el regreso para el 25 de abril del 2009.

Artículo 2°—Los gastos por concepto de pasajes aéreos, hospedaje y alimentación serán cubiertos por el gobierno de España.

Artículo 3°—En tanto perdure la ausencia del Director General, se le encargará la atención de la Dirección de Inteligencia y Seguridad Nacional al señor Jorge Torres Carrillo, Subdirector General.

Artículo 4°—En lo que respecta a la Unidad Especial de Intervención, se le encargará la atención de la Unidad al Comisario Miguel Torres Sanabria, Jefe de Operaciones.

Artículo 5°—Rige a partir del 19 de abril y hasta el 25 de abril del 2009.

Dado en la Presidencia de la República el primero de abril del dos mil nueve.

Rodrigo Arias Sánchez, Ministro de la Presidencia.—1 vez.—(O. C. N° 93046).—(Solicitud N° 30186).—C-16520.—(33655).

MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA

N° 148-2009 MSP

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
Y LA MINISTRA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Con fundamento en las atribuciones conferidas por el artículo 140, inciso 1), y artículo 146 de la Constitución Política, artículo 53, inciso a), y 65 de la Ley General de Policía, y artículos 4 y 15 del Reglamento de Servicios de los Cuerpos Policiales Adscritos al Ministerio de Seguridad Pública.

Considerando:

I.—Que la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Seguridad Pública, aprobó el ingreso de los funcionarios que se dirán, al Régimen del Estatuto Policial ya que los mismos cumplen con los requisitos dispuestos en la Ley General de Policía N° 7410.

II.—Que dichos servidores aprobaron satisfactoriamente el Curso Básico Policial impartido por la Escuela Nacional de Policía. **Por tanto:**

ACUERDAN:

Artículo 1°—Aprobar el ingreso al Estatuto Policial del Ministerio de Seguridad Pública, con las obligaciones y derechos que ello implica, a los siguientes funcionarios:

Nombre	Cédula	Clase puesto	Puesto	Código
Luis Adrián Delgado Quirós	1-930-610	Oficial I Ingeniero Mantenimiento Naval	94326	09004-01-0004
Juan Diego Hernández Noguera	6-289-359	Raso de Policía	87276	09004-01-0004

Artículo 2°—Rige a partir del primer día del mes de enero del dos mil nueve.

Dado en la Presidencia de la República, San José, a los veinticuatro días del mes de marzo del dos mil nueve.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—La Ministra de Gobernación, Policía y Seguridad Pública, Janina Del Vecchio Ugalde.—1 vez.—(O. C. N° 93848).—(Solicitud N° 22563).—C-16520.—(33563).

N° 151-2009 MSP

LA MINISTRA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Con fundamento en las atribuciones conferidas por el artículo 28, inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública, artículos 7 del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transportes para Funcionarios Públicos, y el artículo 153 del Reglamento de Servicio de los Cuerpos Adscritos al Ministerio de Seguridad Pública.

Considerando:

1°—Que se ha recibido cordial invitación para que un funcionario de este Ministerio asista como parte de la Comitiva Oficial que viajará a la República Popular de China, del 8 al 18 de mayo del 2009 (incluye salida y regreso del funcionario).

2°—Que el objetivo de la visita es intercambiar con las autoridades de ese país, experiencias en los procesos de capacitación, prevención del delito, resguardo de fronteras, además de la búsqueda de ayuda en equipos para el Servicio Nacional de Guardacostas y la posibilidad de establecer un Convenio de Cooperación sobre una Red de Inteligencia Informática para la Policía de Control de Drogas.

3°—Que dado el objetivo de la actividad, es de interés para este Ministerio contar con un funcionario en dicho evento. **Por tanto:**

ACUERDA:

Artículo 1°—Autorizar al señor Comisario Martín Arias Araya, cédula N° 6-138-968, Director del Servicio Nacional de Guardacostas, para que asista como parte de la Comitiva Oficial que viajará a la República Popular de China, del 8 al 18 de mayo del 2009 (incluye salida y regreso del funcionario).

Artículo 2°—Los gastos de transporte serán sufragados por el funcionario y el hospedaje y alimentación correrán por cuenta del Gobierno de la República Popular de China.

Artículo 3°—Que durante los días del 8 al 18 de mayo del 2009, en que se autoriza la participación del funcionario en la actividad, devengará el 100% de su salario.

Artículo 4°—Rige a partir del 8 al 18 de mayo del 2009.

Dado en el Despacho de la Ministra de Seguridad Pública, a los veinticinco días del mes de marzo del dos mil nueve.

Janina Del Vecchio Ugalde, Ministra de Gobernación, Policía y Seguridad Pública.—1 vez.—(O. C. N° 93848).—(Solicitud N° 22563).—C-22520.—(33564).

MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO

N° 020-MEIC

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
Y EL MINISTRO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO

Con fundamento en los artículos 140 y 146 de la Constitución Política; artículo 28.2b) de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 02 de mayo de 1978 y los artículos 47 y 48 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994.

Considerando:

1°—Que mediante el artículo 47 de la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley número 7472 del 20 de diciembre de 1994, se crea la Comisión Nacional del Consumidor, como un órgano de máxima desconcentración, adscrito al Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

2°—Que el artículo 48 de la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor establece que la Comisión Nacional del Consumidor está integrada por tres miembros propietarios y tres miembros suplentes, nombrados por Acuerdo del Poder Ejecutivo, a propuesta del Ministro de Economía, Industria y Comercio, quienes permanecerán en sus cargos por un período de cuatro años, con la posibilidad de ser reelectos.

3°—Que mediante el Acuerdo Ejecutivo N° 017-MEIC, publicado en *La Gaceta* N° 91 del 12 de mayo del 2005, se nombra a la señora Iliana Cruz Alfaro, como miembro propietario de la Comisión Nacional del Consumidor en el periodo comprendido entre el 01 de abril del 2005 al 31 de marzo del 2009.

4°—Que mediante el Acuerdo Ejecutivo N° 057-MEIC-2006, publicado en *La Gaceta* 216 del 10 de noviembre del 2006, se nombra a la señora Marianela Núñez Piedra y al señor Gabriel Boyd Salas, como miembros suplentes de la Comisión Nacional del Consumidor, a partir del 01 de octubre del 2006 y hasta el 31 de marzo del 2009.

5°—Que conforme se establece en el Acuerdo Ejecutivo N° 30-MEIC-2007, publicado en *La Gaceta* N° 136 del 16 de julio del 2007, se nombra como miembro propietario de la Comisión Nacional del Consumidor a la señora Flor Ivette Vargas Castillo, por el periodo comprendido entre el 01 de abril del 2007 y hasta el 31 de marzo del dos mil once. No obstante lo anterior, en fecha 28 de enero del 2009, la señora Vargas Castillo, presenta formal renuncia al puesto que venía desempeñando en dicha Comisión como miembro propietario.

6°—Que esta Administración se ve en la imperiosa necesidad de realizar los nombramientos que se dirán, con el objeto de no entorpecer la labor de la Comisión Nacional del Consumidor. **Por tanto:**

ACUERDAN:

Artículo 1°—Aceptar la renuncia de la señora Flor Ivette Vargas Castillo, mayor, casada, abogada, vecina de San José, portadora de la cédula de identidad número 1-764-201, a quien se le agradece los servicios prestados y nombrar en su lugar como miembro propietario de la Comisión Nacional del Consumidor al señor Gabriel Boyd Salas, mayor, casado, abogado, vecino de San José, portador de la cédula de identidad N° 1-759-731, quien venía fungiendo como miembro suplente de dicha Comisión, a partir del 9 de marzo del 2009 y hasta el 31 de marzo del 2011.

Artículo 2°—Prorrogar el nombramiento de la señora Iliana Cruz Alfaro, mayor, divorciada, abogada, vecina de Heredia, portadora de la cédula de identidad N° 2-386-398, como miembro propietario de la Comisión Nacional del Consumidor, para el periodo que va del 01 de abril del 2009 al 31 de marzo del 2013.

Artículo 3°—Prorrogar el nombramiento de la señora Marianela Núñez Piedra, mayor, divorciada, abogada, vecina de San José, portadora de la cédula de identidad N° 1-763-771, como miembro suplente de la Comisión Nacional del Consumidor para el periodo comprendido entre el 01 de abril del 2009 al 31 de marzo del 2013.

Artículo 4°—Nombrar como miembro suplente de la Comisión Nacional del Consumidor, al señor Rigoberto Vega Arias, mayor, casado, abogado, vecino de Heredia, portador de la cédula de identidad N° 1-801-938, a partir del 09 de marzo del 2009 y hasta el 31 de marzo del 2013, en sustitución del señor Gabriel Boyd Salas, a quien se nombra como miembro propietario de la Comisión, conforme se establece en el numeral 1° del presente acuerdo.

Artículo 5°—Los nombramientos rigen a partir de las fechas indicadas.

Dado en la Presidencia de la República a los nueve días del mes de marzo del año dos mil nueve.

Publíquese.—ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—El Ministro de Economía, Industria y Comercio, Marco A. Vargas Díaz.—1 vez.—(O. C. N° 93287).—(Solicitud N° 27027).—C-45020.—(33656).

N° 030-2009-MEIC

EL MINISTRO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 25, 27 y 28 de la “Ley General de la Administración Pública” Ley N° 6227 del 02 de mayo de 1978. Así como lo dispuesto en la “Ley del Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el Ejercicio Económico 2009” Ley N° 8691 del 10 de diciembre del 2008; la “Ley de Formación Profesional y Capacitación del Personal de la Administración Pública” Ley N° 6362 del 03 de setiembre de 1979; y, los artículos 7, 31 y 34 del Reglamento de Viajes y Transportes de la Contraloría General de la República, reformado mediante la Resolución R-CO-19-2008, publicada en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 92 del 14 de mayo del 2008.

Considerando:

1°—Que como autoridad nacional competente en materia de obstáculos técnicos al comercio, es de interés para el país y para el Ministerio de Economía, Industria y Comercio participar en la “XLIX Reunión del Grupo Técnico de Registros” en el marco de la vigésima sexta ronda de negociaciones para la conformación de la Unión Aduanera Centroamericana.

2°—Que dicha ronda de Negociaciones para la conformación de la Unión Aduanera Centroamericana, se llevará a cabo en Managua, Nicaragua, los días 04 al 08 de mayo de 2009.

3°—Que el objetivo de esta ronda es la de continuar con el proceso e integración centroamericano que es un insumo necesario para lograr un Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea. **Por tanto,**

ACUERDA:

Artículo 1°—Autorizar la participación del señor Ronald Cortés Arguedas, portador de la cédula de identidad N° 1-0668-0883, funcionario del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, para que viaje a

Managua, Nicaragua y participe en la “XLIX Reunión del Grupo Técnico de Registros”, que se llevara a cabo del 04 al 08 de mayo de 2009, en dicha ciudad.

Artículo 2°—Los gastos por concepto de transporte al exterior, alimentación, hospedaje, llamadas telefónicas, impuesto de salida y entrada y traslado en el interior del país visitado, serán cubiertos por el Programa 218 “Gestión de Reglamentación Técnica” del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Le corresponde al funcionario por concepto de viáticos un total de \$840,00 (ochocientos cuarenta dólares exactos).

Artículo 3°—El señor Ronald Cortés Arguedas devengará el 100% de su salario durante su ausencia.

Artículo 4°—Rige a partir del 03 de mayo de 2009 y hasta el día 09 de mayo del mismo año.

Dado en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en la ciudad de San José a los 15 días del mes de abril del año dos mil nueve.

Publíquese.—Marco A. Vargas Díaz, Ministro de Economía, Industria y Comercio.—1 vez.—(O. C. N° 94708).—(Solicitud N° 27040).—C-27020.—(33657).

MINISTERIO DE JUSTICIA Y GRACIA

N° 36

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA Y LA MINISTRA DE JUSTICIA

En uso de las facultades conferidas por los artículos, 140, incisos 3) y 18), 146 de la Constitución Política, el artículo 11 de la Ley N° 5338 del 28 de agosto de 1973, el Decreto Ejecutivo N° 24333-MP del 23 de mayo de 1995, y el artículo 6° del Reglamento al artículo 11 de la Ley de Fundaciones, Decreto N° 29744-J de 29 de mayo del 2001.

Considerando:

I.—Mediante acuerdo N° 119 de 3 de julio del 2006, se procedió al nombramiento de la señora Celina González Zanetty, cédula de identidad N° 4-076-671, como Representante del Poder Ejecutivo en la Fundación Hogar para Ancianos Alfredo y Delia González Flores.

II.—Conforme lo dispone el artículo 6° del Reglamento al artículo 11 de la Ley de Fundaciones, Decreto N° 29744-J de 29 de mayo del 2001, entre las obligaciones del Representante del Poder Ejecutivo ante las Fundaciones se encuentra la de asistir y participar en las reuniones de la Junta Administrativa. Ese Representante, conforme al artículo 7° del Reglamento de cita, debe coadyuvar a lograr los fines y objetivos de la Fundación, asistiendo y participando diligentemente en las reuniones de la Junta Administrativa y en las principales actividades que realice la Fundación donde ha sido nombrado. La ausencia injustificada a más de cinco sesiones facultará al resto de la Junta Administrativa a solicitar al Poder Ejecutivo la remoción del designado. El Poder Ejecutivo hará la sustitución en caso de considerarlo oportuno.

III.—Según consta en certificación de 8 de marzo del 2009, emitida por la Secretaría de Junta Directiva de la Fundación Hogar para Ancianos Alfredo y Delia González Flores, señora Carmen María Acosta Montero, la señora Celina González Zanetty reporta 19 ausencias a sesiones desde el 22 de agosto del 2006 y hasta 5 de enero del 2009. **Por lo tanto:**

ACUERDAN:

Artículo 1°—Remover del cargo de Representante del Poder Ejecutivo en la Fundación Hogar para Ancianos Alfredo y Delia González Flores, a la señora Celina González Zanetty, cédula de identidad N° 4-076-671, en virtud de las ausencias injustificadas que reporta a las sesiones, lo que se decide con fundamento en las disposiciones del artículo 6° del Reglamento al artículo 11 de la Ley de Fundaciones, Decreto N° 29744-J de 29 de mayo del 2001.

Artículo 2°—Nombrar en su sustitución al señor Juan Manuel Cordero González, cédula de identidad N° 1-0682-0894, como representante del Poder Ejecutivo en la Fundación Hogar para Ancianos Alfredo y Delia González Flores, cédula jurídica N° 3-007-045436, de la Sección de Personas de la Dirección de Personas Jurídicas del Registro Nacional.

Artículo 3°—Rige a partir de su firma.

Dado en la Presidencia de la República, San José, el día 17 de marzo del 2009.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—La Ministra de Justicia, Dra. Viviana Martín Salazar.—1 vez.—(O. C. N° 93645).—(Solicitud N° 27431).—C-28520.—(33643).

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR

N° 114-2009

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA Y EL MINISTRO DE COMERCIO EXTERIOR

Con fundamento en los artículos 140, incisos 3) y 18) y 146 de la Constitución Política; los numerales 25, 27 párrafo primero, 28 párrafo segundo, inciso b) de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978; la Ley de Régimen de Zonas Francas, Ley N° 7210 del 23 de noviembre de 1990 y sus reformas; la Ley de Creación del Ministerio de Comercio Exterior y de la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica, Ley N° 7638 del 30 de octubre de 1996 y el Decreto Ejecutivo N° 34739-COMEX-H del 29 de agosto de 2008, denominado Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas; y

Considerando:

I.—Que mediante Acuerdo Ejecutivo N° 097-98 de fecha 27 de marzo de 1998, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 97 del 21 de mayo de 1998; modificado por el Acuerdo Ejecutivo N° 068-99 de fecha 10 de febrero de 1999, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 124 del 27 de junio de 2008; por el Acuerdo Ejecutivo N° 69-99 de fecha 03 de marzo de 1999, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 90 del 11 de mayo de 1999; por el Acuerdo Ejecutivo N° 258-2006 de fecha 31 de octubre de 2006, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 239 del 13 de diciembre de 2006; y por el Acuerdo Ejecutivo N° 454-2008 de fecha 14 de julio de 2008, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 178 del 16 de setiembre de 2008; a la empresa Industria Textilera del Este ITE S.R.L., cédula jurídica 3-102-213861, se le concedieron los beneficios e incentivos contemplados por la Ley de Régimen de Zonas Francas, Ley N° 7210 del 23 de noviembre de 1990, sus reformas y su Reglamento.

II.—Que mediante documentos presentados los días 18 de setiembre y 18 de noviembre de 2008 y 12 de febrero de 2009, ante la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica, en adelante PROCOMER, la empresa Industria Textilera del Este ITE S. R. L., solicitó la renuncia al Régimen de Zonas Francas.

III.—Que de conformidad con el artículo 53 inciso a) del Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas, PROCOMER debe verificar que la empresa que pretende renunciar esté al día en el pago del derecho por el uso del Régimen y en las demás obligaciones previstas en la Ley N° 7210, sus reformas y su Reglamento.

IV.—Que la instancia interna de la Administración de PROCOMER, con arreglo al Acuerdo adoptado por la Junta Directiva de la citada Promotora en la sesión N° 177-2006 del 30 de octubre de 2006, conoció la solicitud de la empresa Industria Textilera del Este ITE S.R.L., y con fundamento en las consideraciones técnicas y legales contenidas en el informe de la Gerencia de Operaciones de PROCOMER N° 16-2009 de fecha 12 de febrero de 2009, acordó recomendar al Poder Ejecutivo la respectiva aceptación de la renuncia, al tenor de lo dispuesto por la Ley N° 7210, sus reformas y su Reglamento.

V.—Que la empresa Industria Textilera del Este ITE S. R. L., rindió en su oportunidad el depósito de garantía, el cual se encuentra vigente a la fecha.

VI.—Que se ha cumplido con el procedimiento de Ley. **Por tanto,**

ACUERDAN:

1°—Acepta la renuncia al Régimen de Zonas Francas presentada por la empresa Industria Textilera del Este ITE S.R.L.

2°—Se otorga a la empresa Industria Textilera del Este ITE S.R.L., el plazo de quince días hábiles a partir de la notificación del presente Acuerdo Ejecutivo, para que proceda a la liquidación de sus operaciones dentro del Régimen de Zonas Francas. Una vez transcurrido dicho plazo, los bienes que no hayan salido de sus instalaciones, conforme a los procedimientos aplicables, se considerarán en estado de abandono a favor del Fisco.

3°—Rige a partir de su notificación.

Comuníquese y publíquese.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los veinte días del mes de febrero del dos mil nueve.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—El Ministro de Comercio Exterior, Marco Vinicio Ruiz Gutiérrez.—1 vez.—(33050).

N° 190-2009

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
Y EL MINISTRO DE COMERCIO EXTERIOR

Con fundamento en los artículos 140 incisos 3) y 18) y 146 de la Constitución Política; numerales 25, 27 párrafo primero y 28 párrafo segundo, inciso b) de la Ley General de la Administración Pública; la Ley de Régimen de Zonas Francas, número 7210 del 23 de noviembre de 1990 y sus reformas; la Ley de Creación del Ministerio de Comercio Exterior y de la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica, número 7638 del 30 de octubre de 1996 y el Decreto Ejecutivo número 34739-COMEX-H del 29 de agosto de 2008, denominado Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas.

Considerando:

I.—Que mediante acuerdo ejecutivo número 013-2006 de fecha 18 de enero de 2006, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* número 53 del 15 de marzo de 2006; modificado por el acuerdo ejecutivo número 185-2006 de fecha 11 de agosto de 2006, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* número 198 del 17 de octubre de 2006; y por el acuerdo ejecutivo número 256-2006 de fecha 24 de octubre de 2006, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* número 3 del 4 de enero de 2007; a la empresa International Precision Molds S. A., cédula jurídica número 3-101-389414, se le otorgaron los beneficios e incentivos contemplados por la Ley de Régimen de Zonas Francas, Ley número 7210 del 23 de noviembre de 1990, sus reformas y su Reglamento.

II.—Que mediante documentos presentados los días 14 de enero y 09 de marzo de 2009, en la Gerencia de Operaciones de la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica, en adelante PROCOMER, la empresa International Precision Molds S. A., solicitó la modificación de la actividad y del porcentaje de valor agregado nacional.

III.—Que la instancia interna de la administración de PROCOMER, con arreglo al acuerdo adoptado por la Junta Directiva de la citada Promotora en la sesión N° 177-2006 del 30 de octubre de 2006, conoció la solicitud

de la empresa International Precision Molds S. A., y con fundamento en las consideraciones técnicas y legales contenidas en el informe de la Gerencia de Operaciones de PROCOMER número 30-2009 de fecha 10 de marzo de 2009, acordó recomendar al Poder Ejecutivo la respectiva modificación del acuerdo ejecutivo, al tenor de lo dispuesto por la Ley N°7210, sus reformas y su Reglamento.

IV.—Que se han observado los procedimientos de Ley. **Por tanto,**

ACUERDAN:

1°—Modificar el acuerdo ejecutivo número 013-2006 de fecha 18 de enero de 2006, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* número 53 del 15 de marzo de 2006 y sus reformas, para que en el futuro las cláusulas segunda y sexta, se lean de la siguiente manera:

“2. *La actividad de la beneficiaria consistirá en la producción de moldes texturizados y sin texturizar y partes para moldes, troqueles y partes de maquinaria.*”

“6. *La beneficiaria se obliga a realizar y mantener un nivel mínimo de empleo de 01 trabajador, a partir del 1 de agosto de 2006, y a realizar y mantener un nivel mínimo total de empleo de 14 trabajadores, a más tardar el 1 de enero de 2007. Asimismo, se obliga a realizar una inversión nueva inicial en activos fijos de al menos US \$2.000.000,00 (dos millones de dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América), a más tardar el 01 de noviembre de 2007, así como a realizar y mantener una inversión mínima total de US \$2.100.000,00 (dos millones cien mil dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América), a más tardar el 1 de noviembre de 2007. Finalmente, la empresa beneficiaria se obliga a mantener un porcentaje mínimo de valor agregado nacional de un 44%.*

PROCOMER vigilará el cumplimiento de los niveles de inversión nueva inicial en activos fijos y la mínima total de la beneficiaria, de conformidad con los criterios y parámetros establecidos por el Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas. Tal facultad deberá ser prevista en el respectivo Contrato de Operaciones que suscribirá la beneficiaria, como una obligación a cargo de ésta. Consecuentemente, el Poder Ejecutivo podrá revocar el Régimen a dicha empresa en caso de que, conforme con aquellos parámetros, la misma no cumpla con los niveles mínimos de inversión anteriormente señalados.”

2°—En todo lo que no ha sido expresamente modificado, se mantiene lo dispuesto en el acuerdo ejecutivo número 013-2006 de fecha 18 de enero de 2006, publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* número 53 del 15 de marzo de 2006 y sus reformas.

3°—Rige a partir de su notificación.

Comuníquese y Publíquese.

Dado en la Presidencia de la República, San José, a los veinte días del mes de marzo del año dos mil nueve.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—El Ministro de Comercio Exterior, Marco Vinicio Ruiz Gutiérrez.—1 vez.—(32981).

N° 278-2009

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
Y EL MINISTRO DE COMERCIO EXTERIOR

Con fundamento en los artículos 140 incisos 3) y 18) y 146 de la Constitución Política; los numerales 25, 27 párrafo primero, 28 párrafo segundo, inciso b) de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978; la Ley de Régimen de Zonas Francas, Ley N° 7210 del 23 de noviembre de 1990 y sus reformas; la Ley de Creación del Ministerio de Comercio Exterior y de la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica, Ley N° 7638 del 30 de octubre de 1996 y el decreto ejecutivo N° 34739-COMEX-H del 29 de agosto de 2008, denominado Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas; y

Considerando:

I.—Que el señor Sergio Miranda Torres, mayor, casado una vez, empresario, portador de la cédula de identidad número 1-522-606, vecino de San José, en su condición de Presidente con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma de la empresa Producciones Tierra Verde S. A., cédula jurídica número 3-101-355012, presentó solicitud para acogerse al Régimen de Zonas Francas ante la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (en adelante PROCOMER), de conformidad con la Ley N° 7210, sus reformas y su Reglamento.

II.—Que la instancia interna de la Administración de PROCOMER, con arreglo al acuerdo adoptado por la Junta Directiva de la citada Promotora en la sesión N° 177-2006 del 30 de octubre de 2006, conoció la solicitud de la empresa Producciones Tierra Verde S. A., y con fundamento en las consideraciones técnicas y legales contenidas en el informe de la Gerencia de Operaciones de PROCOMER número 11-2009 de fecha 13 de abril de 2009, acordó recomendar al Poder Ejecutivo el otorgamiento del Régimen de Zonas Francas a la mencionada empresa, al tenor de lo dispuesto por la Ley N° 7210, sus reformas y su Reglamento.

III.—Que se ha cumplido con el procedimiento de Ley. **Por tanto,**

ACUERDAN:

1°—Otorgar el Régimen de Zonas Francas a la empresa Producciones Tierra Verde S. A., cédula jurídica número 3-101-355012, (en adelante denominada la beneficiaria), clasificándola como Industria de Servicios, de conformidad con el inciso c) del artículo 17 de la Ley N° 7210 y sus reformas.

2°—La actividad de la beneficiaria consistirá en exportar servicios de desarrollo, preproducción, producción, postproducción, distribución, y mercadeo y exhibición dirigidos a productoras audiovisuales y medios de comunicación e información.

3°—La beneficiaria operará en el Parque Industrial denominado Zona Franca Metropolitana S. A., ubicado en la provincia de Heredia.

4°—La beneficiaria gozará de los incentivos y beneficios contemplados en la Ley N° 7210 y sus reformas, con las limitaciones y condiciones que allí se establecen y con apego a las regulaciones que al respecto establezcan tanto el Poder Ejecutivo como PROCOMER.

Los plazos, términos y condiciones de los beneficios otorgados en virtud de la Ley N° 7210 quedan supeditados a los compromisos asumidos por Costa Rica en los tratados internacionales relativos a la Organización Mundial del Comercio (OMC), incluyendo, entre otros, el Acuerdo sobre Subvenciones y Medidas Compensatorias (ASMC) y las decisiones de los órganos correspondientes de la OMC al amparo del artículo 27 párrafo 4 del ASMC. En particular, queda establecido que el Estado costarricense no otorgará los beneficios previstos en la Ley N° 7210 que de acuerdo con el ASMC constituyan subvenciones prohibidas, más allá de los plazos para la concesión de las prórrogas previstas en el artículo 27 párrafo 4 del ASMC a determinados países en desarrollo, establecidos en la decisión de la Conferencia Ministerial de la OMC de fecha 14 de noviembre de 2001.

Para los efectos de las exenciones otorgadas debe tenerse en consideración lo dispuesto por los artículos 62 y 64 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, Ley N° 4755, del 3 de mayo de 1971 y sus reformas, en lo que resulten aplicables.

5°—De conformidad con lo dispuesto por el artículo 20, inciso g) de la Ley de Régimen de Zonas Francas (Ley N° 7210 del 23 de noviembre de 1990 y sus reformas) la beneficiaria gozará de exención de todos los tributos a las utilidades, así como cualquier otro, cuya base imponible se determine en relación con las ganancias brutas o netas, con los dividendos abonados a los accionistas o ingresos o ventas, según las diferenciaciones que dicha norma contiene. No obstante, las exenciones últimamente mencionadas no se aplicarán cuando los beneficiarios potenciales puedan descontar, en su país de origen, los impuestos exonerados en Costa Rica o cuando realice actividades de comercialización, caso éste último en el cual se le reducirá la exoneración del impuesto sobre la renta en la misma proporción en que las efectúe.

Dicha beneficiaria sólo podrá introducir sus servicios al mercado local, observando rigurosamente los requisitos establecidos al efecto por el artículo 22 de la Ley N° 7210 y sus reformas, en particular los que se relacionan con el pago de los impuestos respectivos.

6°—La beneficiaria se obliga a cumplir con un nivel mínimo de empleo de 02 trabajadores, a más tardar el 25 de marzo de 2010. Asimismo, se obliga a realizar una inversión nueva inicial y mínima total en activos fijos de al menos US \$150.000,00 (ciento cincuenta mil dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América), a más tardar el 25 de marzo de 2011. Finalmente, la empresa beneficiaria se obliga a mantener un porcentaje mínimo de valor agregado nacional de un 94,30%.

PROCOMER vigilará el cumplimiento de los niveles de inversión nueva inicial en activos fijos y la mínima total de la beneficiaria, de conformidad con los criterios y parámetros establecidos por el Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas. Tal facultad deberá ser prevista en el respectivo Contrato de Operaciones que suscribirá la beneficiaria, como una obligación a cargo de ésta. Consecuentemente, el Poder Ejecutivo podrá revocar el Régimen a dicha empresa en caso de que, conforme con aquellos parámetros, la misma no cumpla con los niveles mínimos de inversión anteriormente señalados.

7°—Una vez suscrito el Contrato de Operaciones, la empresa se obliga a pagar el canon mensual por derecho de uso del Régimen de Zonas Francas. La fecha prevista para el inicio de las operaciones productivas es el 01 de mayo de 2009. En caso de que por cualquier circunstancia la beneficiaria no inicie dicha etapa de producción en la fecha antes señalada, continuará pagando el referido canon, para lo cual la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica seguirá tomando como referencia para su cálculo las proyecciones de ventas consignadas en su respectiva solicitud.

Para efectos de cobro del canon, la empresa deberá informar a PROCOMER de las ventas mensuales realizadas. El incumplimiento de esta obligación provocará el cobro retroactivo del canon, para lo cual PROCOMER tomará como referencia para su cálculo, las proyecciones de ventas consignadas en su respectiva solicitud.

8°—La beneficiaria se obliga a cumplir con las regulaciones ambientales exigidas por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET) y la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA) y deberá presentar ante dichas dependencias o ante el Ministerio de Salud, según sea el caso, los estudios y documentos que le sean requeridos. Asimismo, la beneficiaria se obliga a cumplir con todas las normas de protección del medio ambiente que la legislación costarricense e internacional dispongan para el desarrollo sostenible de las actividades económicas, lo cual será verificado por las autoridades competentes.

9°—La beneficiaria se obliga a presentar ante PROCOMER un informe anual de operaciones, en los formularios y conforme a las condiciones que PROCOMER establezca, dentro de los cuatro meses siguientes al cierre del año fiscal. Asimismo, la beneficiaria estará obligada a suministrar a PROCOMER y, en su caso, al Ministerio de Hacienda, toda la información y las facilidades requeridas para la supervisión y control del uso del Régimen de Zonas Francas y de los incentivos recibidos. Además, deberá permitir que funcionarios de la citada Promotora ingresen a sus instalaciones, en el momento que lo consideren oportuno, y sin previo aviso, para verificar el cumplimiento de las obligaciones de la Ley de Régimen de Zonas Francas y su Reglamento.

10.—En caso de incumplimiento por parte de la beneficiaria de las condiciones de este Acuerdo o de las leyes, reglamentos y directrices que le sean aplicables, el Poder Ejecutivo podrá imponerle multas, suprimir, por un plazo desde un mes hasta un año, uno o varios incentivos de los indicados en el artículo 20 de la Ley N° 7210, o revocarle el otorgamiento del Régimen de Zona Franca, sin responsabilidad para el Estado, todo de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 7210, sus reformas y su Reglamento. La eventual imposición de estas sanciones será sin perjuicio de las demás responsabilidades administrativas, civiles o penales que pudieren corresponderle a la beneficiaria o sus personeros.

11.—Una vez comunicado el presente acuerdo ejecutivo, la empresa beneficiaria deberá suscribir con PROCOMER un Contrato de Operaciones. En caso de que la empresa no se presente a firmar el Contrato de Operaciones, y no justifique razonablemente esta situación, PROCOMER procederá a confeccionar un acuerdo ejecutivo que dejará sin efecto el que le otorgó el Régimen.

Para el inicio de operaciones productivas al amparo del Régimen, la empresa deberá haber sido autorizada por la Dirección General de Aduanas como auxiliar de la función pública aduanera, según lo dispuesto en la Ley General de Aduanas y su Reglamento.

12.—Las directrices que para la promoción, administración y supervisión del Régimen emita PROCOMER, serán de acatamiento obligatorio para los beneficiarios y las personas que directa o indirectamente tengan relación con ellos o con la citada Promotora.

13.—El uso indebido de los bienes o servicios exonerados será causa suficiente para que el Ministerio de Hacienda proceda a la liquidación de tributos exonerados o devueltos y ejerza las demás acciones que establece el Código de Normas y Procedimientos Tributarios en materia de defraudación fiscal, sin perjuicio de las demás sanciones que establece la Ley N° 7210 y sus reformas y demás leyes aplicables.

14.—La empresa beneficiaria se obliga a cumplir con todos los requisitos de la Ley N° 7210, sus reformas y reglamentos, así como con las obligaciones propias de su condición de auxiliar de la función pública aduanera.

15.—De conformidad con el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, Ley N° 17 del 22 octubre de 1943 y sus reformas, el incumplimiento de las obligaciones para con la seguridad social, podrá ser causa de pérdida de las exoneraciones e incentivos otorgados, previa tramitación del procedimiento administrativo correspondiente. Asimismo, la empresa deberá registrarse como patrono en el sistema que la Caja Costarricense de Seguro Social disponga para ello, a partir de la fecha en que se le notifique el ingreso al Régimen de Zonas Francas.

16.—La beneficiaria queda autorizada para realizar actividades productivas fuera del área habilitada como zona franca, por lo que podrá internar temporalmente al territorio aduanero nacional, al amparo del Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas, lo siguiente: película; cámaras de cine, video y disco y sus accesorios; cámaras de fotografía fija y sus accesorios, cassetes para grabar; sistemas de torres para iluminación y montaje de cámaras; trípodes y pedestales para sistemas de cámaras e iluminación; discos de grabación en varios formatos; equipos de edición; utilería y artículos de sistemas de iluminación y sus accesorios; utilería y equipo para producir efectos especiales y sus accesorios; sistemas de montaje de cámaras para naves aéreas; filtros, sombras, reflectores, difusores y sus accesorios; equipos para tramoya; equipos de grabación y reproducción; sistemas de parlantes; sistemas de comunicación; cable eléctrico, de sonido, audio y de imagen; discos duros para grabación; computadoras, impresoras y sus accesorios; antenas; grúas para cámaras y luces; generadores eléctricos; monitores y pantallas; utilería y artículos de maquillaje para efectos especiales; equipos de sistemas de sonido y audio y sus accesorios; equipos de transmisión satelital y microondas; utilería y artículos de maquillaje; vestuario; vehículos como accesorios para ser filmados; vehículos especializados para filmación; instrumentos musicales y sus accesorios; equipo y maquinaria para la construcción de escenografías; edificaciones modulares y carpas; mobiliario y equipo de oficina; herramientas en general, armas de fuego para filmación y salvas.

17.—Rige a partir de su notificación.

Comuníquese y publíquese.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los dieciséis días del mes de abril del año dos mil nueve.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—El Ministro de Comercio Exterior, Marco Vinicio Ruiz Gutiérrez.—1 vez.—(33547).

MINISTERIO DEL AMBIENTE, ENERGÍA Y TELECOMUNICACIONES

N° 004

EL MINISTRO DE AMBIENTE, ENERGÍA Y TELECOMUNICACIONES

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 24 y 26 de la Ley de la Biodiversidad N° 7788 del 30 de abril de 1998.

Considerando:

1°—Que el señor Ronald Vargas Brenes, cédula de identidad número tres-cero ciento ochenta y cinco-cero seiscientos ochenta y nueve, fue cesado del cargo que ocupaba como Director Ejecutivo del Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), a partir del treinta y uno de marzo del dos mil nueve. **Por tanto:**

ACUERDA:

Artículo 1°—Nombrar a la señora Giselle Méndez Vega, cédula de identidad N° 1-737-508, soltera, vecina de Coronado, Master en Administración de Empresas, en el cargo de Directora Ejecutiva del Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), con cédula de persona jurídica número tres-cero cero siete-trescientos diecisiete mil novecientos doce, a partir del primero de abril del dos mil nueve.

Artículo 2°—El presente acuerdo rige a partir del primero de abril del dos mil nueve.

Dado en el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones, el primer día del mes de abril del dos mil nueve.

Jorge Rodríguez Quirós, Ministro de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones.—1 vez.—(O. C. N° 90002-SINAC).—(Solicitud N° 37659).—C-21770.—(33612).

DOCUMENTOS VARIOS

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL

N° SC-007-2009.—San José, 15 de abril de 2009.

Se hace saber que la Dirección General de Servicio Civil ha emitido las siguientes resoluciones:

DG-095-2009.- Ajuste a partir del 1° de enero de este año, los salarios base de las clases de puestos de médicos veterinarios.

DG-096-2009.- Modifica en las clases de Director de Colegio 1, 2, 3, Director de Colegio Técnico Profesional 1, 2 y 3, Director de Liceo Laboratorio, Centro Educativo Artístico y Director Regional de Enseñanza 1, 2, 3, los requisitos de las mismas en cuanto a adicionar las palabras y/o.

DG-097-2009.- Modifica en la naturaleza de las clases de Profesor Unidocente, Director de Enseñanza General Básica 1, 2, 3, 4, 5 y Director de Colegio 1, 2, 3, el rango de matrícula.

DG-099-2009.- Modifica la Resolución DG-018-94 que autoriza las clases que devengan el Incentivo para el Desarrollo de la Docencia, para que se incluya las clases de Asistente de Asesoría y Supervisión y Profesor de Enseñanza Técnico y Profesional en Idioma Inglés (III y IV o Enseñanza Especial o Escuela Laboratorio)

Publíquese.— José Joaquín Arguedas Herrera, Director General.—1 vez.—(O. C. N° 93113).—(Solicitud N° 2209).—C-15770.—(34180).

HACIENDA

SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

San José, 7 de abril del 2009
CIR-DGT-050-2009

Señores

Gerentes y Sugerentes de Aduana,
Jefes de Departamento, Asesorías,
Funcionarios Servicio Nacional de Aduanas,
Agentes y Agencias de Aduanas, Depositarios Aduaneros,
Empresas Representantes de Transportistas
Transportistas Aduaneros, Exportadores,
Importadores, Desarrolladores de Software
Sistema Aduanero Nacional

Asunto: Ajustes al DUA.

Estimados señores:

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 6, 9 y 11 de la Ley General de Aduanas y en aras de facilitar y agilizar las operaciones de comercio exterior, la Dirección General de Aduanas como parte del proceso de mejora continua, determinó la conveniencia de ajustar el sistema informático, realizando tres importantes cambios en el formato de declaración única aduanera (mensaje del DUA), los cuales se detallan a continuación:

- Aplicación del bloque de contenedores para exportación y reexportación:** El bloque "Datos de Contenedores (IMPCNT01)" será obligatorio en el régimen de exportación, cuando la modalidad de transporte (VIA_TRANSP) sea marítima, terrestre y en aérea únicamente cuando el DUA sea tipo DAD. En el régimen de reexportación dicho bloque será obligatorio en todos los casos.
- Variación en la forma de declarar el despacho anticipado:** Se ha habilitado que en el campo DESP_URGE del Bloque de Datos Generales (IMPHDR01) del DUA, se declare la letra "A" cuando se requiere presentar la declaración de importación en forma anticipada. En este caso será obligatorio declarar la información del bloque denominado "Datos de Contenedores (IMPCNT01)" cuando en el manifiesto de ingreso las mercancías objeto de nacionalización vengán contenidas en una UT.
- Selección de cuenta cliente para el pago de la obligación tributaria aduanera:** En el "Bloque de Datos Generales (IMPHDR01)", se ha incluido el campo denominado "RESP_CUENTA" cuyos valores válidos son cero (0) para debitar el monto de la obligación tributaria

aduanera de la cuenta cliente registrada a nombre del agente o agencia de aduanas o uno (1) para debitar el monto de la obligación tributaria de una cuenta cliente registrada a nombre del importador/exportador.

Aquellos importadores y exportadores interesados en cancelar desde sus propias cuentas, deberán domiciliar al menos una cuenta cliente en cualquiera de las entidades bancarias operadoras en SINPE, dicha cuenta será exclusiva para débitos en tiempo real a favor del Ministerio de Hacienda de rentas aduaneras; igualmente deberán gestionar ante el Departamento de Estadística y Registro de la Dirección General de Aduanas la inclusión de dicha cuenta cliente en el sistema informático TICA.

Con la finalidad de que los diferentes auxiliares de la función pública y usuarios que interactúan con el sistema informático TICA, procedan con la actualización del software utilizado por sus representadas, se informa que a partir del día de hoy, se encuentra a disposición el Mensaje del DUA bajo el nombre "Mensaje_TD_V33.doc" en las siguientes direcciones electrónicas:

- www.hacienda.go.cr/Msib21/Espanol/tica/tc_mensajes.htm
- www.hacienda.go.cr/ Dirección General de Aduanas/ Direcciones que conforman la DGA/ Dirección Gestión Técnica/ mensajes y códigos TICA/ Mensaje_TD_33.doc

La aplicación del cambio señalado en el punto a) ya se encuentra en producción y lo relacionado con los puntos b) y c) oportunamente se comunicará su fecha de vigencia.

Publíquese en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Desiderio Soto Sequeira, Director General de Aduanas.—1 vez.—(Solicitud N° 9384).—C-37520.—(33658).

DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS

RES-DGA-127-2009.—Dirección General de Aduanas.—San José, a las catorce horas del día 13 de abril de dos mil nueve.

Considerando:

I.—Que es competencia del Director General, determinar y emitir las políticas y directrices que orienten las decisiones y acciones hacia el efectivo cumplimiento de los fines del régimen jurídico aduanero y la consecución de los objetivos del Servicio Nacional de Aduanas.

II.—Que de conformidad con el artículo 2 del Decreto Ejecutivo N° 32456-H, publicado en *La Gaceta* N° 138 del 18 de julio del 2005, el Servicio Nacional de Aduanas implementará gradualmente por aduana y por régimen aduanero, el nuevo sistema informático denominado Sistema de Información para el Control Aduanero TICA.

III.—Que de conformidad con el artículo 4 del Decreto Ejecutivo N° 32456-H, antes citado, la Dirección General de Aduanas comunicará entre otros, por medios de difusión escrita, el programa de implementación por aduana del sistema informático y las modificaciones, con el fin de que los usuarios del Sistema Aduanero Nacional, en adelante "el Sistema", tomen las previsiones del caso.

IV.—Que a efectos de la implementación del Régimen de Exportación en el Sistema TICA, esta Dirección General emitió las resoluciones DGA-155-2008 del 28 de abril de 2008, DGA-165-2008 del 08 de mayo de 2008 y la DGA-167-2008 de fecha 12 de mayo de 2008.

V.—Que las resoluciones mencionadas anteriormente se encuentran en aplicación a partir del 21 de julio de 2008 en la aduana de Caldera y entrarán en vigencia en las demás aduanas del país conforme se implemente el módulo de exportación en cada una de una de ellas.

VI.—Que el Ministerio de Hacienda ha considerado oportuno y necesario continuar con la implementación del sistema TICA, en lo que se refiere al módulo de exportación en la Aduana de Limón. **Por tanto:**

Con fundamento en las consideraciones de hecho y derecho citadas, se comunica que a partir del 18 de mayo de 2009 se implementará en la Aduana de Limón el Régimen de Exportaciones en el Sistema de Información para el Control Aduanero TICA.

Consecuentemente, las resoluciones DGA-155-2008 del 28 de abril de 2008, DGA-165-2008 y DGA 167-2008 de fechas 08 y 12 de mayo de 2008 respectivamente y cualquier otra directriz que conlleve actuaciones asociadas directamente a este sistema tendrán vigencia en la Aduana de Limón a partir del 18 de mayo de 2009.

Comuníquese y publíquese en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Desiderio Soto Sequeira, Director General de Aduanas.—1 vez.—(Solicitud N° 9383).—C-24020.—(33659).

AGRICULTURA Y GANADERÍA

SERVICIO FITOSANITARIO DEL ESTADO
DEPARTAMENTO DE INSUMOS AGRÍCOLAS
EDICTO

PUBLICACIÓN DE SEGUNDA VEZ

N° 05/2009.—Eduardo Soto Argüello, cédula 1-1006-321, en calidad de representante legal de la compañía HVA Nutrición Animal S. A., cuyo domicilio fiscal se encuentra en la ciudad de Alajuela, solicita la inscripción del equipo Pow-R-Jet 110 VLT, marca Fogmaster, modelo DM 6428. Conforme lo establece la Ley de Protección Fitosanitaria N° 7664 y el Decreto N° 27037 MAG-MEIC. Se solicita a terceros con derecho a

oponerse, para que lo hagan ante el Servicio Fitosanitario del Estado dentro del término de cinco días hábiles, contados a partir de la última publicación de este edicto, en el Diario Oficial *La Gaceta*.—Heredia, del 15 de abril del 2009.—Unidad Técnica de Control de Agroinsumos y Registro de Equipos de Aplicación.—Ing. Agr. Emmanuel Villalobos Sánchez.—(33066).

N° 06/2009.—Eduardo Soto Argüello, cédula 1-1006-321, en calidad de representante legal de la compañía HVA Nutrición Animal S. A., cuyo domicilio fiscal se encuentra en la ciudad de Alajuela. Solicita la inscripción del equipo Thermo Fogger, marca Fogmaster, modelo 982. Conforme a lo establece la Ley de Protección Fitosanitaria N° 7664 y el Decreto 27037 MAG-MEIC. Se solicita a terceros con derecho a oponerse, para que lo hagan ante el Servicio Fitosanitario del Estado dentro del término de cinco días hábiles, contados a partir de la última publicación de este edicto, en el Diario Oficial *La Gaceta*.—Heredia, 15 de abril del 2009.—Unidad Técnica de Control de Agroinsumos y Registro de Equipos de Aplicación.—Ing. Agr. Emmanuel Villalobos Sánchez.—(33067).

N° 07/2009.—Eduardo Soto Argüello, cédula 1-1006-321, en calidad de representante legal de la compañía HVA Nutrición Animal S. A., cuyo domicilio fiscal se encuentra en la ciudad de Alajuela. Solicita la inscripción del equipo: Tri-Jet 110 Volt, marca Fogmaster, modelo 6208. Conforme lo establece la Ley de Protección Fitosanitaria N° 7664 y el Decreto 27037 MAG-MEIC. Se solicita a terceros con derecho a oponerse, para que lo hagan ante el Servicio Fitosanitario del Estado dentro del término de cinco días hábiles, contados a partir de la última publicación de este edicto, en el Diario Oficial *La Gaceta*.—Heredia, 15 de abril del 2009.—Unidad Técnica de Control de Agroinsumos y Registro de Equipos de Aplicación.—Ing. Agr. Emmanuel Villalobos Sánchez.—(33068).

PUBLICACIÓN DE UNA VEZ

DIA-R-E-304-2009.—La señora María Ester Molina Arias, cédula 2-350-582 en calidad de representante legal de la compañía María Ester Molina Arias, cuyo domicilio fiscal se encuentra en la ciudad de Alajuela, solicita inscripción del fertilizante de nombre comercial Tecnokel Amino Cu compuesto a base de Aminoácidos-Cobre. Conforme a lo que establece la Ley de Protección Fitosanitaria N° 7664. Se solicita a terceros con derecho a oponerse para que lo hagan ante el Servicio Fitosanitario del Estado dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de la primera publicación de este edicto en el Diario Oficial *La Gaceta*.—Heredia, 14 de abril del 2009.—Unidad Registro de Agroinsumos.—Ing. Marielos Rodríguez Porras, Encargada.—1 vez.—(33554).

N° DIA-R-E-310-2009.—La señora María del Milagro Chaves Desanti, cédula N° 1-626-749, en calidad de representante legal de la compañía María del Milagro Chaves Desanti, cuyo domicilio fiscal se encuentra en la ciudad de San José, solicita inscripción del fertilizante de nombre comercial Poly-S 9-46-0, compuesto a base de Nitrógeno-Fósforo. Conforme a lo que establece la Ley de Protección Fitosanitaria N° 7664. Se solicita a terceros con derecho a oponerse para que lo hagan ante el Servicio Fitosanitario del Estado, dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de la publicación de este edicto en el Diario Oficial *La Gaceta*.—Heredia, 14 de abril del 2009.—Unidad Registro de Agroinsumos.—Ing. Marielos Rodríguez Porras, Encargada.—1 vez.—(33618).

N° DIA-R-E-309-2009.—La señora María del Milagro Chaves Desanti, cédula N° 1-626-749, en calidad de representante legal de la compañía María del Milagro Chaves Desanti, cuyo domicilio fiscal se encuentra en la ciudad de San José, solicita inscripción del fertilizante de nombre comercial Agrocote 9-46-0, compuesto a base de Nitrógeno-Fósforo. Conforme a lo que establece la Ley de Protección Fitosanitaria N° 7664. Se solicita a terceros con derecho a oponerse para que lo hagan ante el Servicio Fitosanitario del Estado, dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de la publicación de este edicto en el Diario Oficial *La Gaceta*.—Heredia, 14 de abril del 2009.—Unidad Registro de Agroinsumos.—Ing. Marielos Rodríguez Porras, Encargada.—1 vez.—(33619).

EDUCACIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

REPOSICIÓN DE TÍTULO

EDICTOS

PUBLICACIÓN DE TERCERA VEZ

Ante este departamento se ha presentado la solicitud de reposición del Título de Bachiller en Educación Media, inscrito en el tomo 1, folio 43, título N° 72, emitido por el Colegio Bilingüe del Valle, en el año dos mil, a nombre de Sancho Valerín Carolina. Se solicita la reposición del título indicado por pérdida del título original. Se publica este edicto para oír oposiciones a la reposición solicitada dentro de los quince días hábiles a partir de la tercera publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.—San José, 14 de abril del 2009.—Departamento de Evaluación de la Calidad.—MSc. Guisela Céspedes Lobo, Asesora.—(32715).

Ante este Departamento se ha presentado la solicitud de reposición del Título de Bachiller en Educación Media, inscrito en el Tomo 1, Folio 198, Título N° 2108, emitido por el Liceo de Heredia, en el año dos mil dos, a nombre de Vargas Rojas Andrea. Se solicita la reposición del título indicado por pérdida del título original. Se publica este edicto para oír oposiciones a la reposición solicitada dentro de los quince días hábiles a partir de la tercera publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.—San José, 30 de marzo del 2009.—MSc. Lucyna Zawalinski Gorska, Asesora.—(32733).

PUBLICACIÓN DE SEGUNDA VEZ

Ante esta Dirección se ha presentado la solicitud de reposición del Título de Bachiller en Educación Media, inscrito en el tomo 2, folio 12, título N° 181, emitido por el Colegio Técnico Profesional de Talamanca, en el año dos mil, a nombre de Lobo Matamoros José Antonio. Se solicita la reposición del título indicado por pérdida del título original y por cambio de apellido, cuyos nombres y apellidos correctos son: Tacsan Lobo José Antonio. Se publica este edicto para oír oposiciones a la reposición solicitada dentro de los quince días hábiles a partir de la tercera publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.—San José, veinticuatro de julio del dos mil ocho.—M.Sc. Lucyna Zawalinski Gorska, Asesora.—(32975).

Ante este Departamento se ha presentado la solicitud de reposición del Título de Bachiller en Ciencias, inscrito en el tomo 1, folio 6, título N° 36, emitido por el Colegio Sagrado Corazón, en el año mil novecientos sesenta y nueve, a nombre de Suárez Santos Concepción Milagro. Se solicita la reposición del título indicado por pérdida del título original. Se publica este edicto para oír oposiciones a la reposición solicitada dentro de los quince días hábiles a partir de la tercera publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.—San José, veintitrés de febrero del dos mil nueve.—M.Sc. Lucyna Zawalinski Gorska, Asesora.—(32979).

PUBLICACIÓN DE PRIMERA VEZ

Ante este departamento se ha presentado la solicitud de reposición del título de Bachiller en Educación Media, inscrito en el tomo 1, folio 209, título N° 2982, emitido por el Liceo León Cortes Castro, en el año dos mil seis, a nombre de Valverde Bolaños Jennifer. Se solicita la reposición del título indicado por pérdida del título original. Se publica este edicto para oír oposiciones a la reposición solicitada dentro de los quince días hábiles a partir de la tercera publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.—San José, 25 de marzo del 2009.—Departamento de Evaluación de La Calidad.—Lucyna Zawalinski Gorska, Asesora.—N° 101237.—(33322).

JUSTICIA Y GRACIA

REGISTRO NACIONAL

DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS

AVISOS

El Registro de Personas Jurídicas, Departamento de Asociaciones ha recibido para su inscripción el estatuto de la entidad denominada Asociación Administradora del Acueducto Nuevo Villas Alicante de Alajuela, con domicilio en la provincia de Alajuela, casa ciento treinta y ocho, de la urbanización Villas Alicante, distrito de Desamparados, cantón central Provincia de Alajuela; cuyos fines principales entre otros son los siguientes: Administrar, operar, dar mantenimiento, desarrollo y conservar en buenas condiciones el acueducto, de conformidad con las disposiciones que al respecto emita el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados. Cuyo representante judicial y extrajudicial de la asociación, con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma, conforme al artículo mil doscientos cincuenta y tres del Código Civil, y con las limitaciones establecidas en el estatuto lo es el presidente: Roberto Ruiz Hidalgo. Por encontrarse dicha entidad dentro de las prescripciones establecidas en la Ley N° 218 del 8 de agosto de 1939 (Ley de Asociaciones) y sus reformas, y habiendo cumplido con los requisitos legales, se emplaza por quince días hábiles a partir de la publicación, a cualquier interesado para que formule reparos a la inscripción en trámite. (Tomo: 2009, asiento: 82294.—Curridabat, 2 de abril del 2009.—Lic. Enrique Rodríguez Morera, Director.—1 vez.—N° 101295.—(33319).

El Registro de Personas Jurídicas, Departamento de Asociaciones ha recibido para su inscripción el estatuto de la entidad denominada: Asociación Centro de Salvación Sanidad y Milagros Maranatha, con domicilio en la provincia de Heredia. Cuyos fines principales entre otros son los siguientes: Establecer iglesias de doctrina cristiana en cualquier parte del país. Cuyo representante judicial y extrajudicial de la asociación con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma y con las limitaciones establecidas en el estatuto lo es el presidente: Jeffrey Jair Obando Mora. Por encontrarse dicha entidad dentro de las prescripciones establecidas en la Ley N° 218 del 8 de agosto de 1939 (Ley de Asociaciones) y sus reformas y habiendo cumplido con los requisitos legales, se emplaza por 15 días hábiles a partir de esta publicación a cualquier interesado para que formule reparos a la inscripción en trámite. Tomo: 575, asiento: 97495, adicional 577-95703.—Curridabat, 20 de febrero del 2009.—Lic. Enrique Rodríguez Morera, Director.—1 vez.—N° 101506.—(33320).

El Registro de Personas Jurídicas, Departamento de Asociaciones ha recibido para su inscripción la reforma estatutos de la entidad denominada Asociación Centro Científico Tropical. Por cuanto dicha reforma se encuentra dentro de las prescripciones establecidas en la ley N° 218 del 8 de agosto de 1939 (Ley de Asociaciones) y sus reformas y habiendo cumplido con los requisitos legales, se emplaza por quince días hábiles a partir de la publicación, a cualquier interesado para que formule reparos a la inscripción en trámite. Tomo: 2009, asiento: 64043.—Curridabat, 13 de marzo del 2008.—Lic. Enrique Rodríguez Morera, Director.—1 vez.—N° 101526.—(33321).

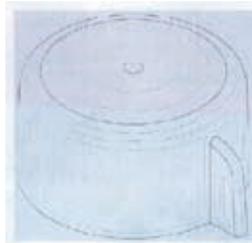
REGISTRO DE PATENTES DE INVENCION
AVISOS

PUBLICACION DE SEGUNDA VEZ

Jorge Tristán Trelles, cédula 1-392-470, mayor, abogado, vecino de Santa Ana, en su condición de apoderado especial de United States Gypsum Company, de E.U.A., solicita la Patente de Invención denominada **CONTENEDOR PARA MIXTURA**. Un contenedor de mezcla de emplasto tiene dos paredes extremas opuestas y un cuerpo que tiene una forma de sumidero en general formado por dos paredes laterales planas separadas entre sí por un piso plano. El cuerpo está fino a las paredes extremas. Cada una de las paredes laterales comparte un borde con un ligero radio común respectivo con el piso del contenedor. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Sexta Edición es B65D 25/00, cuyos inventores son: Robert H, Bruno, Matthew E, Myers. La solicitud correspondiente lleva el número 10522, y fue presentada a las 9:36:35 del 18 de diciembre de 2008. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 30 de marzo de 2009.—Lic. Hellen Marín Cabrera, Registradora.—N° 101037.—(32923).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, cédula N° 1-335-794, mayor, abogado, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Basf Se, de R.F. Alemania, solicita la Patente de Invención denominada **HIDRATOS DE 2-CLORO-5-[3,6-DIHI-DRO-3-METIL-2,6-DIOXO-4-(TRIFLUOROMETIL)-1-(2H)-PIRIMIDINIL]-4-FLUOR-N-[[METIL(1-METILETIL)AMINO]SULFONIL]BENZAMIDA**. Hidratos de 2-cloro-5-[3,6-dihidro-3-metil-2,6-dioxo-4-(trifluorometil)-1-(2h)-pirimidinil]-4-flúor-N-[[metil-(1-metiletil)amino]sulfonyl]benzamida. También un proceso para la preparación de estos hidratos y formulaciones destinadas a la fitoprotección que comprenden hidratos de feniluracilo I. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Octava Edición es C07D 239/54, cuyos inventores son Schmidt, Thomas, Gebhardt, Joachim, Lohr, Sandra, Keil, Michael, Wevers, Jan Hendrik, Erk, Peter, Saxell, Heidi Emilia, Hamprecht, Gerhard, Seitz, Werner, Mayer, Guido, Wolf, Bernd, Cox, Gerhard, Michel, Alfred, Zagar, Cyrill, Reinhard, Robert, Sievernich, Bernd. La solicitud correspondiente lleva el número 10702, y fue presentada a las 14:14:00 del 1° de abril del 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 16 de abril del 2009.—Lic. Hellen Marín Cabrera, Registradora.—(33165).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, cédula N° 1-335-794, mayor, abogado, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Dart Industries Inc, de E.U.A., solicita el Modelo Industrial denominada **TAPA DE BOTELLA**.



El diseño ornamental para una tapa de botella como se muestra y describe. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Dibujos y Modelos Industriales Séptima Edición es 07/99, cuyo inventor es Famia E. Hablo. La solicitud correspondiente lleva el número 10634, y fue presentada a las 14:12:15 del 25 de febrero del 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de

circulación nacional.—San José, 31 de marzo del 2009.—Lic. Hellen Marín Cabrera, Registradora.—(33169).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, cédula N° 1-335-794, mayor, abogado, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Basf Se, de R.F. Alemania, solicita la Patente de Invención denominada **COMPOSICION PESTICIDA**. La presente invención se refiere a nuevas composiciones pesticidas en la forma de un material en gel o material sólido que es adecuado para combatir plagas de artrópodos, en particular insectos. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Sexta Edición es A01P 7/00, cuyos inventores son Taranta, Claude, Bork, Thomas, Meier, Wolfgang, Wilhelm, Ronald, Bratz, Matthias, Holmes, Keith A., Cazeneuve, Eric, Oloumi-Sadeghi, Hassan, Coffelt, Mark. La solicitud correspondiente lleva el número 10642, y fue presentada a las 14:09:00 del 26 de febrero del 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 30 de marzo del 2009.—Lic. Hellen Marín Cabrera, Registradora.—(33170).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, cédula N° 1-335-794, mayor, abogado, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Basf Se, de R.F. Alemania, solicita la Patente de Invención denominada **COMPOSICION PLAGUICIDA LIQUIDA QUE CONTIENE COMPUESTOS PLAGUICIDAS DE N-FENILSEMICARBAZONA**. La presente invención se refiere a composiciones plaguicidas líquidas que

contienen al menos una N-fenilsemicarbazona de la fórmula A en la que R1 y R2 representan, cada cual independientemente, hidrógeno, halógeno, CN, alquilo-C1-C4, alcoxi-C1-C4, haloalquilo-C1-C4 o haloalcoxi-C1-C4 y R3 representa alcoxi-C1-C4, haloalquilo-C1-C4 o haloalcoxi-C1-C4. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Sexta Edición es A01N 47/34, cuyos inventores son Fletcher, William M., Walker, Mónica, Finch, Charles W. La solicitud correspondiente lleva el número 10666, y fue presentada a las 13:59:45 del 17 de marzo del 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 30 de marzo del 2009.—Lic. Hellen Marín Cabrera, Registradora.—(33172).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, cédula N° 1-335-794, mayor, abogado, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Bayer Schering Pharma Aktiengesellschaft, de Albania, Astrazeneca AB, de Suecia, solicita la Patente de Invención denominada **BENCILAMINAS, UN PROCESO PARA LA PRODUCCION Y SU USO COMO AGENTES ANTIINFLAMATORIOS**. La presente invención se relaciona con compuestos de fórmula I, procesos para su producción y su uso como agentes antiinflamatorios. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Sexta Edición es C07C 215/16, cuyos inventores son Berger, Markus, Dahmen, Jan, Rehwinkel, Hartmut, Jaroch, Stefan, Schaecke, Heike. La solicitud correspondiente lleva el número 10557, y fue presentada a las 13:49:05 del 14 de enero del 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 27 de marzo del 2009.—Lic. Hellen Marín Cabrera, Registradora.—(33173).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, mayor, abogado, cédula de identidad N° 1-335-794, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Praecis Pharmaceuticals Incorporated, de Estados Unidos de América, solicita la Patente de Invención denominada **COMPUESTOS QUÍMICOS**. La invención provee compuestos de la fórmula I, su preparación, y su uso como agentes inmunosupresores farmacéuticamente activos para el tratamiento de trastornos autoinmunes, rechazo de trasplante de órganos, trastornos asociados con un sistema inmunológico activado, así como otros trastornos modulados por linfopenia o receptores de S1P. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Dibujos y Modelos Industriales Sexta Edición es C07 D 213/38, cuyos inventores son Evindar Ghotas, Deng Hongfeng, Bernier Sylvie, Yao Gang, Coffin Aaron y Yang Hongfang. La solicitud correspondiente lleva el número 10628, y fue presentada a las 13:38:40 del 20 de febrero del 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 27 de marzo del 2009.—Lic. Chantal Trejos Monge, Registradora.—(33175).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, cédula N° 1-335-794, mayor, abogado, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Smithkline Beecham Corporation, de E.U.A., solicita la Patente de Invención denominada **MÉTODOS PARA ADMINISTRAR AGENTES HIPOGLICÉMICOS DE LARGA DURACION**. La presente invención se refiere a métodos y composiciones farmacéuticas relacionadas con administrar agentes hipoglicémicos y/o agonistas de GLP-1 en donde la media de los valores de concentración máxima en el plasma (Cmáx) y/o área bajo la curva (AUC) del agente hipoglicémicos son incrementados y/o sostenidos. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Sexta Edición es A61K 38/26, cuyos inventores son Bush, Mark, A., Matthews, Jessica, E., Walter, Susan, E. La solicitud correspondiente lleva el número 10684, y fue presentada a las 13:55:00 del 23 de marzo del 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 24 de marzo del 2009.—Lic. Hellen Marín Cabrera, Registradora.—(33176).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, cédula N° 1-335-794, mayor, abogado, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Les Laboratoires Servier, de Francia, solicita la Patente de Invención denominada **ASOCIACION ENTRE UN ANTIATEROTROMBOTICO Y UN INHIBIDOR DE LA ENZIMA DE CONVERSION DE LA ANGIOTENSINA**. Asociación de un antiaterotrombótico y de un inhibidor de la enzima de conversión de la angiotensina (IECA), así como las composiciones farmacéuticas que la contienen. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Sexta Edición es C07D 213/00, cuyos inventores son Tony Verbeuren, Patricia Sansilvestri-Morel, Alain Rupin, Marie-Odilie Vallez, Marie-Dominique Fratacci, Laurence Lerond, Gilber La Vielle. La solicitud correspondiente lleva el número 10228, y fue presentada a las 14:10:45 del 20 de agosto del 2008. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 23 de marzo del 2009.—Lic. Hellen Marín Cabrera, Registradora.—(33177).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, mayor, abogado, cédula de identidad N° 1-335-794, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Glaxosmithkline Biologicals S. A., de Bélgica, solicita la Patente de Invención denominada **VACUNA**. La presente invención se refiere al campo de las vacunas para proteger contra polio, y en particular a vacunas de combinación para proteger contra las enfermedades de polio, difteria, tétanos, y tosferina. Específicamente, se proporcionan vacunas, que comprenden una dosis reducida de poliovirus inactivado (IPV), que pueden mantener un nivel adecuado o mejorado de protección contra la polio. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Sexta Edición es A61K 39/13, cuyos inventores son De Hemptinne, Herve, Duchene, Michel, Mary, Anne, Sonveaux, Marc. La solicitud correspondiente lleva el número 10669, y fue presentada a las 14:10:00 del 18 de marzo del 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 19 de marzo del 2009.—Lic. Chantal Trejos Monge, Registradora.—(33178).

PUBLICACIÓN DE PRIMERA VEZ

El señor Víctor Vargas Valenzuela, mayor, abogado, cédula de identidad número 1-335-794, vecino de San José, en su condición de apoderado especial del señor Díaz González Alcocer Juan Jorge, de México, solicita la Patente de Invención denominada **MÉTODO Y SISTEMA INTEGRAL PARA TRATAMIENTO DE AGUAS PARA LAS TORRES DE ENFRÍAMIENTO Y PROCESOS QUE REQUIEREN ELIMINAR LA SÍLICE DEL AGUA**. La presente invención se refiere a un sistema integral de tratamiento del agua para las torres de enfriamiento y otros procesos como el rechazo de osmosis inversa, regeneraciones de sistemas desmineralizadores en la unidad aniónica, aguas azules de los aviones y aguas residuales, en el que se requiere reducir y/o eliminar contaminantes como la sílice, dureza total de calcio y magnesio, sólidos suspendidos, materia orgánica y microorganismos, metales pesados, detergentes, arsénico, obteniendo una calidad del agua que permite reutilizarla nuevamente en diferentes procesos industriales. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Dibujos y Modelos Industriales Sexta Edición es C02 F 1/60, cuyo inventor es Díaz González Alcocer Juan Jorge. La solicitud correspondiente lleva el N° 10517 y fue presentada a las 14:24:09 del 17 de diciembre de 2008. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 17 de marzo del 2009.—Lic. Chantal Trejos Monge, Registradora.—(33179).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, cédula 1-335-794, mayor, abogado, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Glaxosmithkline Biologicals S. A., de Bélgica, solicita la Patente de Invención denominada **VACUNA**. La dosis estandar de las vacunas de polio contiene 40 unidades de antígeno-D del poliovirus inactivado tipo 1 (Mahoney), 8 unidades de antígeno-D del poliovirus inactivado tipo 2 (MEF-1) y 32 unidades de antígeno-D del poliovirus inactivado tipo 3 (Saukett). La presente invención enseña que las dosis reducidas del poliovirus inactivado pueden mantener un nivel adecuado o mejorado de protección contra la polio. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Sexta Edición es A61K 39/13, cuyos inventores son De Hemptinne, Herve, Duchene, Michel, Mary, Anne, Sonveaux, Marc. La solicitud correspondiente lleva el número 10672 y fue presentada a las 13:41:30 del 19 de marzo de 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 20 de marzo del 2009.—Lic. Hellen Marín Cabrera, Registradora.—(33180).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, cédula 1-335-794, mayor, Abogado; vecino de San José, en su condición de apoderado especial de F. Hoffmann-La Roche AG, de Suiza, solicita la Patente de Invención denominada **COMPRIMIDOS PEDIÁTRICOS DE CAPECITABINA**. Se proporciona una composición farmacéutica recubierta por una película que comprende 5'-desoxi-5-fluoro-N-[(pentiloxi)-carbonil]-citidina-(capecitabina) y al menos un disgregante seleccionado del grupo que comprende crospovidona (tamaño de partícula <15-400 u), croscarmelosa sódica, glicolato de almidón de maíz, hidroxipropilcelulosa poco sustituida, Pharmabrust C o cualquier combinación de estos, junto con otros excipientes farmacéuticamente aceptables para formar un comprimido que se disgrega rápidamente. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Sexta Edición es A61K 9/28, cuyos inventores son Bachynsky, Maria Oksana, Infeld, Martin Howard, Rashed, Mohammad, Shah, Navnit Hargovindas. La solicitud correspondiente lleva el número 10668 y fue presentada a las 14:09:35 del 18 de marzo de 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 19 de marzo del 2009.—Lic. Hellen Marín Cabrera, Registradora.—(33181).

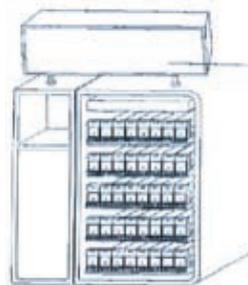
El señor Víctor Vargas Valenzuela, mayor, abogado, cédula identidad 1-335-794, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Institut Universitari de Ciencia I Tecnologia, de España, solicita la Patente de Invención denominada **OBTENCIÓN DE ÉSTERES DE**

ÁCIDOS GRASOS DE GLICEROL FORMAL Y SU USO COMO BIOCARBURANTE. Obtención de ésteres de ácidos grasos de glicerol formal y uso como biocarburente. La invención describe la obtención de ésteres grasos de glicerol formal mediante un proceso de transesterificación de triglicéridos o alternativamente mediante un proceso de esterificación de ácidos grasos, obtenidos previamente a partir del desdoblamiento de triglicéridos con glicerol formal en presencia de catalizadores ácidos o básicos. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Sexta Edición es C10L 1/02, cuyos inventores son Estevez Company, Carles, Bayarri Ferrer, Natividad, Castells Boliart, Josep. La solicitud correspondiente lleva el número 10586 y fue presentada a las 13:48:30 del 28 de enero de 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 30 de marzo del 2009.—Lic. Chantal Trejos Monge, Registradora.—(33182).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, mayor, abogado, cédula A identidad 1-335-794, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Syngenta Participations AG, de Suiza, solicita la Patente de Invención denominada **FUNGICIDAS**. Los compuestos de la Fórmula General donde los sustituyentes son como se definió en la reivindicación 1, son útiles como fungicidas. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Sexta Edición es A01N 43/42, cuyos inventores son Murphy Kessabi, Fiona, Beaudegnys, Renaud, Quaranta, Laura, Brunner, Hans-Georg, Cederbaum, Fredrik. La solicitud correspondiente lleva el número 10637, y fue presentada a las 14:13:58 del 25 de febrero del 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 30 de marzo del 2009.—Lic. Chantal Trejos Monge, Registradora.—(33183).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, mayor, abalado, cédula de identidad 1-335-794, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Sanofi Aventis, de Francia, solicita la Patente de Invención denominada **DERIVADOS DE 2-ARIL-6-FENIL-IMIDAZOL[1,2-a]PIRIDINAS, SU PREPARACIÓN Y SU APLICACIÓN EN TERAPÉUTICA**. La invención se refiere a los derivados de fórmula general (I) en la que: R1 representa: un grupo fenilo o un grupo naftilo, pudiendo estar estos dos grupos opcionalmente sustituidos; R2, R3 representan, independientemente el uno del otro, un átomo de hidrógeno, un grupo alquilo (C1-C6), cicloalquilo (C3-C7), cicloalquil (C3-C7) alquilenilo (C1-C3), opcionalmente sustituido; un grupo arilo opcionalmente sustituido; R4 representa un átomo de hidrógeno, un grupo alquilo (C1-C6), cicloalquilo (C3-C7) o cicloalquil (C3-C7) alquilenilo (C1-C3), opcionalmente sustituido; un grupo arilo opcionalmente sustituido con uno o varios sustituyentes en estado de base o de sal de adición a un ácido. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Sexta Edición es C07D 471/04, cuyos inventores son Almario García, Antonio; Lardenois, Patrick, Olivier, Anne. La solicitud correspondiente lleva el número 10643, y fue presentada a las 14:09:20 del 26 de febrero de 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.— San José, 30 de marzo del 2009.—Lic. Chantal Trejos Monge, Registradora.—(33184).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, mayor, abogado, cédula de identidad número 1-335-794, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Souza Cruz S. A., de Brasil, solicita el Modelo Industrial denominado **CONFIGURACIÓN APLICADA EN ABASTECEDOR/EXPOSITOR DE ARTÍCULOS**.



El presente dibujo industrial de una configuración aplicada en abastecedor/expositor de artículos es configurado para promover un carácter ornamental. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Dibujos y Modelos Industriales Séptima Edición es 20-02, cuyo inventor es Zelia María Ruy Da Silva. La solicitud correspondiente lleva el número 10424 y fue presentada a las 14:23:08 del 4 de noviembre de 2008. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 31 de marzo del 2009.—Lic. Chantal Trejos Monge, Registradora.—(33187).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, cédula 1-335-794, mayor, abogado, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Schering Aktiengesellschaft, de R. F. Alemania, solicita la Patente de Invención denominada **MÉTODO MICROBIOLÓGICO PARA LA PRODUCCIÓN DE 11- ALFA- HIDROXIESTEROIDES 7- ALFA SUSTITUIDOS**. Se refiere a procedimientos microbiológicos para preparar 11a-hidroxiesteroides 7a-

sustituídos, a 11B -halogenesteroides 7a, 17a-sustituídos que se pueden obtener de aquellos, procedimientos para la preparación de estos últimos compuestos y a su uso, así como a preparaciones farmacéuticas que contienen estos compuestos. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Sexta Edición es C12P 33/10, cuyos inventores son Ludwig, Zorn, Rolf Bohlmann, Norbert Gallus, Hermann Kunzer, Hans-Peter Muhn, Reinhard Nubbemeyer. La solicitud correspondiente lleva el número 7672 y fue presentada a las 12:55:16 del 3 de febrero del 2005. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguiente a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 30 de marzo del 2009.—Lic. Hellen Marín Cabrera, Registradora.—(33186).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, cédula 1-335-794, mayor, Abogado, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Glaxosmithkline Biologicals S. A., de Bélgica, The United States of America, as represented by the Secretary of the Army, de EUA, solicita la Patente de Invención denominada **VACUNAS PARA MALARIA**. La presente invención se refiere a una proteína novedosa híbrida/ de fusión derivada de la proteína CS de *Plasmodium vivax* (*P. vivax*), los procedimientos para preparar y purificar la misma, su uso en medicina, particularmente en la prevención de infecciones de malaria, por ejemplo las provocadas por *P. vivax*, las composiciones/vacunas que contienen la proteína o anticuerpos contra la proteína tales como anticuerpos monoclonales o policlonales y uso de los mismos, particularmente en terapia. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Octava Edición es A61K 39/015, cuyos inventores son Cohen, Joseph D., Marchand, Martine, Ockenhouse, Christian F., Yadava, Anjali. La solicitud correspondiente lleva el número 10555, y fue presentada a las 13:48:00 del 14 de enero de 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso.: Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 2 de abril del 2009.—Lic. Hellen Marín Cabrera, Registradora.—(33189).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, mayor, abogado, cédula de identidad número 1-335-794, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Glaxo Group Limited, de Reino Unido, solicita la Patente de Invención denominada **COMPUESTOS AZABICICLICOS COMO INHIBIDORES DE LA RECAPTACIÓN DE MONOAMINAS**. La presente invención se refiere a nuevos compuestos de fórmula (I), sales farmacéuticamente aceptables, profármacos o solvatos de los mismos: donde: R1 es hidrógeno o alquilo C1-4; R2 es un grupo A, K o W. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Octava Edición es C07D 221/04, cuyos inventores son Bertani, Bárbara, Di Fabio, Romano, Micheli, Fabrizio, Tedesco, Giovanna, Terreni, Silvia. La solicitud correspondiente lleva el número 10671, y fue presentada a las 13:41:00 del 19 de marzo de 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 3 de abril del 2009.—Lic. Chantal Trejos Monge, Registradora.—(33190).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, cédula 1-335-794, mayor, Abogado, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Basf SE, de R.F. Alemania, solicita la Patente de Invención denominada forma cristalina 2-cloro-5-[3,6-dihidro-3-metil-2,6-dioxo-4-(trifluorometil)-1-(2h)-pirimidinil]-4 -flúor-N-[[metil (1-metiletil) amino]sulfonil]benzamida. Forma cristalina de 2-cloro-5-[3,6-dihidro-3-metil-2,6-dioxo-4-(trifluorometil)-1-(2H) pirimidinil]-4-fluoro-N-[[metil(1-metiletil)amino]sulfonil]benzamida. También un proceso para la preparación de esta forma cristalina y formulaciones fitoprotectoras que comprenden esta forma cristalina de feniluracilo. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Octava Edición es C07D 239/54, cuyos inventores son Schmidt, Thomas, Gebhardt, Joachim, Lohr, Sandra, Keil, Michael, Wevers, Jan Hendrik, Erk, Peter, Saxell, Heidi Emilia, Hamprecht, Gerhard, Seitz, Werner, Mayer, Guido, Wolf, Bernd, Cox, Gerhard, Michel, Alfred, Zagar, Cyrill, Reinhard, Robert, Sievernich, Bernd. La solicitud correspondiente lleva el número 10704, y fue presentada a las 14:58:03 del 01 de abril de 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 3 de abril de 2009.—Lic. Hellen Marín Cabrera, Registradora.—(33191).

El señor Víctor Vargas Valenzuela, cédula 1-335-794, mayor, abogado, vecino de San José, en su condición de apoderado especial de Glaxosmithkline Biologicals S. A., de EUA, The United States of America, as represented by the Secretary of the Army, de EUA, solicita la Patente de Invención denominada **VACUNAS PARA MALARIA**. La presente invención se refiere a una partícula de lipoproteína, a métodos para la preparación y purificación de la misma, a su uso en medicina, en particular en la prevención de infecciones de malaria, a composiciones/vacunas que contienen la partícula, o a anticuerpos contra la partícula de proteína, tales como anticuerpos monoclonales o policlonales, y al uso de los mismos, particularmente en terapia. La memoria descriptiva, reivindicaciones, resumen y diseños quedan depositados, la Clasificación Internacional de Patentes Octava Edición es A61K 39/015, cuyos inventores son Cohen, Joseph D., Marchand, Martine, Ockenhouse, Christian F., Yadava, Anjali.

La solicitud correspondiente lleva el número 10561, y fue presentada a las 13:52:30 del 14 de enero de 2009. Cualquier interesado podrá oponerse dentro de los tres meses siguientes a la tercera publicación de este aviso. Publíquese tres días consecutivos en el Diario Oficial *La Gaceta* y una vez en un periódico de circulación nacional.—San José, 2 de abril del 2009.—Lic. Hellen Marín Cabrera, Registradora.—(33192).

AMBIENTE, ENERGÍA Y TELECOMUNICACIONES

SISTEMA NACIONAL DE ÁREAS DE CONSERVACIÓN

El Consejo Regional del Área de Conservación Tortuguero (CORACTo) en cumplimiento de lo que se estipula en los artículos 27 y 29 de la Ley de Biodiversidad, N° 7788 y su reglamento.

INVITA A LAS

- Municipalidades
- Organizaciones no gubernamentales
- Organizaciones comunales
- Organizaciones empresariales privadas
- Instituciones públicas e
- Instituciones de educación superior,

vinculadas directa o indirectamente con la conservación, el manejo, la gestión ambiental y la definición de políticas y programas tendientes a alcanzar el desarrollo sostenible, en el Área de Conservación Tortuguero (territorialmente integrada por los cantones de Pococí, Guácimo y el distrito Llanuras del Gaspar, del cantón de Sarapiquí) para que acrediten formalmente, dos representantes (un titular y un suplente, indicando nombres y calidades) para integrar el Consejo Regional del Área de Conservación Tortuguero. Se solicita que las acreditaciones se realicen mediante documento formal, firmado por la persona con potestad legal para realizar tal designación. Las mismas se recibirán durante los meses de abril, mayo y hasta el 15 de junio del 2009, en la sede del Área de Conservación Tortuguero, sita en Barrio Los Diamantes de Guápiles, contigua al puente sobre el Río Santa Clara. Para mayor información comunicarse al teléfono: 2710-2929, fax: 2710-1070; o por medio del correo electrónico: acto@ice.co.cr.

Lic. Luis Alberto Rojas Bolaños, Secretario.—1 vez.—(O. C. N° 90002).—(Solicitud N° 37660).—C-22520.—(34607).

INSTITUTO METEOROLÓGICO NACIONAL

EDICTOS

PUBLICACIÓN DE TERCERA VEZ

Exp. 8618-A.—Corporación de Desarrollo Agrícola del Monte, solicita concesión de 425 litros por segundo del Río Volcán, efectuando la captación en finca de su propiedad en Volcán, Buenos Aires, Puntarenas, para uso agropecuario-riego. Coordenadas 139.245 / 596.169 hoja Buenos Aires. Predios inferiores: Rubén Sánchez Chacón, María de los Angeles Romero Rodríguez, Rodrigo Granados Atencio y Freddy Granados Méndez. Quienes se consideren lesionados con esta solicitud, deben manifestarlo, dentro del mes contado a partir de la primera publicación.—San José, 16 de abril del 2009.—Departamento de Aguas.—J. M. Zeledón Calderón, Jefe.—(32692).

Expediente N° 13388P.—Sleath & Aikman y Millington & Creswell S.R.L., solicita concesión de: 1.7 litros por segundo del Pozo VI-176, efectuando la captación en finca de su propiedad en Veintisiete de Abril, Santa Cruz, Guanacaste, para uso doméstico-consumo humano. Coordenadas 245.415/336.309 hoja Villarreal. Quienes se consideren lesionados, deben manifestarlo dentro del mes contado a partir de la primera publicación.—San José, 20 de abril del 2009.—Departamento de Aguas.—J. M. Zeledón Calderón, Jefe.—(32869).

PUBLICACIÓN DE SEGUNDA VEZ

Expediente 13367A.—Asociación de Mujeres Punta Morales, solicita concesión de: 155. litros por segundo del Océano Pacífico, efectuando la captación en mar territorial en Chomes, Puntarenas, Puntarenas, para uso agropecuario-piscicultura cultivo marino de moluscos. Coordenadas DE 10,04,19,92N A 84,58,11.69W hoja Chapernal. Predios inferiores: no se indican. Quienes se consideren lesionados, deben manifestarlo dentro del mes contado a partir de la primera publicación.—San José, 1° de abril de 2009.—Departamento de Aguas.—J.M. Zeledón Calderón, Jefe.—(31598).

Expediente N° 13383A.—Roca de los Monos S. A., solicita concesión de: 0,05 litros por segundo de la quebrada sin nombre, efectuando la captación en finca de su propiedad en Cóbano, Puntarenas, Puntarenas, para uso consumo humano, piscina y riego. Coordenadas: 179.600 / 417.550, hoja Cabuya. Predios inferiores: Arnoldo Rojas Vargas. Quienes se consideren lesionados, deben manifestarlo dentro del mes contado a partir de la primera publicación.—San José, 17 de abril de 2009.—Departamento de Aguas.—J. M. Zeledón Calderón, Jefe.—N° 101001.—(32926).

Expediente N° 6350P.—Citricorico S. A., solicita concesión de: 0,10 litros por segundo del pozo MQ-07, efectuando la captación en finca de su propiedad en El Amparo, Los Chiles, Alajuela, para uso consumo humano y doméstico. Coordenadas: 318.250 / 466.275, hoja Medio Queso. Quienes se consideren lesionados, deben manifestarlo dentro del mes contado a partir de la primera publicación.—San José, 16 de abril de 2009.—Departamento de Aguas.—J. M. Zeledón Calderón, Jefe.—N° 101099.—(32927).

Expediente N° 6350P.—Citricorico S. A., solicita concesión de: 0,10 litros por segundo del pozo MQ-07, efectuando la captación en finca de su propiedad en El Amparo, Los Chiles, Alajuela, para uso consumo humano y doméstico. Coordenadas: 318.250 / 466.275, hoja Medio Queso. Quienes se consideren lesionados, deben manifestarlo dentro del mes contado a partir de la primera publicación.—San José, 16 de abril de 2009.—Departamento de Aguas.—J. M. Zeledón Calderón, Jefe.—N° 101101.—(32928).

Expediente N° 6350P.—Citricorico S. A., solicita concesión de: 0,10 litros por segundo del pozo MQ-07, efectuando la captación en finca de su propiedad en El Amparo, Los Chiles, Alajuela, para uso consumo humano y doméstico. Coordenadas: 318.250 / 466.275, hoja Medio Queso. Quienes se consideren lesionados, deben manifestarlo dentro del mes contado a partir de la primera publicación.—San José, 16 de abril de 2009.—Departamento de Aguas.—J. M. Zeledón Calderón, Jefe.—N° 101102.—(32929).

Expediente N° 1160A.—Dinorah Milena Delgado Ureña, solicita concesión de: 0,10 litros por segundo del Río Uruca, efectuando la captación en finca de su propiedad en Salitral, Santa Ana, San José, para uso agropecuario y riego. Coordenadas: 210.200 / 516.800, hoja Abra. Predios inferiores: Javier Ureña Solís. Quienes se consideren lesionados, deben manifestarlo dentro del mes contado a partir de la primera publicación.—San José, 20 de abril de 2009.—Departamento de Aguas.—J. M. Zeledón Calderón, Jefe.—N° 101152.—(32930).

Expediente N° 1160A.—Dinorah Milena Delgado Ureña, solicita concesión de: 0,10 litros por segundo del Río Uruca, efectuando la captación en finca de su propiedad en Salitral, Santa Ana, San José, para uso agropecuario y riego. Coordenadas: 210.200 / 516.800, hoja Abra. Predios inferiores: Javier Ureña Solís. Quienes se consideren lesionados, deben manifestarlo dentro del mes contado a partir de la primera publicación.—San José, 20 de abril de 2009.—Departamento de Aguas.—J. M. Zeledón Calderón, Jefe.—N° 101153.—(32931).

PUBLICACIÓN DE PRIMERA VEZ

Expediente N° 3826A.—Alexis Quesada Valverde solicita concesión de: 5.4 litros por segundo de la quebrada sin nombre, efectuando la captación en finca de su propiedad en San Isidro de El General, Pérez Zeledón, San José, para uso agropecuario-riego-ornamentales. Coordenadas 154.900 / 570.930 hoja San Isidro. Predios inferiores: Enid Hernández Mena, Víctor Hugo Hernández Mena y Eliécer Quesada Mora. Quienes se consideren lesionados, deben manifestarlo dentro del mes contado a partir de la primera publicación.—San José, 16 de abril de 2009.—Departamento de Aguas.—J. M. Zeledón Calderón, Jefe.—N° 101219.—(33324).

Expediente N° 6883A.—Agropecuaria Hermanos Pacheca S. A. solicita concesión de: 0.41 litros por segundo de la quebrada sin nombre, efectuando la captación en finca de su propiedad en Granja, Palmares, Alajuela, para uso Agropecuario-Riego. Coordenadas 225.700/487.150 hoja Naranjo. Predios inferiores: Badilla Herrera S. A. (Representante Jorge Badilla Herrera). Quienes se consideren lesionados, deben manifestarlo dentro del mes contado a partir de la primera publicación.—San José, 14 de abril de 2009.—Departamento de Aguas.—J.M. Zeledón Calderón, Jefe.—N° 101280.—(33325).

PODER JUDICIAL

AVISOS

DIRECCION NACIONAL DE NOTARIADO

Se hace saber que ante esta Dirección se ha recibido solicitud de la licenciada Engie Marin Pandolfi, cédula de identidad N° 1-1043-316, tendiente a que se le habilite para el ejercicio del notariado. Se invita a todas aquellas personas que conozcan de hechos o situaciones que afecten la conducta de la interesada para el ejercicio de la función notarial, a efecto de que los comuniquen a este Despacho dentro del plazo de quince días siguientes a esta publicación. Exp. N° 08-858-624-NO.—San José, 7 de agosto del 2008.—Lic. Roy Jiménez Oreamuno. Director a. i.—1 vez.—N° 101338.—(33323).

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

DECRETOS

N° 03-2009

EL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

Con fundamento en los artículos 99 y 102.9 de la Constitución Política, así como en lo dispuesto en la Ley N° 4519 del 24 de diciembre de 1969, denominada Ley de Salarios y Régimen de Méritos del Tribunal Supremo de Elecciones y Registro Civil, y

Considerando:

I.—Que el artículo décimo, inciso h), del Reglamento de Carrera Profesional, publicado en *La Gaceta* N° 210 del 29 de octubre de 1999, contempla un incentivo que consiste en reconocer a los profesionales que

laboran en este organismo, cubiertos por dicho régimen, un 18% sobre su salario base por concepto de la “Responsabilidad en el ejercicio profesional de la función electoral”.

II.—Que la aplicación de un único porcentaje a todos los funcionarios que ocupan puestos profesionales no guarda concordancia con la razón de ser de este plus, cual es un incremento salarial en función del nivel de responsabilidad que genera el ejercicio del cargo, el que se deriva de la particular naturaleza de cada uno, de las funciones inherentes, de la toma de decisiones que les corresponde y del grado que alcanza la consecuencia del error, todo lo cual es diferente según sea el puesto que se desempeña, razón por la que se deben armonizar los diferentes niveles de responsabilidad con el porcentaje a otorgar, con lo que se logra disponer de un modelo más justo y acorde con el fin que se persigue.

III.—Que un reconocimiento escalonado de este plus salarial conlleva una mayor proporcionalidad en relación con lo que por conceptos similares se reconoce a funcionarios de otros Poderes del Estado. **Por consiguiente:**

DECRETA:

Artículo 1°—Refórmese el artículo décimo, inciso h), del Reglamento de Carrera Profesional, publicado en *La Gaceta* N° 210 del 29 de octubre de 1999, para que en lo sucesivo se lea de la siguiente manera:

“h- Responsabilidad por el ejercicio profesional de la función electoral:

A quienes cumplan con los requisitos que exige el presente Reglamento, se les reconocerá un plus salarial por este concepto equivalente al 18% de su sueldo base, con excepción de los ocupantes de los puestos ubicados en las categorías 1 y 2 del índice Salarial de estos organismos para quienes será de un 30% sobre su sueldo base y de los de las categorías 3 y 4 en cuyo caso se aplicará un 25% sobre el salario base.”

Artículo 2°—Rige a partir del primer día del mes inmediato siguiente al de su publicación en el Diario Oficial.

Dado en San José, a los veintidós días del mes de abril del dos mil nueve.

Luis Antonio Sobrado González, Presidente.—Eugenia María Zamora Chavarría, Magistrada.—Max Alberto Esquivel Faerron, Magistrado.—Mario Seing Jiménez, Magistrado.—Zetty Bou Valverde, Magistrada.—1 vez.—(O. C. N° 93148).—(Solicitud N° 1293-09).—C-33020.—(33644).

EDICTOS

Registro Civil - Departamento Civil

OFICINA ACTOS JURÍDICOS

Se hace saber que este Registro en diligencias de ocurso incoadas por Raymundo Rodríguez Martínez y Karla Cecilia Solís, no indica segundo apellido, ha dictado una resolución que en lo conducente dice: Resolución N° 383-09.—Registro Civil.—Departamento Civil.—Sección de Actos Jurídicos.—San José, a las nueve horas cinco minutos del dieciocho de marzo del dos mil nueve. Ocurso. Exp. N° 40405-2008. Resultando: 1°—..., 2°—..., 3°—.... Considerando: I.—Hechos Probados:..., II.—Hechos no Probados:..., III.—Sobre el fondo:..., Por tanto, rectifíquense los asientos de nacimiento de Wensner Habacut Rodríguez Solís y el de Gabriela Guiselle Rodríguez Solís, en el sentido que el nombre y el apellido de la madre son “Karla Cecilia Solís, no indica segundo apellido”.—Lic. Marisol Castro Dobles, Directora General.—M.Sc. Ligia María González Richmond Jefa.—1 vez.—(33185).

Se hace saber que este Registro en diligencias de ocurso incoadas por Jenny Raquel Pérez Barba, ha dictado una resolución que en lo conducente dice: 297-09.—Registro Civil.—Departamento Civil.—Sección de Actos Jurídicos.—San José, a las nueve horas veinte minutos del diez de marzo del dos mil nueve.—Expediente N° 39071-08. Resultando 1°—..., 2°—..., 3°—..., Considerando: I.— Hechos Probados:..., II.—Hechos no probados:..., III.—Sobre el fondo:..., Por tanto. Rectifíquese el asiento de nacimiento de Jarixsa Masiel Acosta Barba..., en el sentido que el nombre y los apellidos de la madre de la persona ahí inscrita son “Jenny Raquel Pérez Barba”.—M.s.c. Ligia María González Richmond, Jefa.—Lic. Marisol Castro Dobles, Directora General.—1 vez.—N° 101256.—(33326).

Se hace saber que este Registro en diligencias de ocurso incoadas por Rosa Sojo Fallas, ha dictado una resolución que en lo conducente dice: Resolución N° 233-09.—Registro Civil.—Departamento Civil.—Sección de Actos Jurídicos.—San José, a las ocho horas y cinco minutos del veinticinco de febrero del dos mil nueve.—Ocurso. Expediente N° 28213-08. Resultando 1°—..., 2°—..., Considerando: I.—Hechos probados:..., II.—Hechos no probados:..., III.—Sobre el fondo:..., Por tanto: Rectifíquese el asiento de defunción de Claudia Fallas Delgado, en el sentido que el segundo nombre de la madre de la persona ahí inscrita es “Alicia” y no como se consignó.—M.s.c. Ligia María González Richmond, Jefa.—Lic. Marisol Castro Dobles, Directora General.—1 vez.—N° 101349.—(33327).

Se hace saber que este Registro en diligencias de ocurso incoadas por Roberto Alfredo Cabrera Gutiérrez, ha dictado una resolución que en lo conducente dice: Resolución N° 334-09.—Registro Civil.—Departamento Civil.—Sección de Actos Jurídicos.—San José, a las once horas treinta y cinco minutos del doce de marzo del dos mil nueve.—Ocurso. Expediente N° 39305-2008. Resultando 1°—..., 2°—..., Considerando: I.—Hechos probados:..., II.—Hechos no probados:..., III.—Sobre el fondo:..., Por tanto:

Rectifíquese el asiento de matrimonio de Roberto Alfredo Gutiérrez no indica otro apellido con Karla Patricia Castillo Pérez..., en el sentido que el cónyuge es hijo también de Roberto Ariel Cabrera Narváez, consecuentemente los apellidos del mismo son “Cabrera Gutiérrez”, asimismo rectifíquese el asiento de nacimiento de Roybell Antonio Gutiérrez Castillo..., en el sentido que los apellidos del padre de la persona ahí inscrita son “Cabrera Gutiérrez”.—M.s.c. Ligia María González Richmond, Jefa.—Lic. Rodrigo Fallas Vargas Director General a. í.—1 vez.—N° 101463.—(33328).

Se hace saber que este Registro en diligencias de ocurso incoadas por Massiel Auxiliadora Tenorio Figueroa, ha dictado una resolución que en lo conducente dice: Resolución N° 483-2009.—Registro Civil.—Departamento Civil.—Sección Actos Jurídicos.—San José, a las quince horas y veinte minutos del trece de abril del dos mil nueve.—Ocurso. Expediente N° 35301-2008. Resultando 1°—..., 2°—..., 3°—... Considerando: I.—Hechos probados:..., II.—Hechos no probados:..., III. Sobre el Fondo:..., Por Tanto: Rectifíquese el asiento de matrimonio de Gerardo Reyes Hernández con Massiel Auxiliadora Tenorio Figueroa; en el sentido que los apellidos de la cónyuge son “Ana Julia Tenorio Figueroa, no indican nacionalidad” y no como se consignaron; y el asiento de nacimiento de Víctor Gerardo Reyes Tenorio, en el sentido que los apellidos de la madre de la persona ahí inscrita son “Ortiz Tenorio” y no como se consignaron.—M.Sc. Ligia María González Richmond, Jefa.—Lic. Marisol Castro Dobles, Directora General.—1 vez.—(33561).

Se hace saber que este Registro en diligencias de ocurso incoadas por Laura Tatiana Boyle Cubero, ha dictado una resolución que en lo conducente dice: Resolución N° 491-2009.—Registro Civil.—Departamento Civil.—Sección de Actos Jurídicos.—San José, a las ocho horas cinco minutos del quince de abril del dos mil nueve.—Ocurso. Expediente 10397-09. Resultando: 1°—..., 2°—..., Considerando: I.—Hechos probados:... II.—Hechos no probados:... III.—Sobre el fondo:... Por tanto: Rectifíquese el asiento de matrimonio de Eduardo Gerardo Fernández Jiménez con Laura Tatiana Boyle Murillo... en el sentido que el número de cédula de la cónyuge, el nombre, los apellidos y la nacionalidad del padre de la misma son “nueve-cero noventa y nueve-ochocientos sesenta y dos”, “Ian Wilson Boyle Mc. Culloch” e “inglés” respectivamente, consecuentemente los apellidos de la misma son “Boyle Cubero” y no como se consignaron.—Lic. Marisol Castro Dobles, Directora General.—M.Sc. Ligia María González Richmond, Jefa.—1 vez.—(33589).

AVISOS

SECCIÓN DE OPCIONES Y NATURALIZACIONES

Avisos de solicitud de naturalización

Camilo Andrés Moreno Raigosa, mayor, soltero, estudiante, colombiano, carné de refugiado 117000900434, vecino de San José, expediente 632-2008. Se ha presentado a este Registro a levantar información, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 11 y 12 de la Ley de Opciones y Naturalizaciones número 1155 del 29 de abril de 1950 y sus reformas, solicitando se le conceda la nacionalidad costarricense por naturalización. Se emplaza a quienes tengan reparos comprobados que hacer a dicha solicitud, para que los presenten por escrito a este Registro, dentro del término de diez días hábiles siguientes a la publicación de este aviso, motivando su oposición y aportando las pruebas del caso.—San José, veintidós de agosto de dos mil ocho.—Lic. Marisol Castro Dobles, Directora General.—1 vez.—N° 101345.—(33329).

Mercedes Ramona Mercado Álvarez, mayor, soltera, del hogar, nicaragüense, cédula de residencia N° 270-116581-51504, vecina de San José, expediente N° 2511-2006. Se ha presentado a este Registro a levantar información, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 11 y 12 de la Ley de Opciones y Naturalizaciones N° 1155 del 29 de abril de 1950 y sus reformas, solicitando se le conceda la nacionalidad costarricense por naturalización. Se emplaza a quienes tengan reparos comprobados que hacer a dicha solicitud, para que los presenten por escrito a este Registro, dentro del término de diez días hábiles siguientes a la publicación de este aviso, motivando su oposición y aportando las pruebas del caso.—San José, 13 de febrero del 2009.—Lic. Marisol Castro Dobles, Directora General.—1 vez.—(33632).

CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

MODIFICACIONES A LOS PROGRAMAS

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS
DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES
UNIDADES EJECUTORAS DE PROYECTOS

Ampliación al programa anual de adquisiciones 2009
Fuente financiamiento: Aporte CCSS

Con base en el artículo 7 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, se amplía el programa anual de adquisiciones 2009, publicado en *La Gaceta* N° 9 del 14 de enero 2009, lo siguiente:

Bien, servicio u obra a contratar	Monto estimado de la contratación	Período estimado inicio del procedimiento
Suministro y distribución de útiles y materiales de oficina de la Dirección de Administración de Proyectos Especiales y sus Unidades de Proyectos	€25.000.000,00	II trimestre

San José, 24 de abril del 2009.—Subárea de Gestión Administrativa y Logística.—Lic. Helen Noelia Godfrey Leal, Jefa.—1 vez.—(34671).

LICITACIONES

SEGURIDAD PÚBLICA

PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL

LICITACIÓN PÚBLICA 2009LN-000024-09003

Compra de chalecos antibalas

La Proveeduría de este Ministerio recibirá ofertas hasta las 10:00 horas del día 28 de mayo del 2009, para la “Compra de chalecos antibalas”.

El interesado tiene el cartel a su disposición en el Sistema CompraRed en forma gratuita, en la dirección <https://www.hacienda.go.cr/comprared> de Internet a partir de esta fecha, o podrá obtenerlo en la recepción de la Proveeduría del Ministerio de Seguridad Pública, la cual se encuentra ubicada en Barrio Córdoba, frente al Colegio Castro Madriz.

San José, 23 de abril del 2009.—Bach. José Ramírez Pérez, Proveedor Institucional.—1 vez.—(O. C. N° 93772).—(Solicitud N° 22575).—C-12020.—(34686).

SALUD

CONSEJO TÉCNICO DE ASISTENCIA MÉDICO SOCIAL

LICITACIÓN PÚBLICA N° 2009LN-000008-UPIMS

Mitigación de efectos indeseables en la salud pública y el ambiente en el relleno Sanitario Río Azul

El Consejo Técnico de Asistencia Médico Social, a través de la Proveeduría Institucional del Ministerio de Salud, recibirá propuestas hasta las 14:00 horas del 01 de junio 2009, para contratar:

Línea 1: Contratación de los bienes y servicios necesarios en las obras de post-cierre del relleno sanitario Río Azul.

Cartel con condiciones generales y especificaciones técnicas podrá retirarse por parte de los interesados, sin costo alguno, a partir de la presente publicación, presentándose con un disquete o llave maya en el Proceso de Contrataciones de la Proveeduría Institucional sita en el tercer piso del edificio sur del Ministerio de Salud, ubicado en calle 16, avenidas 6 y 8, San José, para su copia.

San José, 24 de abril del 2009.—Unidad de Bienes y Servicios.—Lic. Vanesa Arroyo Chavarría, Proveedora Institucional.—1 vez.—(O. C. N° 93056).—(Solicitud N° 4335).—C-13520.—(34691).

AMBIENTE, ENERGÍA Y TELECOMUNICACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA N° 2009LN-000023-87900

Servicio de vigilancia

La Proveeduría Institucional recibirá ofertas hasta las 10:00 horas del día 25 de mayo del 2009, para un servicio de vigilancia para la Comisión Nacional para la Gestión de la Biodiversidad (CONAGEBIO).

El interesado tendrá el cartel a disposición, en el sistema CompraRed, en la dirección electrónica www.hacienda.go.cr, a partir del siguiente día hábil, posterior a esta notificación; o podrá obtenerlo inmediatamente en forma gratuita en la Proveeduría Institucional del Ministerio, ubicada 100 metros al oeste de la Casa Italia, calle 27, avenidas 8 y 10, Barrio Francisco Peralta, San José.

Los interesados en participar, que adquieran el cartel por el medio electrónico anteriormente indicado, deberán enviar al fax 2253-8050, los datos de la empresa, número telefónico, fax y el nombre de la persona a quien contactar en caso necesario. El incumplimiento de este requisito exonera a la Proveeduría Institucional por la no comunicación de prórrogas, modificaciones o aclaraciones al concurso.

San José, 23 de abril del 2009.—Lic. Marcos Montero Cruz, Proveedor Institucional.—1 vez.—(O. C. N° 93640).—(Solicitud N° 38228).—C-20270.—(34577).

PODER JUDICIAL

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

DIRECCIÓN EJECUTIVA

DEPARTAMENTO DE PROVEEDURÍA

LICITACIÓN ABREVIADA 2009LA-000046-PROV

Alquiler de local para ubicar al Tribunal de Trabajo y Menor Cuantía de Heredia

El Departamento de Proveeduría invita a todos los potenciales proveedores interesados a participar en el siguiente procedimiento de: Licitación Abreviada 2009LA-000046-PROV. Alquiler de local para ubicar al Tribunal de Trabajo y Menor Cuantía de Heredia.

Fecha y hora de apertura: 21 de mayo de 2009, a las 10:00 horas.

El respectivo cartel se puede obtener sin costo alguno a partir de la presente publicación. Para ello, los interesados deben dirigirse al Proceso de Adquisiciones del Departamento de Proveeduría; sita en el 3° piso del edificio Anexo B, ubicado en la esquina formada entre calle 15 avenida 6, San José; o bien, obtenerlos a través de Internet, en la dirección <http://www.poder-judicial.go.cr/proveeduria>, o solicitar el envío del correspondiente archivo por correo electrónico a la dirección balpizar@poder-judicial.go.cr. En este último caso, de no atenderse su solicitud en las 24 horas hábiles siguientes a su requerimiento, deberá comunicarse tal situación a los teléfonos 2295-3136/ 3623 / 3295.

San José, 24 de abril del 2009.—Lic. Ana Iris Olivares Leitón, Jefa a. i., Proceso de Adquisiciones.—1 vez.—(34212).

BANCO DE COSTA RICA

LICITACIÓN ABREVIADA N° 2009LA-004994-01

Adquisición de un software de correlación y deduplicación de eventos

El Banco de Costa Rica, informa que recibirá ofertas hasta las 10:30 a. m. (diez horas con treinta minutos) del 28 de mayo del 2009, para la licitación en referencia, que deberán ser depositadas en el buzón de la Oficina de Contratación Administrativa, ubicado en el tercer piso de Oficinas Centrales.

El cartel de la contratación que incluye las especificaciones y condiciones generales, lo pueden retirar en la misma oficina con un horario de 9:00 a. m. a 2:00 p. m.

San José, 24 de abril del 2009.—Oficina de Contratación Administrativa.—Rodrigo Aguilar Solórzano, Área de Licitaciones.—1 vez.—(Solicitud N° 17782).—C-9770.—(34675).

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

LICITACIÓN PÚBLICA N° 2009LN-109009-UL

(Invitación “Contradictorio”)

Contratación de una empresa administradora del Proyecto Hospital de Trauma INS

El Instituto Nacional de Seguros (INS), invita a todos los interesados en participar en el contradictorio para la contratación de una empresa administradora del Proyecto Hospital de Trauma INS, cuya sesión se realizará los días 04 y 05 de mayo del 2009 a partir de las 8:00 a.m., en el Auditorio del piso 11 del edificio de Oficinas Centrales del Instituto Nacional de Seguros, ubicado en Costa Rica, San José, avenida 7, calle 9-9 bis, (frente al Parque España).

- Objetivo de la contratación: Contratar los servicios profesionales de una persona jurídica, para que administre en forma integral el proyecto denominado “Hospital de Trauma”, en todas sus áreas estratégicas y complementarias durante la etapa de construcción de la obra y hasta 52 semanas después de iniciada la operación del hospital.
- Objetivo de la sesión: Que los interesados en participar hagan consultas y observaciones al cartel preliminar.

El (los) asistente (s) en representación de un oferente deberá (n), ser el apoderado de la empresa o en su defecto, contar con las facultades que lo (s) acredite (n) para este acto. Para comprobar lo anterior, debe aportar la documentación legal de mérito.

- Documentación: El cartel preliminar estará a disposición, sin costo alguno en nuestras oficinas, ubicadas en el octavo (8) piso del edificio de Oficinas Centrales del Instituto Nacional de Seguros, Departamento Proveeduría o bien podrá ser accedido directamente en nuestra página Web www.ins-cr.com.

San José, 24 de abril del 2009.—Departamento de Proveeduría.—Lic. Daniel Chanto Araya, Asistente de Jefatura.—1 vez.—(O. C. N° 18787).—C-24770.—(34578).

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

ÁREA DE SALUD CORRALILLO

N° DE CONCURSO 2009CD-000011-2390FRO

Arrendamiento de inmueble para albergar oficinas y bodega de suministros de la sede del Área de Salud Corralillo

A los interesados en participar se les comunica que se encuentra abierto el concurso indicado, el cartel se encuentra a disposición en la Subárea de Gestión Bienes y Servicios del Área de Salud Corralillo, diagonal al Banco Nacional de Costa Rica en San Juan Sur de Corralillo Cartago, en un horario de 8:00 a. m. a 2:00 p. m. de lunes a viernes, Teléfonos 25-48-0322 ó 25-48-0044 Ext. 119, mismo lugar donde se realizará la apertura de ofertas/ la fecha límite para recibir ofertas es el: 8 de mayo de 2009 a las 10:00 a. m.

Subárea Gestión Bienes y Servicios.—Bach. Nelson Bonilla Monge, Coordinador.—1 vez.—(34419).

CONSEJO NACIONAL DE PRODUCCIÓN

DIVISIÓN FÁBRICA NACIONAL DE LICORES

SECCIÓN PROVEEDURÍA

LICITACIÓN ABREVIADA 2009LA-000004-PV

(Apertura de licitación)

Compra de artículos promocionales

La Fábrica Nacional de Licores, por medio de su Proveeduría comunica que se recibirán ofertas por escrito para el siguiente concurso:

Descripción: Compra de artículos promocionales. Tipo de concurso: Licitación Abreviada 2009LA-000004-PV. Fecha de apertura 14 de mayo del 2009, a las 10:00 horas.

Se invita a los interesados a que retiren el cartel en las oficinas de la Sección de Proveeduría, ubicadas en Rincón de Salas de Grecia, en horarios de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 3:30 p. m., sin costo alguno. El acto de apertura de las ofertas se realizará en la oficina de la Proveeduría.

Grecia, Alajuela, 23 de abril del 2009.—Área Administrativa.—MBA. Francisco Merino Carmona, Coordinador.—1 vez.—(34574).

MUNICIPALIDADES

MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA

CONTRATACIÓN DIRECTA N° 2009CD-000021-01

Artículo de seguridad, resguardo y armamento para la Policía Municipal

La Municipalidad de San Pablo informa que la Contratación Directa N° 2009CD-000021-01, se adjudicó totalmente a la empresa **RGP Corbar S. A.**; cédula jurídica N° 3-101-241461, por un monto de €507.000,00 referente a los siguientes ítems del 1 al 7.

San Pablo de Heredia, 24 de abril del 2009.—Óscar Hidalgo Mena, Proveedor Municipal.—1 vez.—(34428).

ADJUDICACIONES

OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

CONSEJO NACIONAL DE VIALIDAD

LICITACIÓN ABREVIADA 2008LA-000036-0DI00

Diseño y construcción de puente sobre la ruta nacional 32, sección: Guápiles (inmediaciones del Circuito Judicial)-Siquirres

El Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI), comunica a todos los interesados en el concurso en referencia, que según artículo III de la sesión N° 653-09, de 16 de abril del 2009, el Consejo de Administración acordó:

Acuerdo firme: Analizados los informes: legal, técnico, de razonabilidad de precios, financiero, la recomendación de la Comisión Permanente de Contrataciones CPC-020-09 y de la Dirección Ejecutiva DE.09-01203, se acogen y se adjudica la Licitación Abreviada 2008LA-000036-DI “Diseño y construcción de puente sobre la ruta nacional 32, sección: Guápiles (inmediaciones del Circuito Judicial)-Siquirres” a la empresa **ALCA Ingeniería y Arquitectura S. A.**, cédula jurídica **3-101-280318**, por un monto total con descuento de €248.500.000,00 (doscientos cuarenta y ocho millones quinientos mil con 00/100) y un plazo de ejecución de 100 días naturales.

San José, 23 de abril del 2009.—Proveeduría.—MBA. Arturo Alvarado Moya, Proveedor.—1 vez.—(O. C. N° 01-2009).—(Solicitud N° 4491).—C-12020.—(34582).

PODER JUDICIAL

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

DIRECCIÓN EJECUTIVA

DEPARTAMENTO DE PROVEEDURÍA

Se comunica a todos los interesados que el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 39-09, celebrada el día 23 de abril del 2009, dispuso declarar infructuosos los siguientes procedimientos:

Licitación Abreviada N° 2009LA-000015-PROV “Alquiler de local para ubicar la Fiscalía de Hatillo”.

Licitación Abreviada 2009LA-000030-PROV “Alquiler de local para alojar al Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Paraíso”.

San José, 24 de abril del 2009.—Lic. Ana Iris Olivares Leitón, Jefa, Proceso de Adquisiciones.—1 vez.—(34614).

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CHOROTEGA

LICITACIÓN ABREVIADA N° 2009LA-000001-2599

Servicios profesionales en seguridad y vigilancia para Ebais de Maquenco, Nosara y Mansión

Se informa a los interesados que está disponible el acto declaratoria concurso infructuoso.

Ver detalles e información en la página Web: <http://www.ccss.sa.cr>, enlace “Contratación y otros servicios”.

Liberia, Guanacaste, 21 de abril del 2009.—Área Gestión de Bienes y Servicios.—Lic. Grettel Angulo Duarte, coordinadora a. i.—1 vez.—(34580).

JUNTA DE DESARROLLO REGIONAL DE LA ZONA SUR DE LA PROVINCIA DE PUNTARENAS

LICITACIÓN ABREVIADA N° 2009LA-000002-JUDESUR

Servicios de mantenimiento y ornato en las instalaciones de JUDESUR

JUDESUR comunica a todos aquellos proveedores que participaron en la Licitación de referencia que en Sesión Ordinaria de Junta Directiva N° 491-2009, mediante acuerdo ACU-18-491-2009, celebrada el día 3 de abril del 2009, se acordó lo siguiente:

Adjudicar la Licitación Abreviada N° 2009LA-000002-JUDESUR "Servicios de mantenimiento y ornato en las instalaciones de JUDESUR", a la empresa **Constructora Hermanos Arroyo S. A.**, por un monto de \$21.113.450,48 (veintiún millones ciento trece mil cuatrocientos cincuenta colones con 48/100) por un plazo de cuatro meses. Ya que cumple con lo solicitado en las especificaciones técnicas y requisitos mínimos establecidos en el cartel.

Acuerdo en firme por unanimidad.

Golfito, 23 de abril del 2009.—Bach. Grethel Murillo Avendaño, Proveedora a. i.—1 vez.—(34682).

AVISOS

COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ S. A.

LICITACIÓN PÚBLICA N° 2008LN-000011-PROV

Red Eléctrica Subterránea en el Paseo Colón

Les comunicamos que el Consejo de Administración de esta Compañía, acordó en la sesión ordinaria N° 2242, celebrada el 23 de marzo de 2009, declarar desierta la licitación en referencia.

José Antonio Salas Monge, Proveedor Institucional.—1 vez.—(34422).

CONCURSO DE ADQUISICIÓN N° 2009PP-000002-PROV

Medidores trifásicos estrella multifuncional, clase 20, 4 hilos, forma 9A ó 9S y cada medidor debe incluir el adaptador o base de conexión tipo A, frecuencia de operación 60 Hz, 3 elementos

Les comunicamos que la Gerencia General de esta Compañía, acordó la adjudicación de la siguiente manera:

A: CFS Sistemas S. A.—(Oferta N° 1)

Artículo único

US\$ 187.450,00, equivalente a 50 c/u Medidor Elite 9S, estado sólido, conexión tipo socket, 8 entradas 4 salidas, módem analógico, medidor trifásico, CL 20, 4 hilos, 60 Hz, 3 elementos, de kilovatios hora y máxima demanda en kilovatio, incluye adaptador.

José Antonio Salas Monge, Proveedor Institucional.—1 vez.—(34423).

FE DE ERRATAS

OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

CONSEJO NACIONAL DE VIALIDAD

LICITACIÓN ABREVIADA 2008LA-000024-0IN00

Adquisición, adaptación, instalación, migración de datos y puesta en funcionamiento de un sistema integrado financiero administrativo contable

Con ocasión de la licitación arriba indicada, publicada en el Alcance N° 13 a *La Gaceta* N° 69 de 8 de abril del 2009, por error material involuntario fue mal identificada en lo sucesivo:

Donde dice:

LICITACIÓN PÚBLICA 2008LA-000024-0IN00

Léase correctamente:

LICITACIÓN ABREVIADA 2008LA-000024-0IN00

Todo lo demás permanece igual.

San José, 23 de abril del 2009.—Proveeduría.—MBA. Arturo Alvarado Moya, Proveedor.—1 vez.—(O. C. N° 01-2009).—(Solicitud N° 4490).—C-9020.—(34583).

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

VICERRECTORIA DE ADMINISTRACIÓN

OFICINA DE SUMINISTROS

LICITACIÓN PÚBLICA N° 2009LN-000007-UADQ

(Prórroga de apertura)

Contratación de abastecimiento continuo de tintas y toner

La Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica comunica a los interesados que la apertura de la licitación referida, publicada en *La Gaceta* N° 54 del lunes 18 de marzo del 2009, fue prorrogada para el día 23 de mayo del 2009 a las 10:00 horas.

Sabanilla de Montes de Oca, 24 de abril del 2009.—Unidad de Adquisiciones.—MBA. Vanessa Jaubert Pazanni, Jefa.—1 vez.—(O. C. N° 112916).—C-9020.—(34608).

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 2009LI-000001-PROV
(Modificación N° 2)

Adquisición de hardware y software para un Centro de Datos de Internet (IDC)

El Instituto Costarricense de Electricidad avisa a los interesados en la licitación antes mencionada, que el cartel de este concurso fue sujeto a modificaciones las cuales podrán adquirirse por medio de fotocopia cancelando el costo de la misma en la Proveeduría de este Instituto, o accediendo a nuestra dirección electrónica: <https://www.grupoice.com/PEL>.

Fecha de apertura de ofertas: A las 09:00 horas del 12 de mayo del 2009.

San José, 24 de abril del 2009.—Dirección de Proveeduría.—Lic. Marita Arias Herrera, Coordinadora Licitaciones.—1 vez.—(O. C. N° 342050).—C-10510.—(34688).

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 2009LI-000002-PROV
(Prórroga N° 1)

Adquisición de torres y materiales para líneas de transmisión

El Instituto Costarricense de Electricidad avisa a los interesados en la licitación antes mencionada, que la apertura de ofertas fue prorrogada para las 10:00 horas del 26 de mayo del 2009.

Fecha de apertura de ofertas anterior: A las 10:00 horas del 7 de mayo del 2009.

San José, 24 de abril del 2009.—Dirección de Proveeduría.—Lic. Marita Arias Herrera, Coordinadora Licitaciones.—1 vez.—(O. C. N° 342050).—C-7540.—(34689).

LICITACIÓN ABREVIADA N° 2009LA-000049-PROV
(Aclaración N° 1)

Servicio de limpieza y aseo en varias áreas de los edificios del ICE distribuidos en varias zonas del Área Metropolitana

El Instituto Costarricense de Electricidad avisa a los interesados en la licitación antes mencionada, que el cartel de este concurso fue sujeto a la siguiente aclaración:

Punto 15: Requisitos obligatorios del oferente.

"Para considerar las cartas de recomendación o certificaciones en el análisis, la cantidad de m² atendidos no debe ser menor a la cantidad metros cuadrados requeridos para cada partida en que se quiera participar"

Aclaración: La sumatoria de la cantidad de metros cuadrados atendidos de las cartas de recomendación o certificaciones, se puede considerar para cubrir los metros de la experiencia requeridos para cada partida en que se quiera participar.

Fecha de apertura de ofertas: A las 10:00 horas del día 13 de mayo del 2009.

San José, 24 de abril del 2009.—Dirección de Proveeduría.—Lic. Marita Arias Herrera, Coordinadora.—1 vez.—(O. C. N° 342050).—C-15020.—(34690).

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 2009LI-000006-PROV

Adquisición de sacos de cemento, fragua, mortero y concreto premezclado, para cubrir las necesidades de la DABI en todo el país

El Instituto Costarricense de Electricidad avisa a los interesados en la licitación antes mencionada que en la publicación aparecida en *La Gaceta* N° 76 del 25 de abril del 2009, se debe de realizar la siguiente aclaración:

Donde se lee:

"Se recibirá ofertas hasta las 10:00 horas del día 10 de junio del 2009"

Debe leerse:

"Se recibirá ofertas hasta las 14:00 horas del día 10 de junio del 2009".

San José, 24 de abril del 2009.—Dirección de Proveeduría.—Lic. Marita Arias Herrera, Coordinadora.—1 vez.—(O. C. N° 342050).—C-9020.—(34692).

LICITACIÓN ABREVIADA N° 2009LA-000045-PROV
(Modificación N° 1)

Adquisición de cable de control y accesorios de alambrado para modernización sistema de control de subestaciones

El Instituto Costarricense de Electricidad avisa a los interesados en la licitación antes mencionada, que el cartel de este concurso fue sujeto a modificaciones las cuales podrán adquirirse por medio de fotocopia cancelando el costo de la misma en la Proveeduría de este Instituto, o accediendo a nuestra dirección electrónica: <https://www.grupoice.com/PEL>.

Fecha de apertura de ofertas: A las 09:00 horas del día 13 de mayo del 2009.

San José, 23 de abril del 2009.—Dirección de Proveeduría.—Lic. Marita Arias Herrera, Coordinadora Licitaciones.—1 vez.—(O. C. N° 342050).—C-10520.—(34693).

REGLAMENTOS

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

REGLAMENTO PARA LA FIJACION DE LAS BASES Y CONDICIONES PARA LA FIJACION DE PRECIOS Y TARIFAS

TÍTULO I

Disposiciones Generales

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1°—**Objeto del Reglamento.** El presente Reglamento tiene como objeto el establecimiento de los procedimientos que seguirá la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) para la determinación de los precios y las tarifas de los servicios de telecomunicaciones que se brinden en Costa Rica, siempre y cuando tales servicios no se presten en condiciones de competencia, en concordancia con lo estipulado en el Capítulo II del Título III de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642 de 30 de junio del 2008.

Artículo 2°—**Ámbito de aplicación.** Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a todos los operadores de redes públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

CAPÍTULO II

Principios generales

Artículo 3°—Principios Generales.

- De conformidad con lo que establece el artículo 50 de la Ley 8642, las tarifas de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público serán establecidas inicialmente por la Sutel, mediante una metodología que incentive la competencia y la eficiencia en el uso de los recursos.
- Cuando la Sutel determine, mediante resolución motivada, que existen las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva, los precios serán determinados por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones.
- En caso de que la Sutel determine, mediante resolución motivada, que las condiciones de competencia efectiva en el mercado dejan de darse, deberá intervenir procediendo a fijar la tarifa.
- Los precios y las tarifas se determinarán con base en los costos atribuibles a la prestación del servicio, incluyendo el costo de amortización de la respectiva infraestructura. Dichos precios y tarifas incluirán una utilidad, en términos reales, no menor a la media de la industria nacional o internacional, en este último caso, la utilidad se determinará considerando los mercados comparables, de acuerdo con criterios como la extensión geográfica del mercado, su número de usuarios, la cantidad de empresas proveedoras de los servicios y el ingreso promedio de los usuarios de los servicios.

CAPÍTULO III

Definiciones

Artículo 4°—**Definiciones de Términos.** Sin perjuicio de las definiciones contenidas en la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones, para efectos de este Reglamento se utilizarán las siguientes:

- Costos Comunes:** son los costos comunes a diferentes productos o servicios brindados por un operador.
- Costos Incrementales Promedio de Largo Plazo (CIPLP):** Son los que surgen de la aplicación de una metodología de cálculo de precios basados en costos, en que toma en consideración únicamente los costos incrementales que la provisión de una determinada instalación esencial causalmente o de un servicio en particular, induzca en los activos y gastos del operador. Se entiende por causalmente inducidos aquellos costos adicionales en los que se incurre en la provisión de la instalación o servicio y que por tanto, no se incurriría si esa instalación o servicio no fuera prestado. Se incluye costos directos y comunes y los costos de capital considerando una Tasa Requerida de Retorno del Capital, de acuerdo a la descripción detallada contenida en el presente Reglamento.
- Costos medios totales:** Es la suma de los CIPLP y todos los costos comunes no considerados en el cálculo de los CIPLP, asignados estos últimos a cada servicio en proporción a los respectivos CIPLP.
- Factor de ajuste por eficiencia (factor X):** Porcentaje anual de reducción que se aplicará a las tarifas de los servicios regulados por la Sutel, como consecuencia del incremento en la eficiencia con que se brindan tales servicios.
- Tasa de retorno del capital:** Tasa de rentabilidad determinada por la Sutel para efectos de retribuir el capital invertido por los operadores de redes o servicios de telecomunicaciones.

TÍTULO II

Costos de los Servicios de Telecomunicaciones

CAPÍTULO I

Tipos de costos

Artículo 5°—**Tipos de costos.** Cada uno de los costos de los servicios de telecomunicaciones puede ser clasificado dentro de alguno de los siguientes dos tipos de costos: a) lo que se aplica a los gastos de operación (personal, viáticos, entre otros), y b) a los costos que surgen del uso de capital (activos, capital de trabajo, entre otros).

Artículo 6°—**Costos directos y costos directamente asignables.** Los costos directos, son los que pueden ser relacionados causalmente y sin ambigüedades a la provisión de un servicio y que por otra parte se asocian contablemente con dicha provisión. Los costos directamente asignables, son aquellos que pueden ser relacionados causalmente y sin ambigüedades a la provisión de un servicio pero que no se cargan contablemente a dicha provisión.

Artículo 7°—**Costos comunes asignables indirectamente.** Los costos comunes asignables indirectamente, son aquellos costos, gastos, amortización y costos al capital, que pueden ser asignados a la provisión de un servicio en una forma no arbitraria, usando su relación con otros costos directos o directamente asignables.

Artículo 8°—**Costos financieros.** Los costos financieros incluyen:

- Costos financieros derivados de la demora en los pagos: Costos asociados con los retrasos derivados del proceso de cancelación de cuentas a proveedores de infraestructura e insumos requeridos en la provisión de los servicios.
- Costo financiero de las obras en curso: Costo de financiamiento de los equipos que se adquieren para efectos de proveer los servicios, en el que se incurre durante el período de instalación de tales equipos. Este costo debe ser incluido en el valor del activo para el cálculo de los respectivos costos de uso del capital.
- Costos atribuibles a la facturación y cobranza.
- Posición de caja requerida para la operación: Es la cantidad de efectivo que es necesario tener en caja para hacer frente a los desfases financieros que generan los pagos de los gastos asociados con la prestación de los servicios.

CAPÍTULO II

Costos incrementales promedio de largo plazo (CIPLP)

Artículo 9°—**Principios aplicables al cálculo de los CIPLP.** Estos costos se calculan con sujeción a los siguientes principios básicos:

- Incluyen únicamente los costos incrementales que la provisión de un determinado servicio causalmente induzca en los activos y gastos del operador. A estos efectos se entienden por causalmente inducidos, aquellos costos adicionales en los que se incurre en la provisión del servicio y que por tanto no se incurriría en ellos si ese servicio no fuera provisto. Estos costos equivalen a la suma de los costos directos, directamente asignables, comunes y los costos de capital considerando una tasa requerida de retorno del capital.
- La tasa requerida de retorno del capital (CPPC) se calculará como el promedio ponderado de la tasa requerida del capital propio (COP) y la tasa del capital proveniente del endeudamiento (Ci) de cada uno de los operadores que brindan servicios, tal y como se define a continuación:

$$CPPC = COP \times (\text{patrimonio/activo}) + C_i \times (\text{pasivo/activo}) \times (1 - t)$$
donde Ci es la tasa de capital proveniente del endeudamiento de la empresa según los montos, t es la tasa tributaria y COP es la tasa requerida del capital propio.
- La Sutel establecerá un valor único para esta tasa, que aplicará a toda la industria en relación a las obligaciones de los operadores establecidas en este Reglamento o en otros emitidos por la Sutel, a partir de la tasa requerida de retorno del capital determinada para cada uno de los operadores que brindan servicios de telecomunicaciones. En tanto este valor no sea calculado de acuerdo con lo establecido en el inciso anterior, la Sutel establecerá el valor utilizando comparaciones internacionales que a su juicio sean aplicables. Previamente la Sutel convocará a audiencia pública, en la que podrán participar las personas que tengan interés legítimo para manifestarse, siguiendo el procedimiento a que hace referencia el artículo 36 de la Ley 7593.
- Con posterioridad a la celebración de la audiencia, la Sutel dispondrá de veinte (20) días hábiles para responder a las observaciones y procederá al establecimiento de dicha tasa. El acto administrativo que apruebe la tasa tendrá efecto a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.
- Para calcular el valor de los activos se considerará su valor de reposición, estimando las tecnologías más avanzadas que puedan ser utilizadas para proveer la funcionalidad de la red requerida.
- Para determinar la recuperación del capital se utilizará la vida útil de los activos, determinada a su vez considerando la eventual obsolescencia tecnológica que pueda afectar a los activos correspondientes. A estos efectos se emplearán los valores que emita la Sutel.
- No forman parte de los costos incrementales aquellos costos en los que el operador incurra o haya incurrido y que no estén causalmente relacionados con la prestación del servicio.

Artículo 10.—**Procedimiento general de cálculo.** El CIPLP es la suma de: a) los costos directos y directamente asignables incluyendo los gastos, la recuperación del capital y su costo de capital; b) los costos comunes, incluyendo los gastos, la recuperación del capital y su costo de capital, asignados indirectamente a la prestación del servicio de que se trate, y c) los costos financieros y regulatorios, cuando estos últimos costos correspondan.

Artículo 11.—**Estructura de la red a emplear para el cálculo.** Se usará la misma topología de red usada por el operador pero empleando los nodos y equipos de acuerdo con la más moderna tecnología.

Artículo 12.—**Incremento para el cálculo.** Se usará como incremento en el cálculo, el volumen total del servicio evaluado correspondiente al período en el que se está calculando el costo.

En el proceso de cálculo se deben considerar simultáneamente los incrementos de todos los servicios que hacen uso de los recursos que se emplean para prestar el servicio que se considera.

CAPÍTULO III

Costos medios totales

Artículo 13.—**Cálculo de los costos medios totales.** Los costos medios totales resultan de la suma de los CIPLP y todos los costos comunes no considerados en el cálculo de los CIPLP. La asignación de estos costos comunes a cada suministro se hará, a los efectos de este Reglamento, en proporción a los CIPLP.

TÍTULO III

Determinación de los Precios y Tarifas

CAPÍTULO I

Recuperación de costos

Artículo 14.—**Derecho a recuperar los costos.** Mediante las tarifas y precios que cobren por los servicios que brinden, los operadores tienen el derecho a recuperar todos sus costos incluyendo la tasa requerida de retorno del capital. Considerando que los operadores pueden prestar múltiples servicios empleando los mismos recursos, incurriendo en economías de alcance y escala, tienen el derecho a recuperar los costos comunes de acuerdo a estrategias libremente definidas de fijación de precios en distintos mercados.

Los operadores estarán sujetos a la regulación de las tarifas, a los cargos de interconexión, acceso y a las prohibiciones que están establecidas en este Reglamento y en la Ley 8642.

Artículo 15.—**Horizonte Temporal.** Para los efectos de la recuperación de los costos a que se hace referencia en el artículo anterior, se deben efectuar evaluaciones financieras que incorporen valores de costos, ingresos u otras variables durante un período de tiempo al que se denomina horizonte temporal de la evaluación. Como parámetros para esa evaluación financiera se utilizarán los valores resultantes de la aplicación de la metodología de los flujos descontados, obtenidos considerando en la tasa requerida de retorno del capital determinada según lo estipulado en el artículo 9 de este Reglamento.

CAPÍTULO II

Cálculo de precios y tarifas

Artículo 16.—**Fijación inicial.** Los precios y tarifas de los servicios de telecomunicaciones que la Sutel considere que no son brindados en condiciones de competencia, incluyendo el servicio de telefonía básica tradicional al que hace referencia el artículo 28 de la Ley General de Telecomunicaciones, serán fijadas inicialmente como valores equivalentes a los costos medios totales, cuyo cálculo se detalla en el artículo 13 de este Reglamento. Lo anterior en el entendido de que tales costos medios totales incluyen una remuneración al capital invertido por los operadores y proveedores de servicios, calculada en función de la tasa requerida de retorno del capital, que se describe en el inciso b) del artículo 9 de este Reglamento. Eventualmente y ante la carencia de información suficiente como para definir los respectivos costos, la Sutel determinará los precios y tarifas correspondientes mediante un proceso comparativo con los precios y tarifas que por esos servicios cobran otras empresas, tanto a nivel nacional como a nivel internacional.

Artículo 17.—**Aplicación de precios y tarifas tope.** Los precios y tarifas definidas mediante el procedimiento descrito en el artículo 16 de este Reglamento constituirán precios y tarifas tope ajustables anualmente mediante la siguiente fórmula:

$$P1 = P0 * (1 + I - X), \text{ donde}$$

$P1$ = Precio de la fijación actual

$P0$ = Precio de la fijación anterior (corresponde al costo medio totales en caso de que se trate del primer ajuste anual)

I = Tasa de inflación anual, medida para los doce meses transcurridos entre la fijación anterior y la actual

X = Factor de ajuste por eficiencia calculado por la Sutel

Artículo 18.—**Revisión de los costos medios totales.** La Sutel revisará de forma quinquenal, para cada uno de los servicios de telecomunicaciones que no se brinden en condiciones de competencia, los costos medios totales referidos en el artículo 13 de este Reglamento. El eventual ajuste de tarifas que resulte de la revisión correspondiente, se realizará siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 36 de la Ley 7593.

Artículo 19.—**Determinación del factor de ajuste por eficiencia.** La Sutel determinará el factor X , de ajuste por eficiencia, incluido en la fórmula de precios y tarifas tope referida en el artículo 17 de este Reglamento, considerando entre otros, la evolución de la economía nacional e internacional durante los doce meses anteriores a la determinación de dicho factor X , los cambios tecnológicos que se hayan presentado en la industria de las telecomunicaciones durante ese mismo período y que puedan haber afectado la prestación del respectivo servicio y el comportamiento mostrado, en esos últimos doce meses, por la demanda ó el servicio de telecomunicaciones a que se aplicará el referido factor de eficiencia. El factor X inicial será establecido por la Sutel en un plazo de nueve meses a partir de la integración del Consejo de la Sutel, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 36 de la Ley 7593.

Artículo 20.—**Revisión del factor de ajuste por eficiencia.** La Sutel revisará bianualmente el factor de ajuste por eficiencia referido en el artículo 19 anterior en función de las variaciones que pueden haber experimentado sus factores determinantes. El proceso de revisión implicará la consulta a los probables interesados, lo que significa que deberá seguirse el proceso de convocatoria a audiencia pública a que hace referencia el artículo 36 de la Ley 7593.

Artículo 21.—**Fijación de la tarifa del Sistema de Emergencias 9-1-1.** En concordancia con lo que establece el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones y previa comprobación de los costos de operación e inversión del Sistema de Emergencias 9-1-1, la Sutel fijará anualmente la tarifa porcentual correspondiente a más tardar el 30 de noviembre del año fiscal en curso. La tarifa porcentual será determinada en función de los costos que demande la eficiente administración del sistema y en consideración con la proyección del monto de facturación telefónica para el siguiente ejercicio fiscal. Los ingresos anuales que deriven el Sistema de Emergencias 9-1-1 de la tarifa porcentual correspondiente, no podrán exceder el uno por ciento (1%) de la suma de la facturación telefónica anual de la totalidad de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Artículo 22.—**Vigencia.** El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en Diario Oficial *La Gaceta*.

Xinia Herrera Durán, Secretaria a. i. Junta Directiva.—1 vez.—(O. C. N° 4084-09).—(Solicitud N° 21323).—C-204000.—(32142).

REGLAMENTO SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINAL

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1°—**Objeto.** El presente reglamento desarrolla lo descrito en el Capítulo II, del Título II, de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642) que establece las normas técnicas, económicas y jurídicas aplicables a las relaciones que con motivo de la prestación de los servicios de telecomunicaciones surjan entre los operadores de redes públicas de telecomunicaciones (operadores) y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores) con sus clientes y usuarios fijando las medidas técnicas y administrativas que permitan proteger los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales que consumen servicios de telecomunicaciones,

Lo establecido en este título se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 8642 y otras normas aplicables en esta materia, en carácter supletorio de la Ley 8642 que da base al presente reglamento como serían la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472) y Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República (Ley 7319).

Artículo 2°—**Ámbito de aplicación y alcances.** Están sometidas al presente reglamento y a la jurisdicción costarricense, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas de telecomunicaciones (operadores) o que presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores), así como sus abonados y usuarios finales (usuario).

CAPÍTULO II

Definiciones

Artículo 3°—**Definiciones.** Para los fines del presente Reglamento se aplicarán las siguientes definiciones, que no son limitativas y en ausencia de definición expresa podrá utilizarse para integrar y delimitar este reglamento las definiciones contenidas en la Ley 8642 y las adoptadas por la UIT.

Para efectos del presente Reglamento, además de las definiciones contenidas en la Ley 8642, se definen como:

- 1) **Abonado o cliente:** persona física o jurídica, que contrata con uno o varios operadores o proveedores, la prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
- 2) **Abonado o cliente:** persona física o jurídica, que contrata con uno o varios operadores o proveedores, la prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, para efectos de la SUTEL este término será considerado como sinónimo de usuario
- 3) **Backdoor:** Se hace referencia a la acción de un programa instalado en un computador que tiene un enlace a un sistema externo, sin autorización del usuario o administrador del sistema.
- 4) **Bypass: Evasión de la ruta original del origen o el destino.** Es una técnica que corresponde al redireccionamiento de una o varias comunicaciones, cambiando el origen o destino.
- 5) **Calidad de servicio:** efecto global de la operación de un servicio que determina el grado de satisfacción del cliente o usuario.
- 6) **Callback:** redireccionamiento del establecimiento de una llamada que generalmente queda registrada en el sentido de origen hacia destino, pero esta técnica invierte el sentido de destino hacia origen.
- 7) **Clonación:** Esta situación se da cuando existen dos o más terminales con la misma configuración o identificación al momento de brindar un servicio.
- 8) **Contratos de adhesión:** Son aquéllos en los que el contenido es obra de una sola de las partes, de forma que la otra no presta colaboración a la formación del mismo, limitándose a aceptar (adherirse) el esquema predeterminado unilateralmente. Esta especie de contratos viene ligada a la existencia de un contratante económicamente más fuerte, donde se impone el esquema del contrato, teniendo la otra parte dos opciones: o aceptar las cláusulas del esquema, o renunciar a celebrar el contrato, utilizado en la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

- 9) Estos contratos son los utilizados entre el operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones y el usuario final.
- 10) **Dialer**: son los programas instalados en los equipos cómputo del usuario cuyo propósito de los mismos es redireccionar el destino de la conexión al proveedor de servicio de Internet (ISP), cuyo destino físico usualmente se encuentra en otro país, estos programas se instalan sin el consentimiento del usuario.
- 11) **DNS (Domain Name System)**: Sistema de Nombres de Dominio. Conjunto de protocolos y servicios para la identificación/conversión de una dirección de Internet expresada en lenguaje natural por una dirección IP.
- 12) **Equipo terminal de cliente o usuario**: equipo utilizado por el cliente o usuario, que sirve de interfaz para acceder a los servicios de telecomunicaciones ofrecidos, conforme a las especificaciones dadas por el operador de la red.
- 13) **Estándar**: valoración numérica expresada en términos absolutos o relativos (porcentual) de un parámetro o condición técnica que está relacionada con la prestación del servicio.
- 14) **Facturación**: Proceso por el cual se clasifican y procesan los diferentes registros detallados de comunicaciones y otros eventos facturables para conformar las facturas periódicas a los clientes para efectos de cobro.
- 15) **Fecha de corte de registros para facturación y cobro**: es la fecha en la cual cada operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones realiza la lectura de los cargos facturados en los últimos 30 días naturales u otro periodo establecido, previa notificación al usuario o a solicitud de éste.
- 16) **Fraude**: Los fraudes corresponden a todas aquellas condiciones donde los usuarios, clientes, operadores, proveedores o terceros, hacen uso, adquieren, traspasan, venden, revenden, compran, cancelan, suspenden o a través de alguna otra práctica, participan de alguna forma o emplean servicios e infraestructura de telecomunicaciones para perjudicar, engañar, eludir, usurpar, menoscabar derechos del Estado o terceros, con el fin de obtener o no un beneficio.
- 17) **Grado de satisfacción**: medida en la cual un cliente o usuario considera que han sido cumplidas sus expectativas sobre un bien o la prestación de un servicio.
- 18) **Indicador**: Corresponde al nivel de cumplimiento de la variable evaluada con respecto al umbral fijado, para el cual se especifican las condiciones de medición particulares.
- 19) **Internet**: red mundial de acceso público constituida por un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP (Protocolo de control de transporte / Protocolo de Internet), tanto para su enrutamiento como para el control de los flujos de datos y aseguramiento de recepción de información, cuyo acceso se efectúa a través de diferentes tecnologías y medios alámbricos e inalámbricos.
- 20) **IP (Internet Protocol)**: protocolo no orientado a conexión usado tanto por el origen como por el destino para la comunicación de datos a través de una red de paquetes.
- 21) **ISP (Internet Service Provider)**: es una empresa dedicada a conectar a Internet a los usuarios o las distintas redes que tengan, y dar el mantenimiento necesario para que el acceso funcione correctamente. También ofrecen servicios relacionados, como alojamiento web o registro de dominios entre otros.
- 22) **LAN (Local Access Network)**: Red de Área Local
- 23) **Llamada**: conexión establecida por medio de un servicio telefónico disponible al público, que permita la comunicación bidireccional en tiempo real.
- 24) **MAC (Medium Access Control)**: Dirección de control de acceso al medio, identificador de 48 bits que corresponde de forma única con una interfaz de red.
- 25) **Parámetro**: Corresponde a la descripción de la variable por evaluar, las condiciones generales de medición y la valoración del nivel de cumplimiento de éste.
- 26) **Periodo de facturación**: Periodo de 30 días naturales para el cobro de los registros acumulados de telecomunicaciones y disponibilidad del servicio. Puede ajustarse a ciclos flexibles de emisión, a solicitud del cliente o por ajustes que el operador deba incorporar en la programación cíclica de facturación.
- 27) **PBX**: Central telefónica interna de una entidad u organización.
- 28) **Plataforma**: Equipo informático que se instala en la red telefónica existente para soportar aplicaciones adicionales que permiten brindar servicios al cliente.
- 29) **Prefijo**: Serie numérica que forma parte del plan de numeración nacional y que es utilizado para la asignación de servicios de telecomunicaciones.
- 30) **Registro del Detalle de la Llamada (CDR)**: Es el registro generado por el uso de las redes de telecomunicaciones que incluye la información relativa a una llamada telefónica, la cual es almacenada en formatos especiales (campos codificados que permiten identificar su contenido); y en los que se indica entre otros, el tipo de uso, fecha en que se efectuó la llamadas, la hora inicial, hora final, duración, teléfono de origen, teléfono de destino; también puede contener cargos asignados por los operadores de servicios; dicha información puede ser utilizada para distintos propósitos, tales como el monitoreo de las redes, su contabilización y facturación.
- 31) **Servicio de telefonía pública**: Aquel que permite el acceso a los servicios proporcionados a través de redes públicas de telecomunicaciones, y que deberá prestarse al público en general por medio de la instalación, operación y explotación de terminales telefónicos de uso público.
- 32) **Servicios complementarios**: Aquellos servicios que adicionan mayores capacidades técnicas al servicio básico de telecomunicaciones.
- 33) **Tarifación**: Proceso mediante el cual se aplica las tarifas a los registros de uso generados en el proceso de tasación.
- 34) **Tasación**: Proceso por medio del cual se generan los diferentes registros que contienen la información relacionada con las comunicaciones tanto entrantes como salientes. Entre otras informaciones relacionadas se destaca: fecha, hora de inicio y fin, número A, número B, entre otros.
- 35) **Telefonía fija**: servicio telefónico que permite el intercambio bidireccional de tráfico de voz en tiempo real, entre diferentes clientes o usuarios cuyos terminales tienen un rango de movilidad limitado, a través de una red de conmutación de circuitos.
- 36) El servicio de Telefonía Fija puede ser provisto por otros medios tecnológicos, entre ellos el protocolo de VOIP y no solo a través de medios alámbricos sino que también inalámbricos.
- 37) **VPMN (Visited Public Mobile Network)**: red de telecomunicaciones que es visitada por usuario suscrito a un operador que no es dueño de dicha red.

CAPÍTULO III

Disposiciones generales

Artículo 4°—**Condiciones generales**. Con base en el artículo 45 de la Ley 8642 los operadores y proveedores deberán aplicar prácticas técnicas y comerciales con el fin de garantizar las mejores condiciones para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, donde se tomará en cuenta los siguientes puntos:

- 1) El operador o proveedor de servicio debe garantizar la privacidad de las comunicaciones, de conformidad con el artículo 24 de la Constitución Política y la jurisprudencia desarrollada por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia implementando los equipos necesarios o modificaciones a nivel de software para realizar dicha función.
- 2) Disponer de medios que faciliten el trámite correspondiente a todos los servicios (básicos y complementarios) tales como conexión desconexión, pagos, tarifas reclamos o quejas, entre otros.
- 3) Indistintamente del medio a utilizar publicaciones, páginas de internet, por comunicación telefónica, el operador o proveedor del servicio, deberá de proveer de 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 el caso de la presentación de quejas o reclamos en relación con los servicios prestados, estos deberán ser resueltos en los términos que establece este reglamento y en caso de no haber una solución satisfactoria para las partes, la SUTEL intervendrá para la resolución del caso.
- 5) En caso que el usuario tenga que ser indemnizado por alguna falla en el servicio prestado, se deberá realizar el reintegro necesario del costo del servicio ya sea en forma de crédito para las facturaciones posteriores y en caso que el usuario decida renunciar al servicio, la permanencia mínima establecida en el contrato del servicio será revocada y se deberá acreditar la indemnización correspondiente.
- 6) De requerirse una mejora en las plataformas de servicios de los operadores o proveedores, para alcanzar los niveles mínimos de calidad según lo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio”, en los servicios que no se encuentren en competencia efectiva no podrá solicitar un incremento tarifario.
- 7) Es deber de todos los operadores o proveedores de servicios, utilizar el mismo plan de numeración para evitar confusión a los usuarios entre las diferentes plataformas, al igual que los números utilizados para los servicios de emergencias o números especiales.

Artículo 5°—**Condiciones de la prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público**. Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, tienen el derecho a hacer uso de estos servicios en los términos establecidos en la Ley 8642, el presente reglamento y la normativa vigente.

Artículo 6°—**Inviolabilidad de las comunicaciones**. Además de lo establecido en el reglamento sobre medidas de Protección de la Privacidad de las comunicaciones la SUTEL mediante el presente reglamento garantizará la confidencialidad e inviolabilidad de las telecomunicaciones y se registrará por las disposiciones estipuladas en la Ley 8642; en la Ley de Registro, secuestro y examen de documentos privados e intervención de las comunicaciones (Ley 7425) y en el Reglamento sobre medidas de protección a la privacidad de las comunicaciones. Además, para el cumplimiento de sus objetivos se ajustará a lo dispuesto en la Ley 7472 Promoción de Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y la Ley 7319 Ley que crea la Defensoría de los Habitantes de la República prevén disposiciones jurídicas que vigilen los derechos de los consumidores. Se exceptúa de la aplicabilidad de este artículo aquellos casos en que medie orden judicial.

Artículo 7°—**Potestad de la SUTEL para fijar estándares de calidad y tarifarios para la prestación de un servicio**. La SUTEL establece y garantiza los estándares de calidad y las condiciones tarifarias para la prestación de un los servicios de telecomunicaciones, según lo indicado en los artículos 60 inciso i) y 73 inciso k) de la ley 7593 y sus reformas, así como en el artículo 50 de la ley 8642, o las realizará de oficio.

Artículo 8°—**Libertad de establecimiento de comunicaciones.** Todo servicio, será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones, según lo indicado en el título habilitante o autorización.

Cualquier restricción que se quiera ejecutar a un servicio de telecomunicaciones, deberá ser ejecutada con la previa anuencia del cliente o usuario, esta restricción se desarrollará a nivel de redes.

No obstante lo anterior, el operador o proveedor podrá con autorización de la SUTEL restringir el acceso a servicios de telecomunicaciones solamente en aquellos casos debidamente comprobados, o en los casos donde el operador demuestre la existencia de un uso fraudulento en sus redes.

CAPÍTULO IV

Procedimiento de reclamaciones originadas por la violación a la intimidad y derechos del usuario final

Artículo 9°—**Intervención de la SUTEL.** De conformidad con los artículos 41 y 48 de la Ley 8642, la SUTEL intervendrá en los procesos de reclamaciones originadas por la violación a la intimidad y los 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 dentro del plazo establecido en la Ley 8642.

Artículo 10.—**Interposición de la reclamación ante el operador o proveedor.** De conformidad con el artículo 47 de la Ley 8642, los operadores y proveedores deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final.

Para ello, deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que estos planteen. Este será de carácter gratuito y deberá operar de forma que el cliente o usuario tenga constancia, en cualquier caso, de su reclamación, estando obligados los operadores o proveedores a comunicarle el número de referencia dado a la reclamación planteada. Los operadores o proveedores podrán suscribir contratos con otros operadores o proveedores, o con particulares; a fin de que puedan brindar la atención o recepción de las reclamaciones.

Los operadores o proveedores deben informar a sus abonados, en el texto mismo del contrato, sobre su derecho a presentar reclamaciones. Igualmente, deben informar que la presentación de las reclamaciones, no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión del operador o proveedor.

Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los usuarios finales o cualquier persona ante el operador o proveedor que le este brindando el servicio directamente.

A todas las reclamaciones que se presenten, deberá asignárseles un código de atención consecutivo que servirá al cliente o usuario para saber el estado de las mismas, para lo cual los operadores o proveedores llevarán un registro de las respuestas que haya emitido a las reclamaciones, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.

El operador o proveedor quien le brinde el servicio de forma directa; será quien resuelva la reclamación interpuesta. Para ello, contará con un plazo máximo de diez (10) días naturales (de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642 Ley General de Telecomunicaciones), aún cuando exista en la red del operador, otros operadores o proveedores interconectados a ella para la prestación del servicio.

El operador o proveedor inmediatamente recibida la reclamación por parte del usuario final del servicio mediante solicitud verbal o escrita, deberá preparar un expediente físico o electrónico con los correspondientes datos (calidades del usuario, características del servicio brindado, histórico de averías y otros), en donde se incluya el número de referencia dado a la reclamación planteada.

La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

En caso de solicitarse intervención de la SUTEL, de conformidad con el presente artículo, el operador o proveedor deberá remitir a la SUTEL el expediente físico o electrónico objeto de reclamación, en un plazo máximo de tres días hábiles a partir de la notificación.

Los usuarios deberán presentar la reclamación a la SUTEL dentro del plazo de 2 meses establecidos en el artículo 48 de la Ley 8642

Artículo 11.—**Procedimiento de intervención de la SUTEL.** Las reclamaciones que se presenten ante la SUTEL no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita y corresponderá al operador o proveedor la carga de la prueba.

La SUTEL podrá, en cualquier momento, realizar sus propias pruebas técnicas. Para ello, los operadores y proveedores denunciados, deberán colaborar y autorizar el ingreso y acceso total a los equipos y poner a disposición los técnicos necesarios para estas evaluaciones.

La SUTEL deberá dictar la resolución final en un plazo máximo de quince (15) días hábiles posteriores al recibo del expediente que contiene la queja; la cual tendrá eficacia inmediata. Dentro del plazo de los 15 días, la SUTEL podrá solicitar información adicional para la resolución de la queja en estudio, para lo cual los operadores o proveedores de servicio tendrán un plazo máximo de 3 días hábiles prorrogables a solicitud razonada del operador o proveedor para responder los requerimientos de la SUTEL. Si el operador o proveedor de servicio no entrega la información solicitada en el plazo establecido, se expone a que la SUTEL resuelva a favor del cliente por falta de información.

Durante el transcurso de este plazo, la SUTEL podrá aplicar las medidas cautelares necesarias para asegurar el resultado del procedimiento o evitar que se pueda comprometer la actividad prestada, tales como ordenar al operador o proveedor que mantenga el servicio o, que en el plazo que le indique proceda a su reconexión inmediata.

El acatamiento de las resoluciones y las correcciones de anomalías que dicte la SUTEL, tendrán un plazo máximo de un (1) mes calendario para su cumplimiento, salvo que se presente justificación razonada por impedimento técnico que imposibilite el inmediato acatamiento; caso contrario, la SUTEL podrá aplicar la sanción correspondiente por incumplimiento de sus instrucciones, o acudir al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia.

Las resoluciones que dicte la SUTEL serán vinculantes para las partes involucradas.

Contra la resolución dictada por la SUTEL, caben los recursos de revocatoria y el extraordinario de revisión, conforme a lo establecido en el artículo 83 de este reglamento y a la Ley General de la Administración Pública, los cuales deben presentarse en un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación.

En cualquier momento, previo al dictado de la resolución de la SUTEL, las partes podrán llegar a un acuerdo y desistir de la intervención de la SUTEL.

Sin perjuicio de los recursos ordenados por Ley; y cuando en derecho corresponda la SUTEL ordenará resarcir los daños y perjuicios en sede administrativa.

Artículo 12.—**Suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio.** El operador o proveedor, cumpliendo con las cláusulas establecidas en el contrato de adhesión relativas al procedimiento para la suspensión o desconexión definitiva del servicio, suspenderá los servicios en los que se incumplan las obligaciones que derivan de su relación contractual.

En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser suspendidas temporalmente por el operador o proveedor, a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento del cobro facturado; De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley para el control de la suspensión o supresión de los servicios de agua, luz y teléfono 7081 “Ningún operador o proveedor que preste servicios de telecomunicaciones, podrá suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, ni el día anterior a un feriado, si ese día corresponde a tales entidades o empresas cerrar la recepción de los respectivos pagos...”, salvo si el operador o proveedor, garantiza que la reconexión del servicio, será efectuada el mismo día de pago.

Se exceptúan del proceso de desconexión los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

En cuanto a la desconexión del servicio, esta procederá, a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar. Posteriormente, se procederá a la liquidación contable del mismo, cumpliendo los términos y condiciones del artículo 35 siguiente.

Antes de proceder a la suspensión temporal del servicio, el cliente o usuario debe ser advertido, indicándosele las posibles sanciones a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador o proveedor, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de servicios suscrito por las partes.

La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios”, posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si transcurrido este plazo el operador o proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo.

Las empresas operadoras o proveedoras de servicios de telecomunicaciones dejarán constancia de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual se indicará en la facturación siguiente.

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causas no imputables a los clientes o usuarios.

El retraso en el pago total o parcial por parte del usuario final del servicio, posterior a la fecha límite de pago establecida por el operador correspondiente al consumo del período inmediato anterior, podrá dar lugar, previo aviso al usuario final, a su suspensión temporal. El impago del cargo por servicios particulares registrados en una misma factura tales como acceso a Internet, servicios especiales, servicios 900 u otros, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

En el supuesto de suspensión temporal de un servicio telefónico por falta de pago, éste deberá ser mantenido para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de emergencia.

El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador o proveedor, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de servicios suscrito por las partes.

CAPÍTULO V

Obligaciones de los Operadores y Proveedores

Artículo 13.—**Obligaciones de los operadores y proveedores.** De conformidad con lo establecido en el artículo 49, inciso 3) y 4) de la ley 8642; se considerarán entre otros, las siguientes obligaciones:

- a) Los operadores y proveedores deberán prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el título habilitante otorgado, así como con las establecidas por la SUTEL considerando para ello la normativa internacional reconocida sobre prestación y calidad de servicios y en el contrato de adhesión
- b) A todos los operadores y proveedores, se les podrá imponer obligaciones de no discriminación en relación con sus obligaciones respecto a los derechos de los usuarios de telecomunicaciones; atendiendo los principios de igualdad, de libre competencia y prevaleciendo los derechos de los clientes y usuarios en la interpretación de cualquier cláusula y norma aplicable al servicio.
- c) Los operadores o proveedores deberán ofrecer en forma gratuita a todos sus abonados, acceso a los números telefónicos de servicios de emergencias tales como el del 911, los bomberos, la policía, la Cruz Roja u otros que en el futuro se establezcan por parte del Estado. Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos y servicios de transmisión de datos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, de información turística y comercial, y demás definidos por la SUTEL.
- d) Los operadores y proveedores deberán prestar los servicios de telecomunicaciones con una disponibilidad según lo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”.
- e) En los casos de mantenimiento preventivo, ampliación o mejoras que impliquen la salida total de un servicio de telecomunicaciones se aplicará lo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”.
- f) En caso de interrupciones masivas del servicio, se registrará con base en lo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”.
- g) Para compensación a los usuarios finales por interrupciones imputables al operador o proveedor se aplicará el procedimiento establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”.
- h) Cuando la SUTEL tramite reclamaciones, respecto a los servicios de telecomunicaciones disponibles al público; previo análisis del asunto, podrá ordenar al operador o proveedor que mantenga el servicio o que, en el plazo que le indique, proceda a su reconexión, según corresponda, mientras se tramita y resuelve el reclamo presentado.
- i) Todo operador o proveedor deberá informar las áreas de cobertura reales de sus servicios de telecomunicaciones, cuyos formatos y contenido serán definidos por la SUTEL. Los cuales deberán estar disponibles, en las agencias correspondientes y las páginas web, debidamente actualizados, según lo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio”.
- j) Los operadores o proveedores deberán disponer de centros de gestión que informen al cliente sobre el consumo realizado durante un período de facturación. Dicha consulta no necesariamente deberá ser de un período completo de consumo, ya que puede ser incluso por semanas de consumo como medida mínima.
- k) Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar el derecho del usuario o cliente de desconexión de un determinado servicio tal y como lo define el artículo 34 de este Reglamento. Además de respetar la voluntad del usuario a la extinción de un contrato tal y como lo define el inciso 10) del artículo 21 del presente reglamento.
- l) 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.
- m) Asimismo, los operadores o proveedores facilitarán, por los medios establecidos en el inciso anterior, la siguiente información:
 1. Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
 2. En relación con el servicio de telecomunicaciones que prestan:
 - 2.1. Descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo que se incluye en las tarifas o cargos por tarifa por instalación, tarifa mensual u otros cargos especiales.
 - 2.2. Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas.

- 2.3. Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos.
- 2.4. Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos.
- 2.5. Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso.
- 2.6. Paquetes promocionales por niveles de consumo o por fechas especiales
- 2.7. Procedimientos de resolución de conflictos, con inclusión de los creados por el propio operador.
- 2.8. Información, general sobre características y derechos del servicio universal.

- n) Los operadores o proveedores publicarán información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para todos los clientes y usuarios.
- ñ) Podrá establecerse a solicitud de la SUTEL los mecanismos para garantizar la exactitud y la confiabilidad de la facturación de los diferentes operadores o proveedores. Además, se podrán realizar pruebas en conjunto (SUTEL y operador o proveedor de servicio) para verificar la confiabilidad de los sistemas de facturación.
- o) La modificación de ofertas publicitarias se regirá por la normativa específica aplicable y, en todo caso, deberá publicarse en términos similares a la oferta original y notificarse a los usuarios finales afectados

CAPÍTULO VI

Condiciones técnicas, legales y procedimentales de la prestación de los servicios de telecomunicaciones

Artículo 14.—**Deber de información.** Los operadores o proveedores, 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 deberán establecerse en el respectivo contrato de adhesión.

Artículo 15.—**Libertad de elección del operador o proveedor.** El cliente o usuario podrá elegir y cambiar libremente al operador o proveedor que considere pertinente. Ni los operadores o proveedores, ni ninguna persona que tenga poder de decisión o disposición respecto al acceso o instalación de los servicios de telecomunicaciones, podrán limitar, condicionar o coaccionar la libre elección que realice el cliente o usuario, con respecto al operador o proveedor.

Artículo 16.—**Acceso a las redes o plataformas de los distintos operadores o proveedores.** Los clientes y usuarios, tendrán derecho a acceder en iguales condiciones a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores o proveedores interconectados, ya sea mediante códigos de preselección o mediante la pre-suscripción de servicios, indistintamente del servicio de telecomunicaciones del que se trate.

Los servicios de telefonía pública y los sistemas de tarjetas de prepago, podrán mediante códigos de pre-selección de operador o proveedor, acceder a cualquier operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones disponible al público, inclusive tratándose de operadores o proveedores de larga distancia internacional.

Artículo 17.—**Equipos terminales.** Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los abonados, quienes sólo estarán obligados a utilizar equipos homologados por la SUTEL.

Ningún operador o proveedor puede solicitar o exigir a sus clientes o usuarios, la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, que sean suministrados por él mismo o por un tercero. No obstante lo anterior, si el operador o proveedor del servicio ofrece paquetes promocionales en donde se incluye el terminal como parte del paquete, el usuario final, podrá decidir si dicha condición le conviene o no, si la decisión es que si le conviene, no existe limitación para que el usuario final pueda cambiar el terminal inmediatamente o un tiempo después de adquirir el servicio, en tanto que el nuevo terminal este homologado. Adicionalmente, los operadores están obligados a activar los equipos terminales que se encuentren homologados por la SUTEL y habilitados para funcionar en su red.

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

Los operadores tendrán que publicar en su página de Internet, en idioma español, las características mínimas de los equipos terminales homologados por la SUTEL, que pueden ser puestos en operación en sus redes, además le indicarán en idioma español a sus proveedores y a los vendedores de equipos terminales la forma en que han de suministrar a sus abonados las características técnicas de los equipos.

Para aquellos casos en los que el usuario compre tanto el equipo terminal así como otros que sean necesarios para adquirir algún servicio de telecomunicaciones, estos no pueden considerarse como activos de los operadores o proveedores de servicio para estos casos específicos la actualización, mantenimiento, reparación o reposición correrán por su cuenta.

Artículo 18.—**Integración de servicios de telecomunicaciones.** Los operadores o proveedores podrán, cuando sus condiciones técnicas y legales se lo permitan, brindar varios servicios de forma integrada por un mismo medio, por ejemplo Internet, telefonía fija, televisión por suscripción, entre otros.

Para todos los casos, los operadores o proveedores están en la obligación de cumplir con los estándares de calidad y las condiciones de prestación de servicio definidas por la SUTEL en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios” de forma individual para cada servicio.

Artículo 19.—**Indicadores para atención al cliente o usuario.** La SUTEL fijará los indicadores de eficiencia operativa para la gestión administrativa de los distintos operadores o proveedores, los cuales deberán ser publicados por éstos.

La información deberá ser actualizada mensualmente y deberá contener las metas propuestas por los operadores para el período siguiente, con el fin de lograr un continuo mejoramiento del nivel de dichos indicadores.

CAPÍTULO VII

Contratos de adhesión

Artículo 20.—**Contratos de adhesión.** Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones.

Los contratos a celebrar que serán utilizados para la prestación de los servicios entre los operadores o proveedores y sus abonados, deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642 y publicados una vez al año al menos en un diario de circulación nacional masivo. Lo anterior, con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las ofertas de los operadores o proveedores y puedan hacer llegar sus observaciones a la SUTEL para hacer las modificaciones que correspondan.

En ninguno de los contratos de adhesión, se podrá establecer condiciones inferiores a las establecidas en este reglamento y los derivados de la Ley 8642 y demás disposiciones establecidas por la SUTEL.

El operador o proveedor se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar en el momento de la suscripción del contrato, por causa no imputable al abonado.

Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y deberá ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para resolver anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

Las cláusulas contractuales relativas a la permanencia mínima; a las sanciones y multas por terminación anticipada; así como las relacionadas con la iniciación, instalación y provisión del servicio, deberán ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL.

Los operadores o proveedores no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas. Tampoco se podrán imponer servicios o prestaciones que no hayan sido aceptados de manera expresa por el cliente o usuario y aprobados por la SUTEL.

Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados; no obstante, el abonado tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas.

Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas.

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.

El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma; deberá hacerlo también, cuando así lo soliciten sus clientes en ocasiones futuras. El contrato deberá contener como mínimo, las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad y tarifas, así mismo el cliente en el momento de suscribir el contrato, podrá decidir cuales facilidades o servicios adicionales quiere que sean activados. Por último el contrato deberá contener la vigencia del mismo.

Los contratos de adhesión, deberán indicar expresamente cuales son las condiciones mínimas para la prestación del servicio con base en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio”. Y si las condiciones del servicio se incumplen, se deberá realizar el ajuste de tarifa correspondiente, de acuerdo con lo establecido en el reglamento supra mencionado.

Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna. Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo un mes calendario posterior a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario final para finiquitar la relación contractual, de existir deudas deberá dentro de este plazo iniciar el cobro judicial correspondiente.

Artículo 21.—**Contenido de los contratos de adhesión.** Sujeto a las disposiciones previstas en la Ley 8642, en el Reglamento General de Servicios de Telecomunicaciones, así como en el presente reglamento y demás normativa aplicable; los contratos de adhesión, deberán contener como mínimo los siguientes aspectos:

- 1) El nombre o razón social del operador o proveedor y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
- 2) El teléfono del centro de atención al cliente o usuario, y el sitio de Internet correspondiente.
- 3) Las características generales, tanto técnicas como legales del servicio ofrecido, con la indicación del plazo de la conexión o instalación inicial tal como lo establece el artículo 22 del presente reglamento; la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato; y detalle de los conceptos incluidos por tarifa de instalación. Asimismo, deberá figurar el derecho de suspensión temporal y desconexión definitiva del servicio por falta de pago del cobro facturado; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio.
- 4) Los niveles individuales de calidad de servicio que el operador o proveedor se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento faculta al abonado a exigir una indemnización, así como su método de cálculo. A tales efectos, los operadores o proveedores deberán utilizar los parámetros y métodos de medida que, en su caso, determine la SUTEL, en el reglamento respectivo.
- 5) Información respecto a precios y tarifas vigentes a la adquisición del servicio y las modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables.
- 6) El plazo contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación o prórroga del mismo.
- 7) 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.
- 8) Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.
- 9) Los procedimientos para la resolución de quejas o reclamaciones.
- 10) Las causas y formas de extinción y renovación del contrato. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del abonado. Para este último caso, el abonado deberá comunicarlo previamente al operador o proveedor con quien suscribió el contrato, con al menos quince (15) días naturales previo al momento en que ha de surtir efectos.
- 11) La dirección física de las diferentes oficinas o sucursales comerciales del operador o proveedor, con la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsimile de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona; especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de las mismas y su acreditación.
- 12) El reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- 13) La información y los plazos referidos al tratamiento de los datos personales del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos.
- 14) Los clientes o usuarios que se adhieran a modalidades contractuales de prepago, tendrán derecho a conocer los montos y el procedimiento de recarga cuando corresponda.

Artículo 22.—**Plazo para el inicio en la provisión de servicios.** Los operadores o proveedores, deberán indicar en el contrato de adhesión, el plazo máximo para el inicio de la provisión o instalación de los servicios que ofrezca, el cual deberá ajustarse en lo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios”. En todos los casos, se aplicarán las disposiciones de los párrafos siguientes.

Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el abonado podrá optar por la restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna.

Adicionalmente, si el abonado mantiene el interés por el servicio de telecomunicaciones solicitado y el operador no cumplió con el plazo establecido se le aplicará un ajuste en el pago de la cuota o tarifa de instalación de acuerdo con el procedimiento establecido para tal efecto en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio”.

En caso de que el servicio no se pueda instalar en los términos definidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio, por causas atribuibles al cliente, el operador o proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación del servicio y procederá a cobrar los gastos administrativos y costos incurridos producto del trámite de la solicitud del servicio.

Artículo 23.—**Responsabilidad en la entrega de información del proveedor hacia los usuarios.**

- a) Los operadores o proveedores facilitarán la información sobre el contenido mínimo de los contratos en su página de Internet, y por escrito, si así lo solicita un cliente o usuario sin costo alguno.
- b) Asimismo, los operadores o proveedores facilitarán, por los medios establecidos en el inciso anterior, la siguiente información:

1. Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
2. En relación con el servicio de telecomunicaciones que prestan:
 - 2.1. Descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo que se incluye en las tarifas o cargos por tarifa por instalación, tarifa mensual u otros cargos especiales.
 - 2.2. Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas.
 - 2.3. Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos.
 - 2.4. Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos.
 - 2.5. Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso.
 - 2.6. Paquetes promocionales por niveles de consumo o por fechas especiales.
 - 2.7. Procedimientos de resolución de conflictos, con inclusión de los creados por el propio operador.
 - 2.8. Información, general sobre características y derechos del servicio universal.
 - a. Los operadores o proveedores publicarán información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para todos los clientes y usuarios.
 - b. Podrá establecerse a solicitud de la SUTEL los mecanismos para garantizar la exactitud y la confiabilidad de la facturación de los diferentes operadores o proveedores. Además, se podrán realizar pruebas en conjunto (SUTEL y operador o proveedor de servicio) para verificar la confiabilidad de los sistemas de facturación.
 - c. La modificación de ofertas publicitarias se registrará por la normativa específica aplicable y, en todo caso, deberá publicarse en términos similares a la oferta original y notificarse a los usuarios finales afectados.
 - d. Para aquellos operadores que brinden servicios de telecomunicaciones mediante redes inalámbricas o móviles deberán entregar a los usuarios los mapas de cobertura de sus redes conforme a las especificaciones establecidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio.
 - e. Los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán aportar la información que para los efectos del registro Nacional de Telecomunicaciones requiera la SUTEL.

Artículo 24.—Tasación de las llamadas de servicios de telefonía.

Para todos los servicios de telefonía en los que se establezcan cargos por consumo, las comunicaciones serán tasadas conforme al tiempo real de comunicación, de acuerdo con la hora y la fecha en que se establezca la comunicación, con base en la diferencia entre la hora y fecha de inicio y fin de la comunicación, con una precisión de décimas de segundo, efectuando un truncamiento a partir de las centésimas de segundo en la duración efectiva de la comunicación, sin aplicar redondeo alguno tanto en los registros de los conmutadores como en los procesos de facturación.

En todos los casos, la tasación de las comunicaciones inicia a partir del momento en que el servicio telefónico llamado responde; y finaliza, cuando cualquiera de los sujetos que intervienen termina la comunicación.

Se entiende por servicios de telefonía, todos aquellos que impliquen el intercambio de señales vocales entre interlocutores, independientemente de la modalidad de pago (prepagado y pospagado) en la que estos se brinden.

El operador o proveedor podrá establecer sistemas de tasación para servicios con tarifa plana, y planes de consumo de acuerdo con su gestión administrativa; para lo cual, deberá comunicar a la SUTEL cuáles son las nuevas condiciones tarifarias del servicio de telecomunicaciones.

Para todos los tipos de comunicaciones telefónicas, la SUTEL establecerá los tiempos mínimos tasables.

Artículo 25.—Correo de voz. Los operadores o proveedores que presten servicios de correo de voz, deberán informar al cliente o usuario que origina la comunicación, que la misma está siendo atendida por un sistema de correo de voz, y en todos los casos la tasación se iniciará a partir del momento en que se indica el tono para iniciar la grabación del mensaje indicando mediante grabación del sistema que a partir de ese momento será cobrado el servicio. Adicionalmente, estas comunicaciones también serán tasadas conforme el tiempo real de la comunicación.

Si el cliente o usuario final, no desea el servicio de correo de voz podrá comunicarlo al operador o prestador del servicio mediante un comunicado escrito, de forma personal, o por algún medio que no requiera la presencia del usuario en la agencia o en la oficina de atención al cliente. Y de acuerdo en lo establecido en el artículo 34 del presente reglamento.

Adicionalmente, toda comunicación originada desde un servicio de telefonía fija hacia un servicio móvil, terminada en un casillero de voz será cobrada al precio de una comunicación con destino a telefonía fija.

Artículo 26.—Tasación de los servicios de telecomunicaciones. Los procedimientos de tasación de los servicios de telecomunicaciones, tales como datos, en modalidades prepago, pospagado, tarifas planas se registrarán con base a lo establecido en el “Reglamento de Acceso e Interconexión”, Reglamento de precios y tarifas, en los artículos 38, 39 y 40 según corresponda.

Artículo 27.—Divulgación de tarifas. Los clientes o usuarios tienen derecho a conocer, de previo a la recepción de los servicios, los precios y tarifas que se les aplicarán a los servicios de telecomunicaciones suscritos por éstos.

Cualquier modificación de las tarifas deberá ser notificada a los clientes o usuarios de forma previa a su aplicación, no siendo estas de carácter retroactivo en el tiempo.

Los operadores o proveedores deberán informar las tarifas a sus clientes o usuarios, de manera expresa, al momento de suscripción del correspondiente contrato. La información podrá ser suministrada mediante centros de gestión y plataformas los cuales deben estar disponibles para todos los clientes o usuarios 24 horas del día.

Artículo 28.—Modificación de tarifas. Las modificaciones tarifarias se registrarán por las siguientes pautas:

- a) Cuando las tarifas son fijadas por la SUTEL:
De previo a toda fijación tarifaria la SUTEL establecerá la metodología con la cual establecerá los precios de cada servicio.
En el caso de rebajas en los precios de los servicios, se establecerá un procedimiento abreviado que asegure la mayor flexibilidad y rápida aplicación.
- b) Cuando las tarifas son fijadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones:
Cualquier modificación en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberá ser notificada a la SUTEL.

El incumplimiento por parte del operador o proveedor de los puntos anteriores, da derecho al abonado a terminar el contrato de forma unilateral, previo a la cancelación de cualquier cargo pendiente con el operador o proveedor de servicios dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a una multa o sanción.

En cualquiera de los dos casos, antes de aplicar las tarifas correspondientes de cada servicio, ya sea fijadas por la SUTEL o bien fijadas por los operadores cuando se encuentren en competencia, deberá comunicársele a los clientes o usuarios finales cuáles son esas nuevas tarifas. Mediante algún mecanismo de comunicación masivo como: páginas web, medios escritos, Registro Nacional de Telecomunicaciones, y otros.

Artículo 29.—Derecho a conservar el número telefónico. Los clientes o usuarios tienen derecho a conservar el número telefónico que les ha sido asignado por el operador o proveedor durante la vigencia del contrato.

El número telefónico asignado, sólo podrá cambiarse a solicitud del cliente; por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración; o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio y que se encuentren previamente aprobadas por la SUTEL. En este último caso, el operador o proveedor deberá establecer un servicio de información en el que se indique mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número del usuario, durante un período de tres (3) meses, sin cargo adicional para el mismo.

De la misma forma en que el número del cliente o usuario se debe conservar mientras este cuenta con un contrato con un operador o proveedor, se deberá asegurar, la portabilidad numérica entre los distintos operadores o proveedores a nivel nacional.

La portabilidad numérica, se refiere a que el usuario final puede conservar su número telefónico, sin importar cual operador o proveedor le brinde el servicio. En caso que el usuario o cliente decida cambiar de operador mantendrá su mismo número telefónico, y no se le aplicará ningún cargo adicional por conservar el número telefónico. Los operadores por otra parte, establecerán acuerdos que garantizaran la portabilidad numérica, para ello suscribirán contratos entre operadores o proveedores. El administrador del plan de numeración diseñará e implementará una base de datos con toda la información del plan nacional de numeración y la asignación numérica correspondiente a los operadores con el fin de garantizar un adecuado control del movimiento de la numeración asignada.

Por lo anterior, aquellos operadores o proveedores cuyos servicios implique el direccionamiento a través de números telefónicos, deberán asegurar que sus redes permitan la portabilidad numérica; en este caso, la SUTEL aplicará las sanciones establecidas en la Ley 8642 Ley general de Telecomunicaciones, según lo establece el artículo 67 inciso 10 de dicha ley, tomando la ausencia de la portabilidad numérica como falta muy grave.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 60 de la Ley 8668, Le corresponde a la SUTEL la administración del plan de numeración, por medio de reglamento se determinará la forma de administración de la portabilidad numérica.

Artículo 30.—Suspensión temporal del servicio a solicitud del cliente. En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, los abonados podrán solicitar a los operadores o proveedores la suspensión temporal de su servicio. Lo anterior, no los exime de cancelar todas sus deudas pendientes con el operador o proveedor por el servicio puesto en suspensión temporal; además, en el período de la suspensión, el abonado deberá cancelar la tarifa básica mensual establecida para dicho servicio.

El operador o proveedor del servicio tendrá un plazo máximo de 3 días para ejecutar la suspensión a solicitud del cliente.

CAPÍTULO VIII

Facturación

Artículo 31.—Información contenida en la factura. Los clientes o usuarios tendrán derecho a que los operadores o proveedores le presenten facturas impresas o digitales o por ambos medios, por los cargos en que hayan

incurrido. Las facturas deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciado, los conceptos de precios que se fijan por los servicios que se prestan. Los clientes o usuarios tendrán derecho a obtener, a su solicitud, facturas independientes para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores. Asimismo, de forma opcional y a solicitud expresa del cliente tendrán derecho a obtener facturación detallada, con el desglose que se establezca según lo indicado por la SUTEL.

Todos los operadores o proveedores deben informar a sus clientes o usuarios, claramente en la factura, al menos el siguiente detalle:

Factura normal

- a) La unidad mínima de tasación
- b) El valor de la unidad mínima de tasación
- c) Cantidad de unidades consumidas en el período de facturación
- d) Tipo de plan tarifario en el cual se encuentre el cliente o usuario
- e) Tipo de servicio
- f) Velocidad contratada
- g) Demás información definida por la SUTEL
- h) Fechas de lectura de inicio y fin de registro del consumo mensual
- i) Período al cobro
- j) Detalle de servicios suplementarios, con su respectivo desglose
- k) Detalle de otros cargos incluidos en la factura, con su respectivo desglose
- l) Fecha de vencimiento de la factura.
- m) Especificación del cargo por cancelación de la factura posterior a la fecha de vencimiento.
- n) Cargos por atraso en el pago del servicio.
- ñ) Cargos por desconexión del servicio (si es que existe).

Factura detallada para cada comunicación

- a) identificador de origen y de destino
- b) Fecha y hora de la comunicación
- c) Período tarifario
- d) Duración de la comunicación en décimas de segundo.
- e) Monto o cargo por cada comunicación
- f) Punto de acceso
- g) Cargos de consumo en Bytes (o sus múltiplos)

El operador o proveedor podrá emitir facturas extraordinarias cuando sea necesario para controlar consumos excesivos o cuando se presenten perfiles de fraude.

Artículo 32.—Entrega de la factura. Todo cliente o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura correspondiente al consumo de su servicio. Los operadores o proveedores tienen la obligación de entregarla oportunamente en el apartado postal o en la dirección física o virtual suministrada o en la agencia que indique el usuario o por las opciones brindadas por operadores o proveedores, según selección del usuario o cliente por lo menos con seis (6) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

Los operadores o proveedores están en la obligación de expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período de facturación siguiente a aquél en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio, y los clientes o usuarios están en la obligación de efectuar el pago correspondiente.

Para aquellos casos, donde el operador o proveedor de servicio entrega facturas a sus clientes o usuarios finales, y por algún motivo imputable al operador o proveedor no entregue la factura en el tiempo establecido, la fecha límite de pago se correrá en la misma proporción de tiempo que tarde el operador o proveedor en entregar la factura correspondiente, y no se podrá suspender el servicio por falta de pago en ese lapso de tiempo.

Si vencida la extensión de tiempo determinado después de entrega de la factura y el cliente o usuario no ha procedido a la cancelación de la facturación pendiente, el operador o proveedor podrá suspender el servicio de acuerdo con lo establecido en este reglamento.

Ninguna factura podrá ser emitida a los clientes o usuarios con consumos o cargos con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales, a partir del registro de dichos consumos; ello quiere decir, que el vencimiento de los cargos de los consumos por los servicios brindados por parte de los operadores o proveedores tiene un plazo máximo de sesenta (60) días naturales a partir de la finalización del ciclo de consumo correspondiente, por lo que el operador una vez vencido este plazo no podrá cobrar o aplicar en facturaciones posteriores dichos cargos. Se exceptúan los cargos por servicios de cobro revertido internacionales, en tal caso el operador o proveedor informará al cliente el trámite pendiente y el plazo y este no podrá ser mayor a 90 días.

Cuando en la facturación del servicio se incluyan otros servicios diferentes al servicio contratado, estos deberán ser puestos a cobro en la facturación inmediata siguiente al registro del consumo. Después de treinta (30) días naturales contados a partir del último día de registro de estos otros servicios, ya no se pondrán cobrar al cliente o usuario.

Artículo 33.—Independencia de cobro de los servicios facturados. Cuando un operador o proveedor brinde a un mismo cliente o usuario, varios servicios de telecomunicaciones, y los facture en un mismo documento o factura; deberá registrar de forma independiente y con el debido desglose los cargos por cada servicio, de manera que el cliente o usuario pueda identificar el consumo y cargo de cada uno de ellos.

En caso de existir disconformidad por parte del cliente o usuario, respecto a alguno (s) de los cargos facturados; este podrá, sin costo alguno, solicitar al operador o proveedor que le brinda el servicio, el estudio correspondiente, cancelando únicamente los cargos por los servicios que considere facturados adecuadamente.

A ningún cliente o usuario que solicite un estudio en su facturación, se le podrá suspender o desconectar el servicio para el cual solicita el estudio, hasta tanto se le brinde la respuesta a su consulta. Una vez evacuada la respuesta al cliente o usuario se le otorgue un plazo de seis (6) días naturales para la cancelación de la factura por los servicios que quedaron pendientes de pago.

En casos en que de conformidad con los artículos 9 y 11 de este reglamento, el caso sea remitido a la SUTEL, tampoco se le podrá suspender o desconectar al cliente o usuario el servicio objeto de la reclamación, y de igual forma se le otorgará el plazo de seis (6) días para la cancelación de la factura por los servicios que quedaron pendientes de pago después de la resolución correspondiente emitida por la SUTEL.

Artículo 34.—Suspensión definitiva del servicio. La falta de pago por parte del cliente o usuario de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones, dará derecho al operador o proveedor, previo aviso al deudor, a proceder a la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa o culposa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.

El procedimiento para efectuar la suspensión definitiva del servicio en los supuestos previstos en este artículo, será fijado por la SUTEL.

Artículo 35.—Derecho de desconexión de determinados servicios. Los operadores o proveedores deberán garantizar a sus clientes o usuarios el derecho a la desconexión de determinados servicios, entre los que se incluirá, al menos, el de llamadas internacionales y el de llamadas a servicios 900, correo de voz y a otros servicios que no son propios de su red, o bien, que impliquen un costo adicional para el cliente o usuario.

Los operadores o proveedores, regularán en sus correspondientes contratos de prestación de servicio, el derecho de desconexión a estos servicios. A estos efectos, el cliente o usuario comunicará expresamente al operador o proveedor, su intención de desconectarse de determinados servicios. El operador o proveedor habrá de proceder a dicha desconexión como máximo en el plazo de 10 días desde la recepción de la comunicación del interesado. En caso de que dicha desconexión no se produjera en el plazo establecido, por causa no imputable al solicitante, serán de cargo del operador o proveedor los eventuales costos derivados de dichos servicios.

Las facturas o documentos con algún tipo de cargo o costo que se emitan por los operadores o proveedores que presten el servicio, deberán reflejar, de manera adecuada para ser comprendido claramente por el cliente o usuario, su derecho de desconexión establecido en este artículo. Los términos y la periodicidad en que dicha obligación deberá ser llevada a cabo, serán establecidos mediante resolución de la SUTEL.

Artículo 36.—Cálculo de la indemnización por la interrupción temporal de servicios de telecomunicaciones. Cuando, durante un mismo período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales de servicios de telecomunicaciones, el operador o proveedor deberá indemnizar de acuerdo con la metodología establecida en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios” salvo caso, fuerza mayor.

CAPÍTULO IX

Prestación de servicios telecomunicaciones en modalidad de prepago

Artículo 37.—Indicación del operador o proveedor responsable del servicio. Cuando se utilicen servicios de telecomunicaciones mediante la modalidad de prepago, todo medio de recarga debe indicar claramente la información del operador o proveedor de telecomunicaciones responsable del servicio.

Artículo 38.—Medios de atención a clientes y usuarios. Los operadores o proveedores de servicios en la modalidad de prepago, deberán ofrecer a sus clientes o usuarios, números gratuitos, portales electrónicos y centros de atención personalizada en lugares específicos, los cuales darán a conocer a todos estos, los medios de recarga disponibles y que pueden ser accedidos por los interesados, desde cualquier red o servicio de telecomunicaciones de cualquier operador o proveedor.

Estos servicios de atención a clientes o usuarios brindarán información general sobre el saldo disponible de los servicios, unidad de tasación de las comunicaciones, atención de quejas y reclamos e información de los requerimientos de recarga para continuar con la utilización del servicio, promociones, entre otras.

Artículo 39.—Tasación de los servicios en modalidad prepago. Todos los servicios de prepago que impliquen comunicaciones orales, serán tasados conforme al tiempo real de las comunicaciones, con unidades mínimas de segundo, cumpliendo con los tiempos mínimos tasables establecidos por la SUTEL.

En todo caso la tasación de los servicios en modalidad prepago se ajustará a lo establecido en el “Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio”.

Artículo 40.—Vencimiento de los servicios en la modalidad de prepago. La SUTEL establecerá las condiciones y lineamientos generales de vencimiento y liquidaciones de los servicios de prepago en cuanto a los plazos mínimos de utilización y posterior vencimiento.

Artículo 41.—**Posibilidad de clientes y usuarios para recibir llamadas y conservar el número telefónico de suscripción.** Los clientes y usuarios en modalidad de prepago, tienen derecho a recibir llamadas y conservar su número telefónico de suscripción durante la vigencia del contrato. La SUTEL establecerá los periodos mínimos en que un cliente o usuario inactivo podrá conservar su número, así como el plazo en que el operador o proveedor podrá disponer nuevamente del servicio, lo anterior en respeto al principio del uso eficiente de los recursos de infraestructura del operador o proveedor.

Artículo 42.—**Transferencia de saldos.** Los operadores o proveedores deberán ofrecer la opción de transferir los saldos no consumidos de un medio de prepago determinado, a otros servicios diferentes de igual naturaleza, mediante el reemplazo completo a otro medio de prepago nuevo, activación a través de un sistema de gestión o por cualquier otro medio definido por la SUTEL.

Artículo 43.—**Información del cliente en servicios prepago.** Todos los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago, específicamente para los servicios de telefonía móvil prepago, tienen la obligación de llevar un registro con la información personal de sus clientes.

Esta información deberá incluir como mínimo: nombre, cédula o pasaporte, dirección y de manera opcional un número telefónico de referencia y correo electrónico. En el caso de persona jurídicas deberá registrarse como mínimo: cédula jurídica, nombre o razón social, dirección física y de manera opcional un número telefónico de referencia y correo electrónico. Se podrá solicitar información adicional que permita identificar al cliente.

CAPÍTULO X

Derechos de los Usuarios Finales de Telecomunicaciones

Artículo 44.—**Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones.** En materia de telecomunicaciones, se consideran derechos de los usuarios finales, los definidos en la Ley 8642; además de los que se establezcan en el ordenamiento vigente.

Artículo 45.—**Integración de la numeración de los abonados en un único directorio telefónico.** El derecho de los usuarios finales de disponer gratuitamente de una guía telefónica nacional, y de un servicio nacional de información de voz, sobre su contenido conlleva al deber de los operadores y proveedores de integrar la numeración de todos sus abonados en un solo directorio telefónico; deberá además, ser el mismo para todos los clientes.

Artículo 46.—**Contenido del directorio telefónico.** El directorio telefónico deberá contener la información de los servicios telefónicos pertenecientes a personas físicas y jurídicas.

El directorio telefónico deberá contener, como mínimo los siguientes datos sin perjuicio de lo establecido en el reglamento sobre medidas de protección de la privacidad de las comunicaciones:

- a) Nombre completo del cliente
- b) Número telefónico

La información que será publicada en el directorio telefónico deberá disponerse tanto en orden alfabético como agrupadas por provincias o zonas geográficas del país.

Cualquier ampliación o modificación a los datos mínimos deberá ser coordinado previamente con el operador o proveedor del servicio para su adecuada implementación, de conformidad con los procedimientos y parámetros establecidos.

En este directorio, para aquellos servicios donde el cliente lo solicite, podrá incluirse el logo de la empresa, resaltados e información general de la empresa, según las tarifas de publicidad autorizadas por la SUTEL para este tipo de publicidad. En este caso deberá existir una correspondencia real entre el número indicado en el directorio telefónico y el nombre de la persona jurídica o marca inscrita en el Registro Público correspondiente, existiendo una relación con el nombre del cliente.

Los clientes podrán escoger el medio en que se les brindará, sin cargo alguno, el directorio telefónico, ya sea por medios impresos o en formato digital y que podrá ser actualizada semanalmente en los sitios web de los operadores o proveedores. Las guías telefónicas actualizadas tanto en la versión impresa como digital, deberán estar a disponibles para los clientes a partir de la segunda quincena del mes de enero de cada año. Le corresponderá a la SUTEL establecer la cantidad de Guías Telefónicas impresas y digitales que se deben editar para cada edición.

Los centros de información de números telefónicos deberán mantener actualizada la base de servicios telefónicos de sus propios abonados.

El operador o proveedor deberá excluir del directorio telefónico, los datos personales del abonado que así se lo solicite en el momento de la suscripción del contrato o posteriormente, de manera oportuna, en los términos previamente informados por el operador o proveedor antes de la fecha de cierre establecida por la SUTEL para la siguiente edición. Esta exclusión no generará ningún cargo o costo adicional para el cliente.

Artículo 47.—**Bloqueo de servicios.** El abonado tiene el derecho de solicitar la restricción de tráfico de sus servicios de telecomunicaciones a cualquier grupo de números telefónicos (por prefijo) que éste desee, sin cargo adicional alguno.

En el momento de suscribir el contrato de adhesión, el abonado deberá indicar hacia cuáles números (prefijos) desea que se establezca la restricción del tráfico, ya sea entrante, saliente o ambos.

Adicionalmente el abonado podrá solicitar en cualquier momento, y sin costo adicional alguno, la habilitación o deshabilitación del bloqueo a cualquier prefijo telefónico.

CAPÍTULO XI

Condiciones de instalación de los servicios de Telecomunicaciones

Artículo 48.—**Cancelación de la cuota de instalación registrada en la facturación.** La cuota de instalación de los servicios de telecomunicaciones deberá ser cancelada al momento de suscribir el contrato de adhesión.

Artículo 49.—**Reembolso de la cuota de instalación y devolución de equipos.** En el eventual caso que el abonado desista voluntariamente del servicio contratado, podrá solicitar al operador o proveedor la anulación de la orden de instalación del servicio y el reembolso del monto pagado por dicho servicio y en los casos en que proceda, la devolución de los equipos adquiridos.

También procederá la aplicación de lo aquí previsto, cuando se esté en presencia de lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 22 del presente reglamento.

En caso de que el servicio no se pueda instalar, por causas atribuibles al cliente, el operador o proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación del servicio y procederá al reembolso de lo cancelado por dicho servicio previo rebajo de los costos incurridos en el trámite de la instalación del servicio.

Esta devolución deberá ser efectiva en un plazo máximo de tres días hábiles.

Artículo 50.—**Garantía por la prestación del servicio.** Los operadores o proveedores podrán establecer diferentes medios de garantías para la prestación de sus servicios, los cuales deberán ser aprobados por la SUTEL.

Artículo 51.—**Plazo para la instalación de los servicios de telecomunicaciones.** La SUTEL velará por el cumplimiento de los plazos máximos en los que el operador o proveedor deberá instalar o iniciar los diferentes servicios contratados por los clientes, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios. Así como las medidas correctivas y ejecución o aplicación de los reajustes en los cargos de instalación del artículo 22 del presente reglamento, en caso de superar los plazos establecidos para cada uno de los servicios autorizados.

CAPÍTULO XII

Protección ante el fraude en servicios de Telecomunicaciones

Artículo 52.—**Fraude en telecomunicaciones.** El objetivo del presente capítulo es proteger efectivamente los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y a los operadores o proveedores ante posibles fraudes.

Quedan terminantemente prohibidas todas aquellas actividades relativas al fraude en servicios de telecomunicaciones y su incumplimiento implicará la aplicación de las sanciones establecidas en el Título V de la Ley 8642.

Artículo 53.—**Confidencialidad de los datos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.** Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán garantizar la confidencialidad de los datos de los usuarios finales y la inviolabilidad de los servicios de telecomunicaciones con el fin de evitar que terceras personas de manera ilegítima tengan acceso a información que puedan utilizar para desarrollo de fraudes y/o acciones usufructuosas; para tal efecto los operadores y proveedores se registrarán por las disposiciones estipuladas en la Ley 8642, el reglamento sobre medidas de protección a la privacidad de las comunicaciones.

Artículo 54.—**Obligación de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones de verificar la autenticidad de los datos aportados por el cliente en la suscripción de servicios.** Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de verificar la autenticidad de los datos aportados por sus clientes al solicitar o suscribir servicios de telecomunicaciones.

Artículo 55.—**Potestad de la SUTEL para establecer condiciones de seguridad para minimizar el fraude en servicios de telecomunicaciones.** La SUTEL tiene la potestad de mejorar o establecer mecanismos o normativas de control de fraude ante los operadores o proveedores de servicio en el caso de que estos sean inexistentes o deficientes, los cuales deben ser revisados y actualizados periódicamente.

Artículo 56.—**Tipificación de fraudes.** Los fraudes corresponden a todas aquellas condiciones donde los usuarios, clientes, operadores, proveedores o terceros, hacen uso, adquieren, traspasan, venden, revenden, compran, cancelan, suspenden o a través de alguna otra práctica, participan de alguna forma o emplean servicios e infraestructura de telecomunicaciones para perjudicar, engañar, eludir, usurpar, menoscabar derechos del Estado o terceros, con el fin de obtener o no un beneficio.

De acuerdo al origen de la persona que comete el fraude ya sea física o jurídica, éste se clasifica en:

- a) **Fraude Interno:** Consiste en el fraude realizado por personal interno del operador o proveedor de servicios de Telecomunicaciones disponibles al público, con la intención de utilizar incorrectamente los recursos de la empresa para propósitos personales o de terceros.
- b) **Fraude Externo:** Consiste en el fraude realizado por personal ajeno al operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, con la intención de utilizar incorrectamente los recursos de éstos para propósitos personales o de usufructo de terceros. En estos casos normalmente el defraudador se aprovecha de debilidades identificadas en los diferentes procesos que realiza la compañía y sus sistemas de seguridad.

- c. **Fraude de suscriptor:** Este se presenta cuando el cliente o usuario entrega al operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, documentación falsa o alterada para la solicitud y suscripción de un servicio con el objeto de usufructuarlo.

Artículo 57.—**Fraudes en contra del usuario final de servicios de telecomunicaciones.** Estos fraudes son aquellos que afectan directamente a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, donde se realizan acciones sin su consentimiento.

Entre otros, los fraudes contra el usuario final de servicios de telecomunicaciones se clasifican de la siguiente manera:

- a) **Cambio no autorizado de operador o proveedor.** Corresponde a la situación en que se cambia a un usuario de operador o proveedor sin su autorización o consentimiento. Ya sea por engaño, por conveniencia de los operadores u otra situación en que no medie el consentimiento del usuario.
- b) **Clonación de terminales.** Esta situación se da cuando un tercero (defraudador) intercepta y copia la configuración del terminal y suplanta los datos colocándolos en otro equipo, cargándose el costo de la comunicación al suscriptor del servicio.
- c) **Instalación de servicios y/o aplicaciones no solicitados por el cliente (cramming).** Se hace referencia a los servicios que son instalados y/o cobrados a los usuarios sin su consentimiento, sin que estos hayan sido solicitados o autorizados. Normalmente la estrategia de los defraudadores, consiste en cuatro métodos: llamadas a números gratuitos, llenado de formularios de inscripción (en papel o vía telefónica), uso de tarjetas de prepago y llamadas internacionales, en cada uno de estos casos se induce al usuario a dar datos personales y a expresar las palabras “yo acepto” o frases similares, logrando de esta forma que el usuario adquiera un servicio que en realidad no desea y que en algunos casos estos servicios solo se facturan, pero no están activos. Además, queda bajo responsabilidad de los prestadores de servicio verificar que el suscriptor haya aceptado las nuevas condiciones de prestación del servicio, información que deberá estar disponible en todo momento al cliente.
- d) **Marcadores automáticos (Dialers).** Estos son programas utilizados por el defraudador para que el usuario realice su conexión a Internet a través de un proveedor de servicios de mayor costo o ubicado en otro país mediante sistema conmutado tradicional.
- e) **Cambios en las condiciones contractuales.** Esta situación se da cuando se cambian las condiciones pactadas en los contratos de adhesión entre un usuario con su operador o proveedor sin la respectiva autorización del usuario.
- f) **Robo y reactivación de celulares.** Grupos organizados o particulares que se dedican al robo de celulares con el objetivo de revender dichos terminales como repuestos, o para ser utilizados dentro o fuera del territorio nacional con otros operadores, cambiando el número de identificación haciéndolos ver como otro equipo ante la red, dificultando los controles de inactivación de terminales robados. Por otra parte, el operador tiene la obligación de asegurar al usuario la desactivación del terminal robado o perdido, evitando la duplicidad de un número asignado a varios terminales. Aquellos equipos terminales reportados como robados o extraviados a los operadores y proveedores no podrán ser utilizados para la prestación de servicios de telecomunicaciones, ni para suscribir nuevos servicios
- g) **Duplicidad de número de terminal.** Esto se da cuando el operador o proveedor de servicio, asigna a dos o más terminales el mismo número telefónico, correspondiente a su listado de números asignado para trabajar dentro de un país o región, o cuando se invade la numeración correspondiente a otro operador o proveedor sin previa autorización.
- h) **Suscripción automática de servicios inicialmente sin costo no solicitados por el cliente.** Este tipo de fraude se presenta en el momento en que se modifica la condición de un servicio que inicialmente era gratuito a un servicio con tarifa y el mismo se suscribe de forma automática al cliente sin su consentimiento.

Artículo 58.—**Fraudes contra los operadores o proveedores de servicio.** Estos fraudes son aquellos que afectan técnica y económicamente a las redes de los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, cuyo objetivo es que el cliente evada el pago o provoque que un tercero pague por el servicio, entre los principales mecanismos se encuentran los siguientes:

- a) **Derivaciones o toma de señal (decodificación) no autorizadas:** Corresponde a la utilización de un servicio mediante la derivación del enlace de comunicación alámbrico o la decodificación de la señal inalámbrica sin autorización del cliente, provocando consumos y degradación de las condiciones de prestación del servicio.
- b) **Reventa de tráfico no autorizado:** El defraudador con una o varias líneas telefónicas o mediante un pequeño conmutador, permite que usuarios nacionales o extranjeros se comuniquen sabiendo que los cargos por las comunicaciones que se facturen no serán cubiertos por ser líneas adquiridas a través de documentación falsa o derivaciones fraudulentas.
- c) **Fuga de equipos:** En este caso el defraudador se suscribe en planes promocionales ofrecidos por los operadores o proveedores donde los equipos son subsidiados, con el objeto de capturar nuevos clientes, el defraudador se aprovecha de esta situación y se lleva los equipos terminales, con el fin de venderlos.

- d) **Llamadas realizadas por terceros sobre líneas empresariales con cargo a las mismas:** Esta es una facilidad de las centrales PBX o IP en las que normalmente le asignan a los ejecutivos de las compañías, accesos remotos con códigos de acceso a las plataformas que les permite realizar distintas comunicaciones (local, larga distancia nacional, larga distancia internacional, móvil, acceso a Internet entre otros), los cuales son conocidos por terceros quienes usufructúan el servicio.
- e) **Manipulación de elementos de red:** Esta se da cuando el personal del operador o prestador de servicio o un tercero, manipula intencionalmente las vías o medios de comunicación con el propósito de usufructuar un servicio con cargo a la empresa o prestado a un cliente, no habiendo sido autorizado dicho acto.
- f) **Manipulación de la información:** Se da cuando existe un acceso no autorizado a la información correspondiente a los servicios prestados a los clientes, por medio de un acceso local o intromisión (hackeo) de las plataformas de registro, facturación u otros datos de importancia. Con la finalidad de borrar o alterar los registros de uso, tal como el costo del servicio y modalidad del servicio. A su vez, se puede dar el caso de que activen servicios los cuales el usuario no tenía conciencia de tenerlos y estos se le facturen. Otra posibilidad, se da cuando el defraudador modifica el saldo en modalidad prepago de algún servicio, cobrando por estas modificaciones.
- g) **Robo de líneas telefónicas o medios físicos de transmisión de datos:** Esta situación se da cuando las líneas u otro medio a través de las cuales son realizadas las comunicaciones ya sea de voz o datos, se monitorean, se hacen derivaciones, se traslada a otro domicilio sin autorización del cliente y del operador o proveedor del servicio en beneficio de un tercero.
- h) **Uso de Pines de tarjetas o claves de servicios especiales para realizar llamadas:** Esta situación se da cuando el defraudador captura las claves o pines que el usuario utiliza al momento de establecer una comunicación, a través de tarjetas prepago o algún otro medio por el cual el usuario establezca algún tipo de comunicación mediante un dispositivo o terminal, tal como los servicios de telefonía celular, servicios de Internet, entre otros.
- i) **Uso y venta de facilidades asignadas por las compañías para usufructo de terceros:** Dicha situación se presenta cuando las facilidades de comunicación que los operadores y proveedores asignan a sus empleados para el cumplimiento de sus labores, son utilizadas abusivamente para brindar servicios a terceros no autorizados.
- j) **Desacreditar al operador o proveedor de servicio:** Esta situación se presenta cuando dos o más compañías interconectan sus redes y una de las mismas, a través de los prefijos telefónicos o algún otro identificador según el servicio prestado al cliente, se niega, daña, bloquea o manipula intencionalmente el funcionamiento de la red en perjuicio del operador o prestador de servicio externo, haciendo que el usuario perciba que no hay comunicación con el destino. Dando una falsa percepción al usuario sobre el funcionamiento de la red o canal de comunicación.
- k) **Reoriginamiento (Bypass):** Consiste en importar o exportar tráfico internacional a través de vías alternativas no autorizadas con el propósito de evadir el pago de las tasas de interconexión vigentes entre operadores o proveedores autorizados, así como las obligaciones regulatorias y tributarias, entre otros. El bypass se clasifica en:
- I. **Bypass entrante:** consiste en importar tráfico internacional recolectado en el extranjero entre diferentes operadores o proveedores locales o plataformas de prepago de otros países, sin pasar por los operadores o proveedores de servicio legales establecidos en el país de destino.
 - II. **Bypass saliente:** consiste en exportar tráfico internacional recolectado localmente mediante tarjetas de prepago ilegales, o por algún otro medio mediante el cual se revendan minutos, suscribiendo usuarios de forma ilegal, sin pasar por los operadores o proveedores de servicio legalmente establecidos en el país de origen.
 - III. **Bypass entrante y saliente:** consiste en importar tráfico internacional recolectado en el extranjero sin pasar por los operadores o proveedores de servicio legales establecidos en el país de destino, y reexportarlo a otros países, utilizando la plataforma de telecomunicaciones de un cliente a través de la red pública conmutada de los operadores o proveedores autorizados
 - IV. **Reoriginamiento local:** consiste en cambiar el origen de una llamada internacional por una de origen como si fuera local. Esta situación produce que la llamada se tramite como una llamada de menor costo.
 - V. **Reoriginamiento móvil:** consiste en cambiar el origen de una llamada internacional con destino hacia destinos móviles simulándola como una llamada dentro de la misma red móvil.
 - VI. **Reoriginamiento internacional:** Consiste en cambiar el origen de una llamada internacional, por otro origen internacional donde el costo de la llamada internacional es menor.
- l. **Callback:** Este tipo de fraudes consiste en importar, exportar o importar y reexportar tonos de indicación a marcar, para acceder las redes públicas del país de origen o destino u otras redes privadas de telecomunicaciones, mediante la inversión del sentido del tráfico de la comunicación, para que en vez de darse una llamada desde el origen hacia el destino quede registrada como una llamada de destino hacia origen.

m. **Reventa no autorizada de servicios:** Es aquella situación donde personas adquieren servicios empresariales, residenciales o subsidiados, para luego revenderlos sin la autorización del operador o proveedor del servicio de telecomunicaciones con el fin de beneficiarse económicamente. Una situación similar se produce cuando personas adquieren varios servicios del mismo tipo y venden por un costo igual o mayor a la tarifa servicios de comunicaciones de voz o datos, por un lapso de tiempo sin hacer el pago correspondiente, de manera que obtienen ganancias y no pagan los saldos pendientes con el operador que le brinda el servicio.

Artículo 59.—**Mensajes masivos.** Es aquella práctica en que una persona física o jurídica, envía mensajes a diferentes usuarios o grupos de éstos causando deterioro en las condiciones de prestación y calidad de los servicios.

Los principales tipos de mensajes masivos se clasifican de la siguiente forma:

- Publicidad no deseada:** La publicidad no deseada, también conocida como “adware”, es la información que se envía por medio de la red al usuario en relación a la venta de productos o servicios sin el consentimiento del usuario, impactando en la calidad de funcionamiento del servicio.
- Operación, acceso y monitoreo no autorizado de computadoras y terminales:** Esta situación se da cuando un programa se introduce al computador aparentando ser inofensivo y una vez ejecutado, establece una “puerta trasera” (también conocido como Backdoor) permitiendo que el computador del afectado pueda ser manipulado, comprometiendo la confidencialidad y funcionamiento de su equipo.
- Publicación o envío masivo de virus:** Corresponde al envío masivo de correos electrónicos u otro tipo de mensajes con el propósito de esparcir virus a los dispositivos o computadores que se encuentren conectados a la red.
- Correo electrónico masivo no deseado, cadenas de correo (SPAM):** corresponde a los correos electrónicos no deseados provenientes de orígenes desconocidos dentro de la red, los cuales cambian constantemente el dominio o el nombre de usuario, con el fin de dificultar el filtrado de correo electrónico no deseado.

Artículo 60.—**Uso de equipos supresores de señal en sitios públicos.** Los equipos supresores de señal son aquellos dispositivos que mediante la propagación de señales interferentes bloquean el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

Se prohíbe la instalación y utilización de equipos bloqueadores de señal que afecten las condiciones de calidad de los servicios de telecomunicaciones en zonas públicas, de libre acceso al público o propiedad de terceros.

Artículo 61.—**Mecanismos de evasión de seguimiento e identificación de llamadas.** Se prohíbe el uso de mecanismos y/o dispositivos que dificulten la identificación, rastreo y seguimiento de los orígenes o destinos de las comunicaciones, por parte de los operadores, proveedores o entidades judiciales.

Artículo 62.—**Usurpación de identidad.** Los operadores y proveedores implementarán en sus puntos de venta y suscripción de servicios los mecanismos tecnológicos y logísticos que permitan la comprobación de la identidad de los suscriptores de servicios.

La usurpación de la identidad se presenta cuando algún defraudador sustituye la identidad de otra persona con el objetivo de suscribir uno o varios servicios y eludir las responsabilidades asociadas.

Artículo 63.—**Métodos de traspaso de cargos a terceros.** Este fraude pretende omitir el pago de los servicios de telecomunicaciones o que los mismos sean cargados a facturaciones de otros usuarios con el propósito de evadir dicho pago.

Los operadores y proveedores deben establecer mecanismos de control en el cobro de los servicios de telecomunicaciones que minimicen la posibilidad del traspaso de cargos a terceros, sin contar con la autorización previa respectiva.

Artículo 64.—**Fraude por roaming.** Los operadores y proveedores deberán establecer los mecanismos de autenticación y control de acceso a usuarios que permitan asegurar que sus redes sean utilizadas únicamente por los usuarios que hayan suscrito los servicios o que cuenten con un acuerdo de roaming.

El fraude por roaming, consiste en realizar comunicaciones de voz o datos en una red en la cual el cliente no ha suscrito servicios o acuerdos.

Artículo 65.—**Interrupción de la continuidad de los servicios.** Se prohíbe la implementación y uso de mecanismos y equipos que interrumpen deliberadamente la continuidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, con fines ilícitos o para provocar una falsa percepción del cliente sobre la calidad de servicio percibida.

Artículo 66.—**Facturación engañosa.** Se considera fraude en los sistemas de facturación o comprobante del servicio cuando la información contenida en el desglose, no corresponde a los servicios contratados, o cuando los costos de las comunicaciones indicadas en dicho documento no concuerdan con las tarifas legalmente establecidas.

Los operadores y proveedores deberán garantizar que sus sistemas de tasación, facturación y cobro se ajusten a las condiciones establecidas por la SUTEL y/o condiciones adicionales pactadas en los contratos de adhesión.

Artículo 67.—**Fraude en modalidad prepago.** Los operadores y proveedores deberán garantizar que los sistemas de comunicaciones en modalidad prepago, verifiquen el saldo disponible en la cuenta del cliente previo al establecimiento de comunicaciones

Artículo 68.—**Suplantación de páginas web (Pharming).** Queda prohibida la utilización de mecanismos, equipos y software que permitan la interrupción de los servicios brindados a través de páginas Web, para su posterior suplantación por parte de terceros.

Artículo 69.—**Suplantación de identidad de equipos (Spoofing).** Este tipo de fraude, se deriva de las técnicas conocidas como phishing y pharming, el cual consiste en sustituir un equipo o servidor que posee un servicio que busca el usuario, por otro equipo con el propósito de capturar información privada del usuario o cliente en cuestión tal como la información que se utiliza al llenar un formulario, pines o claves para acceder a páginas de bancos, entre otros.

Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicación deberán contar con sistemas de seguridad en sus redes que prevengan y restrinjan este tipo de fraudes.

Artículo 70.—**Sistemas antifraude.** Los operadores o proveedores, están en la obligación de contar con sistemas de detección y prevención de fraude en todas sus redes.

Estos sistemas deberán mantenerse actualizados conforme a las mejores prácticas y estándares internacionales.

Así mismo, los operadores y proveedores realizarán semestralmente pruebas de funcionamiento de estos sistemas, cuyos resultados serán remitidos a la SUTEL a lo sumo dos semanas posteriores a la realización de dichas pruebas.

En el proceso inicial de pruebas para la instalación de los equipos antifraude, debe informarse a la SUTEL de conformidad con las mejores prácticas y estándares internacionales reconocidos sobre las características, metodologías, parámetros utilizados en dichas pruebas, así como los ajustes que se realicen en el proceso operativo de dichos equipos.

Artículo 71.—**Implementación de métodos de seguridad en fraude.** Es obligación de los operadores y proveedores de servicios, aplicar las mejores prácticas internacionales en que permitan asegurar la protección del usuario ante condiciones fraudulentas, por lo que deberán implementar sistemas de prevención y detección de fraude FMS (Fraud Management System).

Artículo 72.—**Suscripción de servicios o facilidades no solicitadas.** Los operadores y proveedores deberán garantizar que los servicios y facilidades que brindan a sus usuarios responden a su solicitud expresa y en ningún caso instalarán o activarán servicios o facilidades no solicitadas por estos.

CAPÍTULO XIII

Medidas cautelares

Artículo 73.—**Medidas cautelares.** La SUTEL actuará de conformidad con lo establecido en el artículo 66 de la LGT.

Artículo 74.—**Cierre de establecimientos y remoción de equipos.** Con el objetivo de garantizar la seguridad de los usuarios, la SUTEL podrá imponer como sanción, en el caso de las infracciones muy graves, el cierre definitivo de un establecimiento y la clausura de sus instalaciones, la remoción de cualquier equipo o instrumento que permita la operación de redes o la prestación de servicios de telecomunicaciones en forma ilegítima, o ponga en riesgo la integridad de las instalaciones, redes, equipos y aparatos. Para ejecutar estas medidas se dispondrá del auxilio de la Fuerza Pública.

CAPÍTULO XIV

Recursos

Artículo 75.—**Recursos.** Las resoluciones que dicte la SUTEL de conformidad con este reglamento, podrán ser impugnadas mediante los procedimientos señalados en la Ley General de la Administración Pública. Tratándose del recurso de revocatoria, este deberá ser presentado ante el Consejo de la SUTEL.

CAPÍTULO XV

Infracciones y sanciones

Artículo 76.—**Infracciones.** En materia de telecomunicaciones, se consideran infracciones las definidas en el artículo 67 de la Ley 8642.

Para los efectos del artículo 67, y sin perjuicio de lo establecido en la Ley 8642 se considerarán como incumplimientos de los derechos de los usuarios, entre otras las siguientes:

- Que el operador o proveedor no resuelva en el plazo establecido una reclamación.
- Que el operador o proveedor no aporte las pruebas solicitadas por la SUTEL para la resolución de alguna reclamación.
- Que el operador o proveedor no presente los contratos de adhesión celebrados con sus clientes a la SUTEL para la correspondiente homologación.
- Que el operador o proveedor no permita la posibilidad de acceder a las redes de otros operadores.
- Que la facturación no contemple el detalle establecido por la SUTEL.
- Que el operador o proveedor no cuenten con mecanismos efectivos para la puesta en práctica de la portabilidad numérica.
- Que el operador o proveedor no le realice al abonado la suspensión temporal solicitada, en el plazo establecido.
- Que el operador o proveedor no entregue la facturación oportunamente en el plazo establecido.
- Que el operador o proveedor suspenda el servicio sin razón justificada.

- j) Que el operador o proveedor no le recargue a los usuarios los sistemas de prepago que cuenten con esta facilidad.
- k) Que el operador o proveedor coloque más información de la permitida por el abonado en la guía telefónica.
- l) Que el operador o proveedor no permita el bloqueo de tráfico de algunos servicios solicitados por los usuarios finales.
- m) Que el operador o proveedor no reembolse a los abonados o clientes la cuota de instalación en el plazo establecido cuando proceda.
- n) Que el operador no instale, establezca o implemente los sistemas antifraude necesarios para asegurar la confiabilidad de las redes de telecomunicaciones.

Para los efectos del artículo 67, inciso a, aparte 16), de la Ley 8642 se considerarán como incumplimientos de los derechos de la privacidad o intimidad de las comunicaciones de los usuarios, entre otras las siguientes:

- a) No acatar las recomendaciones establecidas por la SUTEL para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones en las redes de su responsabilidad.
- b) No hacer anónimos o eliminar los datos personales sobre el tráfico de los abonados cuando dicha información ya no sea necesaria para los efectos de la transmisión.
- c) Utilizar los datos de tráfico de los abonados para fines comerciales sin el consentimiento de los mismos.
- d) No facilitar a los abonados medios sencillos para que puedan pronunciarse para otorgar una autorización o no para el uso de sus datos personales para actividades comerciales.
- e) No informar a los abonados de los posibles riesgos de las facilidades del servicio identificación de línea de origen.
- f) No informar a los abonados por los datos que serán incluidos en la guía telefónica.
- g) No acatar lo solicitado por los suscriptores para publicar el detalle de datos que él quiere que se publiquen en la guía de Servicios de Telecomunicaciones disponibles al público.
- h) No establecer sistemas de codificación para que los suscriptores puedan de forma sencilla eliminar el desvío de llamadas a su terminal y para la eliminación de llamadas entrantes no deseadas.
- i) No facilitar las condiciones técnicas y de espacio para que los entes competentes puedan realizar las interceptaciones legales que correspondan.
- j) No facilitar a los entes competentes la información obtenida de la interceptación en los plazos establecidos.

Las infracciones por incumplimiento de lo establecido en el presente reglamento, se apegarán a lo dispuesto en la Ley 8642, de acuerdo con el criterio y resolución fundada emitida por la SUTEL.

Artículo 77.—Sanciones. Serán aplicables las sanciones previstas en la Ley 8642, respetando lo previsto en la Ley General de la Administración Pública o cualquier otra sanción que por incumplimiento o infracción a los contratos de adhesión sean acordadas por los operadores o proveedores y sus abonados.

Artículo 78.—Criterios para la aplicación de las sanciones. De conformidad con lo que establece el artículo 70 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, las sanciones se aplicarán de forma gradual y proporcionada, teniendo en consideración los siguientes criterios: la mayor o menor gravedad de la infracción, el tiempo en que se cometió la infracción, la reincidencia, el beneficio obtenido o esperado con la infracción, el daño causado y la capacidad del pago del infractor.

Artículo 79.—Varios operadores o proveedores involucrados en la infracción. En este caso se realizará el cálculo de la sanción a aplicar a cada operador o proveedor en forma independiente de las sanciones a aplicar a otros operadores o proveedores, salvo lo establecido en el párrafo final del artículo 68 de la Ley 8642.

Artículo 80.—Sanciones a contrataciones no autorizadas. El operador o proveedor que preste un servicio al usuario sin su consentimiento por escrito, desconectándolo ante otro que suple el servicio inicialmente, deberá compensar al usuario y al operador o proveedor de servicio afectado con un monto equivalente al daño causado que podrá ser calculado por la SUTEL, considerándose como falta grave.

Artículo 81.—Reincidencia en contrataciones no autorizadas. Dado el caso de que un operador o proveedor sea reincidente con base a lo establecido en el artículo anterior por una cantidad de 10 quejas de diferentes usuarios como consecuencia de las contrataciones no autorizadas y resueltas a favor del usuario. Esta práctica se considerará como una infracción grave, con base en el artículo 67 inciso b) aparte 3.

CAPÍTULO XVI

Prescripción de la responsabilidad administrativa derivada de las infracciones

Artículo 82.—Prescripción. La prescripción de la responsabilidad administrativa derivada de las infracciones establecidas en la Ley 8642, se regirá por las disposiciones estipuladas en el artículo 71 de esa Ley.

Artículo 83.—Vigencia. El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en Diario Oficial *La Gaceta*.

Xinia Herrera Durán, Secretaria a. i. Junta Directiva.—1 vez.—(O. C. N° 4084-09).—(Solicitud N° 21323).—C-1323750.—(32145).

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

CAPÍTULO PRIMERO

Disposiciones Preliminares

Artículo 1°—Objeto. El presente Reglamento desarrolla el marco bajo el cual la Sutel establece las condiciones mínimas de calidad de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y las condiciones de evaluación respecto a la calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarias para una eficiente y eficaz prestación por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores) y operadores de redes públicas de telecomunicaciones (operadores), así como las condiciones de fiscalización de su cumplimiento.

Asimismo, establece la relación entre la calidad de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y el precio o tarifa que se cobra a sus usuarios.

Artículo 2°—Ámbito de Aplicación. Están sometidas al presente reglamento y a la jurisdicción costarricense, las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional, así como los proveedores de servicios de radiodifusión y televisión que utilicen sus redes para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Las disposiciones respecto a la regulación de las condiciones de la calidad con que se brindan los servicios de telecomunicaciones disponibles al público previstas en la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642) y en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593) y desarrolladas en este reglamento son de aplicación obligatoria.

Artículo 3°—Competencia y funciones. De conformidad con los artículos 60 inciso i) y 73 inciso k) de la Ley 7593, le corresponde a la Sutel, establecer y garantizar el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad para todos los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, que se impongan a los operadores o proveedores, así como velar por el derecho de los clientes a conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

Artículo 4°—Calidad de servicio. Conforme a la norma E.800 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT-T), se entiende por calidad al “efecto global de las características de servicio que determinan el grado de satisfacción de un usuario de un servicio”. Adicionalmente se indica que el efecto global de calidad de servicio comprende tanto los aspectos técnicos de la operación del servicio, así como la gestión y eficiencia del operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

En concordancia con la citada norma y las recomendaciones G.1010 de la UIT-T y la norma ETSI EG 201 769, la definición de los parámetros, indicadores y metodologías de medición y evaluación del presente reglamento, considerará:

- Los aspectos del servicio desde el punto de vista del usuario.
- Los efectos percibidos por el usuario, más que en las causas del problema.
- Independencia de la arquitectura o tecnologías de red.
- Medición objetiva o subjetiva en el punto de acceso al servicio.
- Fácil comparación con los parámetros de calidad de funcionamiento de la red.

Artículo 5°—Relación entre la calidad de los servicios de telecomunicaciones y sus precios. Todo servicio de telecomunicaciones lleva asociado a su precio un determinado nivel de calidad, el cual se hará explícito y regulará en el presente reglamento.

Todos los contratos entre los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones y sus clientes deberán establecer claramente los niveles de calidad asociados al precio convenido, así como las condiciones de prestación del servicio.

Los servicios de telecomunicaciones en los que no se requiere la suscripción previa de un contrato entre los clientes y los operadores o proveedores, no se eximen del cumplimiento de la relación entre el precio y su calidad. En tal caso, los indicadores mínimos de calidad y las condiciones de prestación del servicio deberán ser remitidos a la Sutel para su correspondiente homologación e igualmente deberán estar disponibles al público en las agencias de atención y centros de comercialización de los proveedores y operadores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

De acuerdo con el artículo 45 inciso 24) de la Ley 8642, la Sutel establecerá los mecanismos para que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, compensen a sus clientes por las interrupciones en sus servicios, por causas atribuibles a los operadores o proveedores.

Artículo 6°—Responsabilidad de los operadores y proveedores. En aquellos casos donde la calidad de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público dependa de la calidad brindada por varios operadores o proveedores nacionales o internacionales, la responsabilidad de asegurar los parámetros de calidad y de brindar la información y mediciones requeridas en el presente reglamento, recaerá sobre el operador o proveedor que cuente con un contrato de prestación de servicios directamente con el cliente, o en su defecto sobre el operador o proveedor que recibe el pago por la prestación del servicio, sin que lo anterior implique responsabilidades respecto a la calidad de servicio para los entes que realicen la recaudación para los operadores y proveedores.

Para lo anterior, los operadores o proveedores involucrados, deberán suscribir acuerdos de calidad de servicio que aseguren, al menos, el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad establecidos en la presente reglamentación.

CAPÍTULO SEGUNDO

Términos y definiciones

Artículo 7°—Abreviaturas.

ADSL	Línea de suscriptor digital asimétrica
ANSI	Instituto Nacional Americano de Estándares (American National Standards Institute)
DOCSIS	Especificación de interfaz para servicios de transmisión de datos sobre cable coaxial (Data Over Cable Service Interface Specification)
CDR	Registro detallado de llamada (Call Detail Record)
ETSI	Instituto Europeo de Estándares en Telecomunicaciones
FACS	Factor de ajuste de calidad de servicio
IMCST	Indicador Mensual de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones
IGCST	Indicador General de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones
IEEE	Institute of Electrical and Electronics Engineers
POTS	Servicio telefónico básico tradicional (Plain Old Telephone Service)
RDSI	Red Digital de Servicios Integrados
SNT	Sistema Nacional de Telecomunicaciones
Sutel	Superintendencia de Telecomunicaciones
TRIC	Tiempo de Respuesta al Intento de Comunicación
UIT	Unión Internacional de Telecomunicaciones

Artículo 8°—**Definiciones.** Las definiciones que a continuación se detallan no son limitativas y en ausencia de definición expresa podrá utilizarse para integrar y delimitar este reglamento las definiciones contenidas en la Ley 8642 y las adoptadas por la UIT o la ETSI. Para los fines del presente Reglamento se aplicarán las siguientes definiciones:

- Accesibilidad:** Condición de un servicio para ser obtenido con las tolerancias y condiciones especificadas, cuando lo requiera el usuario. El grado de accesibilidad de un servicio se mide mediante la relación entre la cantidad de intentos efectivos de conexión a una determinada red en relación con la cantidad total de intentos efectuados.
- Acceso Básico BRI (Basic rate interface):** Tipo de acceso RDSI usuario-red que corresponde a la estructura de interfaz compuesta por tres canales digitales, dos de voz y datos bidireccionales de 64 kbps (B) y uno de señalización de 16 kbps (D), denominándosele este acceso como 2B+D.
- Área de cobertura:** Delimitación geográfica correspondiente a un cantón, distrito, localidad, barrio, carretera, calle u otra, donde un determinado operador o proveedor ofrece la condiciones mínimas de calidad y disponibilidad necesarias para el establecimiento y continuidad de comunicaciones entrantes y salientes.
- Atenuación (α):** Corresponde a la pérdida de potencia de la señal transmitida a través del canal de comunicación, de acuerdo con las condiciones de propagación de la banda de frecuencias de la señal en el medio.
- Autogestión:** Trámite o gestión que realiza el cliente a través de un centro de telegestión, sin intervención de un agente.
- Avería:** Es una condición que no permite al cliente o usuario acceder al sistema y/o disminuye la capacidad de éste debido a fallas técnicas u operativas propias de la red.
- Barra de Tierra para las Pantallas (BTP):** Barra de cobre para puesta a tierra ubicada en la parte inferior del Distribuidor Principal, aislada eléctricamente de dicha estructura. Esta barra se usa como punto de conexión para pantallas de cables de planta externa.
- Barra de Tierras Intermedia (CEGB):** Barra para puesta a tierra de cobre, aislada de su soporte y usada como un punto de distribución para una zona de la Barra Maestra de Tierras (MGB).
- Barra de Tierras para los Listones (BTL):** Barra de Cobre para puesta a tierra ubicada en la parte inferior del Distribuidor Principal, normalmente a diez centímetros de distancia de la barra para pantallas, aislada eléctricamente de la estructura del distribuidor mediante aisladores de resina. Esta barra se usa como punto de conexión de las puestas a tierra de los listones de cables de planta externa.
- Bloqueo de equipos:** Suceso que causa la indisponibilidad de los equipos de una red impidiendo su utilización.
- Bucle local inalámbrico (wireless local loop (WLL), radio in the loop (RITL), fixed-radio access (FRA) o fixed-wireless access (FWA)):** Corresponde a la utilización de un enlace inalámbrico como red de acceso (bucle local o última milla) para la prestación de servicios de telefonía o acceso a Internet de banda ancha.
- Calidad de servicio:** Corresponde al efecto global de la operación de un servicio que determina el grado de satisfacción del cliente (en concordancia con la norma UIT-T E.800).
- Canal:** Representa una porción específica de la capacidad de transporte de información entre dos puntos de una red. A cada canal puede atribuirse una determinada banda de frecuencia, un determinado intervalo de tiempo o un camino físico.
- Capacidad del medio de comunicaciones:** Corresponde a la velocidad de transmisión y recepción del medio por el cual se realizan las comunicaciones. Es una función del ancho de banda asignado, la relación señal a ruido de la comunicación y la codificación de la información.
- Capacidad instalada:** Corresponde a la infraestructura disponible por el operador o proveedor para la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, la cual podrá ser medida en número de líneas, licencias, puertos, numeración, ancho de banda, entre otros.
- Capacidad de transferencia:** Corresponde a la cantidad de información que puede ser transportada por segundo en un medio de transmisión.
- Capacitancia distribuida:** Corresponde a la medida de la energía almacenada en el campo eléctrico asociado a la diferencia de potencial de la línea por unidad de longitud. La capacitancia distribuida varía con respecto a las siguientes variables: material del conductor, frecuencia de la señal, tipo de aislante del cable, temperatura.
- Caso Fortuito:** todo suceso o hecho imprevisible. Quedan excluidos los sucesos o hechos que sí se puedan evitar y aquellos producidos por la negligencia, impericia o culpa.
- Celda:** También denominada como sector o célula, corresponde a la figura geométrica adoptada por la telefonía móvil para definir áreas hexagonales que en conjunto forman patrones que definen el diseño de una red móvil.
- Central de comunicaciones (central):** elemento de red a través del cual se llevan a cabo funciones de control, señalización, codificación, conmutación, distribución, transporte, tasación, autenticación de números de origen y destino, enrutamiento, puenteo y otras que se requieren para iniciar, mantener y finalizar comunicaciones entre equipos terminales conectados a una o más redes.
- Conmutación de circuitos:** sistema de comunicaciones que establece o crea un canal dedicado (o circuito) extremo a extremo, mientras permanezca la sesión. Después de que es terminada la sesión se libera el canal, para ser utilizado por otros usuarios.
- Conmutación de paquetes:** sistema de comunicaciones que permite el intercambio de información entre extremos, segmentándola en paquetes, que son transmitidos por una o varias rutas sin implicar la utilización exclusiva de los canales de comunicación, para luego ser reensamblados en el destino.
- Ciclo de Facturación:** Corresponde a la agrupación de los diferentes prefijos de una o varias centrales que permite controlar los procesos de facturación, cobranza, recaudación, suspensión por mora y liquidaciones.
- Codificación:** Es el proceso de conversión de una señal analógica a una señal digital, el cual puede involucrar la compresión de la información.
- Condiciones de medición:** Corresponde a la definición específica de forma en la que será evaluado el indicador y su periodicidad.
- Conductancia distribuida:** Corresponde a la capacidad del medio de permitir el paso de energía por unidad de longitud y su medición corresponde al inverso de la resistencia de aislamiento.
- Congestión:** Condición en la que una red o un segmento de ésta no permite el establecimiento de comunicaciones por insuficiencia en la capacidad de los equipos o por fallas técnicas para tramitar intentos de comunicación simultáneos.
- Corrientes de operación:** Corresponde al nivel de corriente eléctrica que permite el adecuado funcionamiento del servicio entre la central y el terminal del cliente.
- Decibel referido a 1 mW (dBm):** Razón logarítmica entre dos niveles de potencia, donde la potencia de referencia es un miliwatt.
- Desborde:** Es la posibilidad de desviar tráfico de una ruta troncal hacia una ruta troncal final o ruta de desborde previamente establecida.
- Dirección IP (Internet Protocol):** Es un número de treinta y dos bits (IPv4) o de ciento veintiocho bits (IPv6) que identifica de manera lógica y jerárquica a una interfaz de un dispositivo dentro de una red que utilice el protocolo IP, que corresponde a la capa de red (capa tres) del modelo de referencia OSI.
- Distribuidor automático de llamadas ACD (Automatic Calls Distribution):** Es el sistema en el cual se agrupa el tráfico para su distribución a los distintos puestos de atención o plataformas de respuesta automática.
- Enlace de transmisión:** Conjunto de equipos y canales que permiten el intercambio de información entre dos centrales.
- Equipo terminal de cliente o usuario:** equipo utilizado por el cliente o usuario, que sirve de interfaz para acceder los servicios ofrecidos, conforme a las especificaciones establecidas por la Sutel.
- Error de cliente o usuario:** Condición en la que un cliente o usuario ejecuta una acción que no le permite acceder al sistema.
- Estándar:** Indicadores fijados en normativa nacional o internacional aplicable.
- Facilidad de utilización:** Es la ejecución satisfactoria y cómoda para el usuario, tanto de la utilización del terminal, como la forma de acceder mediante códigos sencillos a los servicios deseados.
- Facturación:** Proceso por el cual se clasifican y procesan los diferentes registros detallados de comunicaciones y otros eventos cobrables para conformar las facturas periódicas a los clientes efectos de cobro.

39. **Fecha de corte de registros para facturación y cobro:** Es la fecha en la cual cada operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones realiza la lectura de los cargos facturados en los últimos 30 días naturales u otro período establecido.
40. **Fuerza Mayor:** todo suceso o hecho inevitable e imprevisible. Son hechos de la naturaleza, tales como terremotos, huracanes, desastres naturales, que se encuentran fuera del control humano.
41. **Grado de satisfacción:** Corresponde a la medida en la cual un cliente o usuario considera que han sido cumplidas sus expectativas sobre un bien o servicio.
42. **Grado de servicio:** Corresponde a la proporción de intentos de comunicación infructuosos debidos a limitaciones en el número de canales o recursos, durante la hora de máximo tráfico.
43. **Hora de máximo tráfico (Hora cargada media):** Espacio de tiempo de una hora de duración para el cual el volumen de tráfico o el número de intentos de comunicaciones es máximo, en un período de 24 horas.
44. **Importancia relativa:** Corresponde a la valoración del indicador en estudio respecto a la totalidad de indicadores propuestos.
45. **Incidencia:** Situación que afecta la satisfacción respecto a la calidad y prestación del servicio y genera una acción por parte del cliente o usuario que requiere de la atención de un agente o asesor del operador o proveedor para la resolución de la misma.
46. **Indicador:** Corresponde al nivel de cumplimiento de la variable evaluada con respecto al umbral fijado, para el cual se especifican las condiciones de medición particulares.
47. **Integridad de servicio:** Es la medida en que un servicio una vez obtenido, se preste sin degradaciones excesivas.
48. **Intensidad de señal:** Corresponde al grado, nivel o magnitud con que se manifiesta la señal recibida en el terminal del cliente o usuario, en relación con la señal de transmisión de cualquier radio base de la red móvil; en relación con la señal transmitida en el extremo de la central.
49. **Intentos de llamada registrados:** Corresponde a todo intento de lograr una conexión con uno o más dispositivos acoplados a la red fija, que es registrado por su respectiva central o radiobase.
50. **Internet:** red mundial de acceso público constituida por un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP (Protocolo de control de transporte / Protocolo de Internet), tanto para su enrutamiento como para el control de los flujos de datos y aseguramiento de recepción de información, cuyo acceso se efectúa a través de diferentes tecnologías y medios alámbricos e inalámbricos.
51. **Listón:** Consiste en un módulo protector y un módulo conector para la descarga de sobrevoltaje y transcientes que puedan entrar al equipo por los pares telefónicos.
52. **Llamada completada:** Llamada que alcanza el número deseado (o número transferido si está presente esta facilidad) y conduce a la respuesta del servicio telefónico llamado o el desvío de la comunicación a un sistema de respuesta automático (casillero electrónico). También incluye la respuesta por otros equipos conectados por el cliente.
53. **Logística de servicio:** Aptitud del operador para prestar un servicio y facilitar su utilización.
54. **Máscara de subred:** Número de treinta y dos bits que acompaña la dirección IP y define la subred a la que pertenece un host determinado.
55. **Parámetro:** Corresponde a la descripción de la variable por evaluar, las condiciones generales de medición y la valoración del nivel de cumplimiento de éste.
56. **Percepción de calidad:** Corresponde a la manera en que los clientes o usuarios aprecian por medio de sus sentidos, el funcionamiento de un bien o servicio.
57. **Pérdida de paquetes:** Corresponde a la cantidad de información que no es efectivamente recibida en el destino de la comunicación, debiéndose a los errores de bit o a la pérdida de paquetes durante la transmisión.
58. **Periodo de Facturación:** Periodo de 30 días naturales para el cobro de los registros acumulados de comunicaciones y disponibilidad del servicio. Este podrá ajustarse a ciclos flexibles de emisión a solicitud del cliente.
59. **Plataforma:** Nodo de la red telefónica centralizado o descentralizado, provisto de equipo informático para soportar aplicaciones que permiten brindar servicios al cliente.
60. **Prefijo:** Serie numérica que forma parte del plan de numeración nacional, el cual es utilizado para la asignación de servicios de telecomunicaciones.
61. **Radiobase:** Conjunto de uno o más equipos transmisores o receptores, o combinaciones de ellos, incluyendo las instalaciones, antenas, accesorios y equipos asociados, necesarios para asegurar la radiocomunicación de interfase entre el equipo terminal del cliente y la central móvil. Una radiobase puede estar conformada por una, dos, tres o más celdas llamadas también sectores o células.
62. **Red Digital de Servicios Integrados (RDSI):** Esta tecnología de acceso conmutado digitaliza la Planta Externa a través de un único equipo terminal (NT), ubicado en el sitio del cliente, transportando servicios de voz, datos y video.
63. **Registro del Detalle de la Llamada (CDR):** Es el registro generado por el uso de las redes de telecomunicaciones que incluye la información relativa a una llamada telefónica, la cual es almacenada en formatos especiales (campos codificados que permiten identificar su contenido) y en los que se indica entre otros, el tipo de uso, fecha en que se efectuó la llamadas, la hora inicial, hora final, duración, teléfono de origen, teléfono de destino; también puede contener cargos asignados por los operadores de servicios; dicha información puede ser utilizada para distintos propósitos, tales como el monitoreo de las redes, su contabilización y facturación.
64. **Relación portadora vrs interferencia (C/I):** Corresponde a la relación entre la potencia de la señal portadora del servicio y la suma de las demás señales que existen a la frecuencia de operación.
65. **Relación Señal a Ruido (SNR):** Corresponde a la razón entre la potencia de la señal recibida y el ruido medido en el mismo punto.
66. **Resistencia de aislamiento:** Corresponde al inverso del valor de conductancia distribuida entre conductores, la cual indica la eficiencia del aislante o dieléctrico. La resistencia de aislamiento varía con respecto a: material del aislante, distancia y condiciones climáticas.
67. **Resistencia de bucle:** Corresponde a la oposición del material conductor por unidad de longitud al paso de corriente por el mismo, sus unidades son en Ohmios por metro. La resistencia de bucle varía con respecto al material del conductor, calibre del cable y condiciones climáticas.
68. **Retardo (Tiempo de transmisión o latencia):** Según la norma UIT-T G.1010, el retardo se manifiesta en diversas maneras, como el tiempo que lleva establecer un servicio determinado a partir de la solicitud del usuario y el tiempo para recibir información específica una vez el servicio está establecido. Igualmente, desde el punto de vista de los elementos de red conforme la norma ETSI EG 202 057-4, el retardo corresponde a la mitad del tiempo en milisegundos requerido por el protocolo ICMP para enviar y recibir un paquete de la prueba ping (ICMP Echo Request/Reply) a una dirección IP válida.
69. **Retenibilidad:** Condición de un servicio para que una vez obtenido, continúe siendo brindado, en condiciones determinadas durante el tiempo deseado por el cliente.
70. **Ruido (N):** Corresponde al conjunto de señales no deseadas presentes en un medio que distorsionan la señal transmitida, tal es el caso del ruido blanco Gaussiano, el ruido inducido por campos eléctricos circundantes o transmisiones de radiodifusión, entre otros.
71. **Rutas troncales finales:** Son las rutas troncales que no cuentan con desborde.
72. **Rutas troncales:** Son los medios de transmisión que permiten el intercambio de comunicaciones (voz y/o datos) entre centrales o plataformas.
73. **Señalización:** Protocolo de intercambio de información que concierne específicamente al establecimiento y control de las conexiones y a la gestión en una red de telecomunicaciones.
74. **Servicios convergentes:** son aquellos que permiten una gran gama de aplicaciones, facilidades y servicios sobre un mismo medio, tales como mensajería instantánea, comunicaciones vocales, conmutación de paquetes, acceso a Internet, video, televisión, entre otras.
75. **Servicio de transferencia de datos:** Corresponde al servicio que permite el intercambio de información entre redes a través de diversos medios de transmisión, mediante la utilización de protocolos de comunicación.
76. **Servicio de telefonía pública:** Aquél que permite el acceso a los servicios proporcionados a través de redes públicas de telecomunicaciones, y que deberá prestarse al público en general por medio de la instalación, operación y explotación de terminales telefónicos de uso público.
77. **Sistema Nacional de Telecomunicaciones:** conjunto de redes públicas de telecomunicaciones utilizadas para la transmisión de información entre puntos de terminación de la red, destinados a la prestación de servicios de telecomunicaciones al público en general, haciendo uso del recurso limitado de numeración o direccionamiento IP.
78. **Tarifificación:** Proceso mediante el cual se aplica las tarifas a los registros de uso generados en el proceso de tasación.
79. **Tasación:** Proceso por medio del cual se generan los diferentes registros que contienen la información relacionada con las comunicaciones tanto entrantes como salientes. Entre otras informaciones relacionadas se destaca: fecha, hora de inicio y fin, número A, número B, entre otros.
80. **Telefonía IP:** Toda comunicación de voz, que permita el establecimiento de comunicaciones con alguna de las redes de telefonía fija, móvil o internacional tradicional, cuya información sea codificada y/o comprimida para su transmisión a través de redes de comunicación basadas en el protocolo IP, o aquellas comunicaciones de voz en las que al menos un tramo de la misma tenga este tipo de transporte.
81. **Terminal telefónico de uso público:** Equipo terminal de telecomunicaciones conectado en forma alámbrica o inalámbrica a una red pública de telecomunicaciones, para prestar el servicio de telefonía pública, que incorpora cualquier mecanismo de cobro o tasación, y que permite realizar o recibir llamadas telefónicas; conforme a las condiciones de tasación y cobro establecidas por la Sutel.

82. **Tolerancia del estándar:** Variación máxima permitida respecto al estándar de calidad establecido.
83. **Tráfico cursado:** Tráfico atendido por un grupo de canales.
84. **Tráfico ofrecido:** Corresponde al tráfico que cursaría el sistema si la probabilidad de pérdida fuese nula.
85. **Tráfico originado:** Tráfico generado dentro de la central telefónica o porción de la red considerada con independencia de su destino.
86. **Tráfico terminado:** Tráfico cuyo destino pertenece a la central o porción de red considerada, con independencia de su origen.
87. **Umbral:** Corresponde al valor numérico de cumplimiento obligatorio respecto a la evaluación de un parámetro.
88. **Variación de retardo (jitter):** Corresponde a la variación estadística en los tiempos de entrega de datos en una red o variación en los retardos de paquetes de datos sucesivos. Según la norma ETSI EG 202 057-4, el retardo se mide como la desviación estándar de los retardos en la entrega de paquetes.
89. **Velocidad de codificación:** Es la cantidad de bits por segundo que se utilizan para “empaquetar” (codificar) la información de una señal de voz que se ha digitalizado y que se requiere transmitir.
90. **Velocidad de línea:** Corresponde a la velocidad que el cliente contrata y es configurada en los equipos para los sentidos de envío y transmisión de información, dependiendo del tipo de servicio contratado.
91. **Velocidad de transferencia:** Corresponde a la velocidad o desempeño (throughput) que efectivamente se obtiene en un servicio y que depende de las condiciones de la red y la eficiencia de los protocolos de comunicación utilizados.
92. **Voz sobre Internet:** Corresponde a la modalidad de VoIP en la cual los usuarios no tienen asignada una determinada numeración y su comunicación se encuentra restringida a un conjunto determinado de aplicaciones (software) o terminales especializados, sin la posibilidad de establecer comunicaciones a las redes telefónicas tradicionales (fija, móvil e internacional).
93. **Voz sobre IP (VoIP):** Consiste en la codificación y/o compresión de la voz para su transmisión a través de redes basadas en el protocolo IP.

CAPÍTULO TERCERO Disposiciones Generales

Artículo 9°—**Regulación general de la calidad de los servicios del sector de telecomunicaciones.** En el presente reglamento se detallan las normas de calidad que serán aplicadas a los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, no obstante, en caso de existir servicios no contemplados en el presente articulado o en el caso de nuevos servicios, la Sutel establecerá, los parámetros e indicadores, así como las condiciones de aplicación de factores de ajustes de precios conforme al artículo 36 inciso c) de la Ley 7593.

Artículo 10.—**Establecimiento de parámetros de calidad de servicio.** En el presente reglamento se establecen los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

Así mismo, la Sutel mediante resolución fundada establecerá las condiciones específicas de medición de cada parámetro del presente reglamento.

La Sutel realizará revisiones periódicas de los parámetros de calidad definidos en el presente reglamento, con el fin de ajustarlos al mejoramiento de la calidad de los servicios debido a la innovación tecnológica, aumento de la eficiencia en la prestación de los mismos, así como para la inclusión de nuevos parámetros de calidad que tomen importancia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Para el establecimiento de parámetros e indicadores de calidad para nuevos servicios o servicios no contemplados en el presente reglamento, la Sutel podrá realizar modificaciones a la presente reglamentación o emitir nuevas reglamentaciones específicas para estos servicios, cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 7593.

Todo parámetro se encontrará definido por un indicador, el cual contendrá el umbral de cumplimiento y las condiciones generales de medición y de evaluación de éste. Los parámetros también incluirán el peso relativo dentro de la totalidad de indicadores del servicio para las condiciones de ajuste por deficiencias de calidad.

Artículo 11.—**Parámetros de eficiencia del servicio.** Son los relacionados con los aspectos de gestión de los servicios por parte de los operadores o proveedores, que involucran la eficiencia con la que se atienden los requerimientos de los clientes y usuarios de los servicios. Estos parámetros se establecen en la presente reglamentación, separándolos de los parámetros técnicos con el objeto de evaluar en forma particular la gestión de eficiencia propia de la empresa.

Artículo 12.—**Parámetros técnicos del servicio.** Son los relacionados con los aspectos de operación técnica de los servicios brindados por los operadores o proveedores, que permiten cuantificar las condiciones de calidad y continuidad del servicio. Estos parámetros se establecen en la presente reglamentación con base en normativa internacional.

Artículo 13.—**Equipos terminales de servicios de telecomunicaciones.** El equipo terminal de todo servicio de telecomunicaciones constituye uno de los elementos principales de la calidad del servicio experimentada en su conexión con la red del operador o proveedor, por lo que su calidad y operabilidad afecta las condiciones en que se recibe dicho servicio.

Con el fin que los operadores o proveedores establezcan mejores controles sobre el efecto de los terminales en la calidad del servicio, éstos brindarán a sus clientes los respectivos terminales de cada servicio, dejando a discreción del cliente la utilización de otros terminales homologados por la Sutel, por lo que los operadores o proveedores deben asegurar la disponibilidad de equipos terminales en proporción a la capacidad instalada para brindar el servicio.

El cliente tendrá la custodia del equipo terminal suministrado por el operador o proveedor, el cual deberá devolver al mismo en el momento que éste lo requiera para actualización, mantenimiento, reparación o por finalización del contrato. Los contratos de adhesión entre los operadores o proveedores y sus clientes deberán contener las condiciones de devolución, indemnización por daño o manipulación de la configuración del equipo por parte del cliente sin previa autorización del operador o proveedor.

Corresponderá al operador o proveedor la configuración, el mantenimiento, actualización y reparación de los equipos de su propiedad, por lo que el cliente debe abstenerse de realizarlos en forma directa o por medio de terceros.

Aquellos casos en que el equipo terminal sea aportado por el cliente, la actualización, mantenimiento, reparación o reposición correrán por su cuenta. La configuración y claves de acceso al terminal del cliente serán establecidas por el operador o proveedor. En el caso de que el cliente desee disponer de las claves de acceso al terminal de su propiedad, el operador quedará libre de responsabilidades ante posibles deficiencias del servicio por la incorrecta configuración de este equipo. Lo anterior siempre y cuando el disponer de la clave de acceso no ponga en riesgo la seguridad de las redes del operador.

En todo caso los operadores y proveedores deberán configurar los equipos terminales, de forma tal que se obtenga el máximo rendimiento posible de los servicios, a fin de asegurar igualdad de condiciones en la prestación del servicio.

Artículo 14.—**Homologación de equipos terminales de servicios de telecomunicaciones.** La Sutel establecerá las condiciones mínimas de operación de los equipos terminales que se conectarán a las redes de los operadores o proveedores.

La Sutel realizará, directamente o a través de laboratorios autorizados por ésta, pruebas de funcionamiento a los equipos terminales de telecomunicaciones y de acuerdo con su desempeño establecerá las listas de equipos homologados, las cuales mantendrá actualizadas en su sitio WEB y serán incluidas en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. De la misma forma los operadores y proveedores mantendrán estas listas públicas en sus agencias de servicio y páginas WEB.

Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional no podrán conectar a sus redes, terminales no homologados por la Sutel con excepción de lo requerido para la realización de pruebas de homologación por parte de la Sutel.

Artículo 15.—**Laboratorios de homologación de equipos terminales.** La Sutel establecerá las condiciones mínimas del proceso de homologación y designará los laboratorios autorizados para realizar las mediciones de desempeño y funcionamiento de los equipos terminales de telecomunicaciones. Esta autorización podrá ser revocada si la Sutel considera que el laboratorio no cumple con las condiciones establecidas.

La Sutel mantendrá un registro actualizado de los laboratorios autorizados para realización de las mediciones de desempeño y funcionamiento de los equipos terminales. Dichos laboratorios serán incorporados en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Artículo 16.—**Retiro de equipos de telecomunicaciones.** Para aquellos equipos de telecomunicaciones a los que la Sutel catalogue justificadamente como dañinos para la salud de las personas o que supongan un riesgo para la seguridad o el ambiente, generen daños o perjuicios a la red, provoquen interferencias perjudiciales o afecten negativamente la calidad de servicio percibida por los usuarios, este ente podrá aplicar las medidas establecidas en el inciso m) del artículo 73 de la Ley 7593.

Artículo 17.—**Información sobre parámetros de calidad.** Para efectos de la evaluación de la calidad de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, de acuerdo con lo establecido en el inciso 14) del artículo 45 de la Ley 8642, los operadores y proveedores están en la obligación de proporcionar a la Sutel, los resultados de las mediciones de los parámetros de calidad de servicio establecidos en el presente reglamento, en el formato y con la periodicidad que para tal efecto establezca la Sutel. En caso de no presentar la información dentro de los períodos establecidos por la Sutel, se aplicará lo dispuesto en el inciso a) aparte 8) del artículo 67 de la Ley 8642.

La Sutel podrá solicitar todo tipo de reportes e información sobre las condiciones de calidad con que se prestan los servicios de telecomunicaciones que deberán ser proporcionados en los plazos que razonablemente sean fijados en cada oportunidad de acuerdo con lo establecido por la Sutel.

Artículo 18.—**Verificación de la información sobre parámetros de calidad.** La Sutel podrá realizar sus propias verificaciones sobre la información suministrada por los operadores y proveedores, ya sea mediante sus propios equipos, las auditorías que considere pertinentes o por medio de la evaluación de los procedimientos y constancias que sustenten la información brindada.

De acuerdo con el artículo 76 de la Ley 7593, los operadores y proveedores estarán obligados a permitir el libre acceso del personal de la Sutel a sus instalaciones y equipos, así como brindar toda la información, logística y servicios de pruebas que les sea requerida por ésta para tal fin, en los plazos que razonablemente se fijen en cada oportunidad.

Artículo 19.—Modificaciones de las condiciones de prestación del servicio. Situaciones aplicables a la modificación de las condiciones de prestación del servicio:

- a) Comunicación por escrito a posteriori: Las modificaciones que tiendan a mejorar las condiciones de prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, deberán ser comunicadas por escrito y en formato digital a la Sutel por parte del operador o proveedor, en un plazo no mayor de 48 horas posteriores a la puesta en servicio de la mejora o cambio en el servicio, proporcionando las condiciones del cambio efectuado.
- b) Comunicación a priori: En el caso de que el operador o proveedor deba modificar las condiciones de prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, por cambio de tecnología o ante la obsolescencia de los sistemas que estén en operación, deberá solicitar la autorización correspondiente a la Sutel donde indique los cambios en la red y condiciones calidad y de comercialización de servicios, en un plazo no menor a 10 días hábiles de previo a la fecha propuesta de ejecución de los mismos. En dicha solicitud se deberá incluir al menos:
 - i. Los argumentos que aclaren que las modificaciones en las condiciones de la red no atentan contra los niveles de calidad y continuidad del servicio.
 - ii. Alternativa de migración de tecnología inmediata para los clientes del servicio en condiciones de calidad iguales o superiores a las existentes, que no implique costos adicionales para el cliente. En caso de requerir un cambio en el terminal del cliente, el operador o proveedor deberá suministrarlo sin cargos a éste.
 - iii. Cronograma de migración de clientes e implementación del cambio.
- c. Cuando el operador no pueda modificar y mejorar las condiciones de prestación de servicio por concepto de caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, deberá notificar a la Sutel, en un plazo no mayor a un día hábil, la situación, sus alcances y consecuencias. El operador igualmente, en un plazo no mayor a 3 días hábiles deberá presentar ante la Sutel una propuesta de solución, con los respectivos cronogramas de implementación para su valoración por parte de Sutel. La Sutel evaluará la situación expuesta y de ser aceptados los argumentos y plazos, el operador o proveedor quedará exento de cualquier efecto que tienda a calificar hacia la baja los parámetros de calidad afectados. En caso de que el operador no cumpla con lo estipulado en el presente artículo, la Sutel realizará las evaluaciones de calidad conforme a lo indicado en el presente reglamento. En ningún caso las modificaciones de las condiciones de prestación de servicio implicarán un incremento en el precio de los servicios ya suscritos entre los operadores o proveedores con sus clientes.

Artículo 20.—Resoluciones de condiciones particulares de medición de los parámetros de calidad del servicio. La Sutel establecerá mediante resolución las condiciones particulares de medición de los parámetros de calidad de cada servicio de telecomunicaciones disponibles al público.

Dichas condiciones de medición serán revisadas al menos una vez cada año por la Sutel para realizar los ajustes necesarios a las condiciones cambiantes de las tecnologías de telecomunicaciones.

Todo indicador será medido considerando, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Por parte del operador o proveedor

Los operadores o proveedores llevarán registros mensuales para cada uno de los parámetros de calidad conforme a las condiciones, desglose y clasificación que establezca la Sutel mediante resolución. En el caso particular de las encuestas, para medir el grado de satisfacción y percepción de la calidad, la Sutel establecerá la periodicidad de aplicación de éstas, así como las condiciones metodológicas de la realización de las encuestas y la ponderación respectiva de los indicadores evaluados.

La información de cada indicador técnico podrá ser obtenida de los registros almacenados por los programas informáticos de cada central de comunicaciones, plataforma, enrutador o mediante equipos adicionales que se instalen para tal efecto.

Para efectuar mediciones con dichos equipos adicionales los operados y proveedores de servicios deberán presentar ante la Sutel de previo a su puesta en operación, la valoración técnica estadística que se utilizaría en el proceso de medición (por ejemplo: tamaño de la muestra, porcentajes de error, niveles de confianza, entre otros). La escogencia de la hora y el día de máximo tráfico en este caso se harán con base en la información histórica del servicio por evaluar. La Sutel contará con un plazo máximo de 15 días naturales para brindar la aprobación al operador o proveedor de servicios para realizar evaluaciones mediante equipos adicionales que se instalen para tal efecto.

Todas las mediciones deben ser obtenidas durante la hora de máximo tráfico del servicio en estudio.
- b) Por parte de la Sutel

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 60, 73 y 76 de la Ley 7593, la Sutel podrá efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia que considere pertinentes, en las instalaciones del operador o proveedor a fin de obtener la información que le permita cuantificar cualquier indicador de calidad del servicio.

Artículo 21.—Condiciones de mantenimiento de la red. En los casos de mantenimiento preventivo, ampliación o mejoras que impliquen la salida total o parcial de un servicio de telecomunicaciones disponible al público, deberá notificarse a la Sutel con una anticipación de al menos 72 horas, indicando la naturaleza de tales trabajos, la hora de ejecución, la duración de los mismos y la afectación a los clientes, en el entendido de que son trabajos planificados; así mismo deberá informarse, con la misma anticipación, a través de los medios de comunicación masiva, a los usuarios del servicio. Estos trabajos deben ejecutarse en días y horas donde la afectación del servicio sea mínima, considerando factores climáticos, ambientales y de seguridad.

Únicamente los casos de mantenimiento preventivo y las interrupciones ocasionadas por casos fortuitos o de fuerza mayor, debidamente justificados por los operadores o proveedores ante la Sutel, eximen a éstos de sus responsabilidades respecto al cumplimiento de los parámetros de calidad del presente reglamento.

Artículo 22.—Inviolabilidad de las comunicaciones. El operador o proveedor protegerá la inviolabilidad, la intimidad y el secreto de la correspondencia, mensaje e información privada, de cualquier tipo, cursada a través de su sistema, y en ningún caso autorizará la divulgación del contenido de dichas comunicaciones sin el consentimiento expreso de los interesados u orden de la autoridad judicial competente.

Los contratos por servicios de telecomunicaciones suscritos entre los operadores, proveedores y el usuario final, deberán indicar expresamente el derecho que asiste a estos últimos a la intimidad, privacidad y secreto de sus comunicaciones.

Los operadores o proveedores presentarán anualmente ante la Sutel, para su evaluación y aprobación, los planes, cronogramas y medios que utilizará para prevenir, controlar, detectar y desconectar a aquellos servicios que atenten contra el derecho de inviolabilidad, intimidad y secreto de las comunicaciones.

Artículo 23.—Utilización de los servicios. El operador o proveedor podrá desconectar el servicio sin responsabilidad cuando el cliente utilice el servicio de telecomunicaciones de forma que ocasione alteraciones en la operación normal de la red y/o degrade la calidad del servicio, producto de acciones que provoquen interferencias, interrupciones, congestión de las centrales, enrutadores, plataformas y enlaces de transmisión, así como otras prácticas fraudulentas.

En caso que el operador o proveedor pretenda el cobro de los daños y perjuicios al cliente, la Sutel será la encargada de aprobar el monto respectivo. Para ello, el operador o proveedor debe suministrar a la Sutel las pruebas técnicas que demuestren la incorrecta utilización de los servicios por parte del cliente y/o el nexo de causalidad entre la acción del cliente y las alteraciones sufridas en la operación normal del sistema; así como la metodología empleada para cuantificar los daños y perjuicios.

Artículo 24.—Información básica a los clientes de los servicios de telecomunicaciones. Con base en el artículo 45 de la Ley 8642, todo operador o proveedor deberá poner a disposición de sus clientes o usuarios información relacionada con las condiciones de prestación de los servicios de telecomunicaciones y parámetros de calidad de éstos, por los siguientes medios: impresa, en forma magnética, medios de comunicación masiva y/o alternativa y en electrónica disponible en la página web, indicando como mínimo:

- 1) Características comerciales del servicio (precios, modalidades de cobro, condiciones de acceso al servicio, manejo de facilidades, entre otras que indique la Sutel).
- 2) Características de calidad de servicio (velocidad de transferencia, niveles de congestión, disponibilidad, niveles de acceso a la red, niveles de pérdida de paquetes, retardos de la red, entre otros que indique la Sutel), ofrecidos en cualquier parte del territorio nacional.
- 3) Características mínimas de los equipos terminales homologados por la Sutel.
- 4) Mapas de cobertura reales (mediciones de campo) en los que se identifiquen las áreas de cobertura del país donde se brindan los servicios de telecomunicaciones. Dichos mapas deben estar divididos por provincia, cantón, distrito, localidad, barrio, carretera o calle en una escala que permita al cliente o usuario identificar puntos de referencia (parques, localidad, calles, avenidas o carreteras, u otras) y adicionalmente que le permitan ubicarse dentro del área de cobertura. Cada mapa de cobertura debe estar dividido en cuadrantes numerados. Las escalas geográficas de los mapas para cada área de cobertura serán de 1:50 000 o de mejor resolución.
- 5) Número o código de referencia brindado por el operador o proveedor al cliente para que se refiera a éste cuando solicite información sobre trámites, reclamos o averías.
- 6) Números telefónicos, horarios y ubicación de los centros de atención a clientes o usuarios.
- 7) Demás establecidas en el artículo 45 de la Ley 8642.

Artículo 25.—Disponibilidad de equipos de prueba y registros de parámetros de calidad. Todos los operadores o proveedores dispondrán mediante programas informáticos, equipos de medición o gestión o en los centros de atención de averías, lo necesario para medir, registrar y almacenar, de acuerdo con lo establecido por la Sutel, cada uno de los parámetros de calidad dispuestos en el presente reglamento o que posteriormente sean publicados por el Ente Regulador.

El operador dispondrá de sistemas de gestión que permitan obtener el comportamiento de los clientes y el desempeño de los servicios percibido por éstos, en el que se incluyan al menos los parámetros establecidos por la Sutel.

Artículo 26.—Derecho a compensación por interrupciones en los servicios de telecomunicaciones. Los operadores y proveedores están en la obligación de prestar los servicios de telecomunicaciones con eficiencia y en forma continua durante las 24 horas del día, en los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario o hecho de un tercero.

En caso de interrupciones, los operadores y proveedores deberán informar a la Sutel en un plazo no mayor de 6 horas por medios electrónicos y 12 horas por medios formales a partir de la detección de ésta, las razones técnicas que motivaron la interrupción, así como las medidas y plazos de solución. Igualmente, en el mismo plazo, deberá contar en los centros de telegestión y agencias, con dicha información a disposición de sus clientes.

Todos los operadores y proveedores deberán presentar a la Sutel mensualmente los reportes de las interrupciones para cada uno de los servicios tanto en forma electrónica como impresa, especificando las causas particulares de cada interrupción, las vías inmediatas de solución, el plazo de restablecimiento de los servicios, los clientes afectados, así como la sumatoria de las duraciones de las interrupciones sufridas en cada periodo de cobro.

Se considera como interrupción a aquella condición en la que un servicio de telecomunicaciones disponible al público no permite la accesibilidad al mismo. Para efectos de contabilizar el acumulado de los tiempos de interrupción, se tomarán todas aquellas interrupciones con duraciones iguales o superiores a 5 segundos.

Las interrupciones en el servicio serán evaluadas desde el punto de vista del extremo del cliente, donde cualquier falla en los elementos de la red puede provocar la interrupción de su servicio, por lo que los operadores y proveedores deben reportar las interrupciones que afecten a la totalidad de clientes o a un conjunto de éstos de manera individualizada.

En caso de que un operador no pueda individualizar los efectos de una falla en los equipos de su red, deberá aplicar el ajuste por compensación a todos sus clientes.

De acuerdo con el artículo 45 inciso 24 de la Ley 8642, los clientes de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público obtendrán una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al operador o proveedor.

En caso de que la sumatoria de las duraciones de las interrupciones sufridas en un servicio, al compararse con el periodo de cobro del mismo o con el plazo de vigencia de la recarga, brinden como resultado una disponibilidad inferior al 99,97%, los operadores y proveedores, aplicarán de manera automática, la siguiente metodología de compensación por interrupciones considerando, como mínimo, las siguientes variables:

- Total de horas del periodo evaluado (T) para cada servicio de telecomunicaciones disponibles al público.
- Porcentaje de disponibilidad (D) para cada servicio de telecomunicaciones disponibles al público, el cual será como mínimo de 99,97% para el periodo evaluado.
- Constante de proporcionalidad (k), valor porcentual que distribuye la rigurosidad del ajuste respecto a la duración acumulada de las interrupciones. Este valor se encuentra en el rango entre 5% y 100%, donde 100% es el nivel más riguroso.
- Duración acumulada (en horas) de las interrupciones del periodo evaluado (D).
- La fórmula de compensación por interrupciones tomará en cuenta el tiempo acumulado de interrupciones para el periodo en estudio, el total de horas del
- periodo evaluado, la disponibilidad del servicio, así como la constante de proporcionalidad (k) para la obtención del precio, tarifa plana, cargo básico, monto de recarga u otras alternativas de cobro compensados por interrupciones, de la siguiente forma:

$$PC = PS \times (e^{k(T(1-D)-I)})$$

Donde:

PC: Precio, tarifa plana, cargo básico, monto de recarga u otras alternativas de cobro con ajuste por compensación.

PS: Precio, tarifa plana, cargo básico, monto de recarga u otras alternativas de cobro aplicadas durante el periodo evaluado.

k: Constante de proporcionalidad, cuyo valor será de 2,5% y podrá ser ajustado mediante resolución de la Sutel para cada servicio.

T: Total de horas del periodo evaluado.

D: Porcentaje de disponibilidad.

I: Duración acumulada (en horas) de las interrupciones en el periodo evaluado.

El operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones estará obligado a compensar automáticamente a sus clientes, por las interrupciones sufridas en su servicio, en la factura correspondiente al período siguiente al considerado. Para el caso de los servicios prepago u otros, la indemnización se aplicará en las recargas del servicio u otras alternativas de cobro de acuerdo con lo establecido por la Sutel.

Se excluye de esta compensación, los servicios de telecomunicaciones disponibles al público cuya naturaleza pública no permita la identificación del cliente final afectado, conforme al criterio de exclusión de la Sutel.

En todos los casos los contratos entre los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público con sus clientes, contendrán detalladamente las condiciones de disponibilidad y compensaciones por interrupciones de cada uno de los servicios contratados, en cumplimiento de lo establecido por la Sutel.

A los efectos del derecho de compensación por la interrupción del servicio, y para la determinación de su cuantía, cuando un operador o proveedor incluya en su oferta la posibilidad de contratar conjuntamente diferentes servicios de telecomunicaciones, indicará por separado las condiciones de disponibilidad y precio de cada uno de los servicios. De no hacerlo, se considerará que el precio de cada uno es el proporcional al de su contratación por separado. Si el operador no comercializara los servicios por separado, se considerará el precio de cada uno como la división del precio total entre el número de servicios ofrecidos.

La Sutel de oficio podrá solicitar a los operadores o proveedores la aplicación de las compensaciones en los precios, tarifas planas, cargos básicos, montos de recarga u otras alternativas de cobro a los clientes afectados por las interrupciones del servicio.

No se aplicará la compensación a los clientes por interrupciones en los servicios de telecomunicaciones cuando la interrupción esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- Incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte de los clientes. En particular para los casos de fraude o mora en el pago, donde se aplicará la suspensión temporal e interrupción, respectiva.
- Conexión por parte del cliente de equipos terminales no homologados por la Sutel.
- Los casos establecidos en el artículo 21 del presente reglamento, siempre y cuando se cumpla con lo dispuesto en dicho artículo.

Artículo 27.—Evaluación de la tasación y tarificación de las comunicaciones y servicios. Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones están obligados a tasar y tarificar las comunicaciones y servicios, conforme a los precios y condiciones establecidos en los contratos entre los operadores o proveedores con sus clientes, en las ofertas o promociones y respecto a las condiciones de tasación fijadas por la Sutel y las contenidas en los artículos 37 y 38 del Reglamento de acceso e interconexión de redes, así como las tarifas correspondientes.

Este parámetro considerará las distintas modalidades de tasación y tarificación de las comunicaciones y servicios utilizados por los operadores y proveedores. En este sentido se evaluará tanto que el precio cobrado sea correcto, como que se apliquen adecuadamente las condiciones de tasación establecidas.

Todos los operadores y proveedores deberán presentar por medios electrónicos y por medios formales a la Sutel mensualmente los reportes de evaluación de las condiciones de tasación y tarificación de las comunicaciones y servicios, especificando las causas particulares de las inconsistencias, las vías inmediatas de solución, los clientes afectados, así como las compensaciones efectuadas en cada caso.

Adicionalmente, la Sutel podrá tomar en consideración estudios de tasación particulares y sus propias mediciones para establecer el nivel de cumplimiento de este parámetro, así como los ajustes correspondientes.

En todo caso tomando como referencia la recomendación UIT-T D.170, se considerará como umbral, que todas las comunicaciones y servicios presenten condiciones de tasación y tarificación correctas en un 99% o más respecto al total, dentro de un periodo determinado, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\left. \begin{array}{l} \% \text{ de comunicaciones o} \\ \text{servicios tasados} \\ \text{correctamente} \end{array} \right\} = \frac{\text{Comunicaciones o servicios tasados y tarificados correctamente}}{\text{total de comunicaciones o servicios valuados}} \times 100$$

La fórmula anterior se evaluará de forma separada para cada servicio y para cada modalidad de tasación de las comunicaciones.

En caso de incumplimiento del umbral establecido, los operadores y proveedores deberán identificar cada comunicación y servicio en los que se presentaron condiciones incorrectas de tasación y tarificación y reintegrar a los clientes afectados la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente de acuerdo con los criterios de devolución que establezca la Sutel.

Adicionalmente, el incumplimiento del umbral establecido permitirá la aplicación automática de lo dispuesto en el artículo 67, inciso a), aparte 12) de la Ley 8642, donde se tipifica como infracción muy grave el cobro de tarifas distintas a las fijadas por la Sutel.

CAPÍTULO CUARTO

Parámetros de calidad del servicio telefónico

SECCIÓN 1: CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

Artículo 28.—Disponibilidad de números de prueba. Toda central de telefonía, independientemente de su jerarquía en la red o la cantidad de clientes que sirve, deberá disponer como mínimo de dos números de prueba a disposición de la Sutel que respondan en forma automática con un tono a las solicitudes de comunicación, mantengan la comunicación por lo menos una hora y permitan la generación del registro de tasación del número llamante.

Artículo 29.—Parámetros de la red. Todos los operadores y proveedores están en la obligación de mantener sus redes para la prestación de servicios conforme a las siguientes especificaciones técnicas:

1) Servicios brindados a través del par de cobre:

Todos los pares de cobre deberán presentar condiciones respecto a los parámetros distribuidos de resistencia (R), inductancia (L), capacitancia (C) y conductancia (G), iguales o mejores a los especificados en los apartados “C.3.1.2 Transmission-line RLCG characterization” o “6.1 Configuraciones de bucle local” de las normas ANSI T1E1.4/2003-002R3 y UIT-T G996.1 respectivamente, para las frecuencias de operación de cada servicio, ya sea telefonía básica convencional conmutada (POTS), RDSI y xDSL en sus diferentes modalidades.

Respecto a la atenuación producida por el paso de la señal a través de los pares de cobre, se deberá cumplir con las especificaciones de la norma ANSI T1E1.4/2003-002R3, en su apartado “C.3 Loop characterization”, en cuanto al modelo de atenuación ABCD (C.3.1.1 “ABCD” modeling) utilizando los parámetros distribuidos indicados en el párrafo anterior, así como las diferentes frecuencias de operación.

Adicionalmente los servicios brindados a través del par de cobre deberán cumplir con los siguientes parámetros de operación:

Parámetro	POTS	RDSI-BRI
Voltaje de bucle (V DC)	48 ± 4	96 ± 3
Corriente de bucle (mA)	> -22	≥ -40
Resistencia a tierra (Ohms)	< 25	< 25

Así mismo la siguiente tabla describe los umbrales de parámetros secundarios que deberán cumplir las redes a través de las cuales se brindarán servicios:

Tecnología	POTS	RDSI-BRI	ADSL	G.SHDSL
Frecuencia de medición (Hz)	1020	40000	300000	150000
Ruido (dBm)	< -64,73	< -44,98	< -29,90	< -44,18
Pérdidas de retorno (dB)	< -9,00	< -14,00	< -14,00	< -14,50
Pérdidas por inserción (atenuación) (dB) (1)	> -7,00	> -32,00	> -39,00	> -50,00
Convergencia longitudinal (dB)	< -45,00	< -40,00	< -40,00	< -40,00
Paradiafonía (NEXT, Near End Crosstalk) (dB)	< -65,00	< -65,00	< -65,00	< -60,00
Telediafonía (FEXT, Far End Crosstalk) (dB)	< -65,00	< -65,00	< -65,00	< -60,00

(1) Corresponde a un parámetro de referencia, dado que la atenuación real se calculará con el modelo ABCD descrito anteriormente.

En todo caso, cuando se utilice los pares de cobre telefónicos para brindar otros servicios, se respetarán los estándares fijados por la UIT para las diversas tecnologías, entre otras:

Tecnología	Estándar
ADSL	UIT-T G992.1, G992.2 y ANSI T1.413.2
ADSL2	UIT-T G992.3 y G992.4
ADSL2+	UIT-T G992.5
HDSL	UIT-T G991.1, ANSI T1.418, ETSI ETR 152
RDSI (ISDN, ISDL) BRI y PRI	UIT-T I.430, UIT-T I.431, UIT-T Q.931 ETSI ETS 300 012-1, ETSI ETS 300 102
SHDSL/G.HDSL	UIT-T G991.2, ANSI T1E1.4/2001-174, ETSI TS 101524
VDSL	UIT-T G993.1
VDSL2	UIT-T G993.2
Cable modem	UIT-T J.110, UIT-T J.111, UIT-T J.112, UIT-T J.122, UIT-T J.124, UIT-T J.125, UIT-T J.126, UIT-T J.127, UIT-T J.141, UIT-T J.142, UIT-T J.143, UIT-T J.144, UIT-T J.145, UIT-T J.146, UIT-T J.147, UIT-T J.148, UIT-T J.149, UIT-T J.163
Fibra óptica (OC-3, OC-12, OC-48, OC192, STM-1, STM-4, STM-16 y STM-64)	ITU-T G.811, ITU-T G.813, ITU-T G.823, ITU-T G.824, ITU-T G.957, ANSI T1.105.03, ANSI T1.105.04, ANSI T1.105.06, ANSI T1.105.09, ANSI T1.416, ANSI T1.416.01, ANSI T1.416.02
E1	UIT-T G.703, UIT-T G.704, UIT-T G.706, UIT-T G.732 y UIT-T G.823
T1	UIT-T G.703, UIT-T G.704, UIT-T G.706, UIT-T G.733, UIT-T G.824 y ANSI T1.403
Ethernet	Estándares de la serie IEEE 802.1, 802.1q, 802.1p

2) Servicios de telefonía brindados a través de cable coaxial

Los servicios de telefonía brindados mediante redes coaxiales, deberán cumplir de acuerdo con el calibre utilizado, con los parámetros establecidos en los estándares UIT-T G.621, G.622 y G.623 y

los demás parámetros establecidos en el presente reglamento. Adicionalmente, deberán cumplir con los estándares de transmisión de datos sobre redes de cable coaxial DOCSIS v2.0 y DOCSIS v3.0, así como IEEE 802.14 y demás recomendaciones comprendidas en la normativa UIT-T J.112 y UIT-T J.163.

3) Servicios de telefonía brindados mediante equipos de acceso inalámbrico.

Los servicios de telefonía brindados mediante equipos de acceso inalámbrico deberán cumplir con las recomendaciones UIT-R F.756, UIT-R F.1400, UIT-R F.757-3 y los demás parámetros establecidos en el presente reglamento.

En caso de utilizar tecnologías Wi-Fi para la prestación de servicios de telecomunicaciones se deberá cumplir con los estándares IEEE 802.11a, 802.11h, 802.11g, 802.11n, 802.11e, 802.11i, 802.11n, 802.11r y 802.11u y en el caso de servicios a través de la tecnología Wi-MAX se deberá cumplir con los estándares 802.16 y 802.16e.

4) Servicios brindados mediante equipos multiplicadores de pares o concentradores de líneas.

La prestación de servicios de telefonía a través de equipos multiplicadores de pares o concentradores de líneas deben emular las condiciones de prestación de los servicios de telefonía brindados mediante pares de cobre y cumplir con las condiciones indicadas en el siguiente punto.

5) Condiciones generales de los equipos de acceso a telefonía básica.

Todos los operadores o proveedores se encuentran en la obligación de brindar servicios de telefonía por medio de una infraestructura de acceso que permita conexiones de transferencia de datos con velocidades iguales o superiores a 256 kbps para cada cliente. Las tecnologías alámbricas o inalámbricas que se encuentren en operación y que no permitan brindar velocidades iguales o superiores a 256 kbps para cada cliente, deberán ser reemplazadas en un máximo de 12 meses a partir de la publicación de la presente reglamentación. De no cumplirse con el reemplazo de equipos que no se ajusten a las disposiciones de este artículo, se aplicará lo establecido en el artículo 67 inciso a) aparte 7) de la Ley 8642.

Cuando corresponda la Sutel, mediante resolución fundada, establecerá las condiciones específicas de medición de los parámetros que así lo requieran. Igualmente, fijará parámetros a nuevas tecnologías de prestación de servicios de telefonía.

En caso de detectarse, deficiencias en las condiciones de prestación del servicio de un cliente o un grupo de clientes en particular, se ordenará por parte de la Sutel las correcciones respectivas y las adecuaciones en la facturación según corresponda.

Artículo 30.—**Información dimensión de la red.** Todos los operadores o proveedores deberán suministrar a la Sutel de manera trimestral con desglose mensual el dimensionamiento y las características de sus redes telefónicas, a saber:

1) Tamaño y dimensión de la red telefónica

- a) Total de líneas telefónicas instaladas.
- b) Total de líneas telefónicas en operación.
- c) Total de líneas telefónicas facturadas.
- d) Total de pares de cobre en uso.
- e) Total de pares de cobre disponibles.
- f) Total de centrales distribuidas por zona telefónica y tecnología.
- g) Total de líneas distribuidas por zona telefónica y tecnología.
- h) Total de centrales.

2) Para cada central del Sistema Nacional de Telecomunicaciones, independientemente de su jerarquía en la red o la cantidad de clientes que sirve:

- a) Cantidad de circuitos de interconexión con las diferentes redes.
- b) Total de líneas instaladas.
- c) Total de líneas telefónicas en operación.
- d) Total de líneas telefónicas facturadas.
- e) Total de pares de cobre en uso.
- f) Total de pares de cobre disponibles.
- g) Capacidad instalada por central para la prestación de servicios, por tipo de tecnología, incluyendo entre otros, servicios RDSI, xDSL, servicios inalámbricos y multiplicadores de pares.
- h) Cantidad de servicios facturados, por tipo de tecnología, incluyendo entre otros los indicados en el numeral g) anterior.
- i) Centro primario de interconexión.
- j) Figuras de tráfico por cliente.
- k) Cualquier otro indicador de red que considere pertinente la Sutel.

SECCIÓN 2: INDICADORES DE EFICIENCIA DEL SERVICIO TELEFÓNICO

Artículo 31.—**Oportunidad en la entrega del servicio.** Oportunidad en cuanto al tiempo que tarda en brindarse, en forma efectiva un servicio solicitado por el cliente, a partir del instante en que se efectúa la solicitud y hasta el momento en que efectivamente se recibe el servicio.

En caso de servicios nuevos, traslados y reinstalaciones, el plazo no deberá exceder los 6 días hábiles cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los 30 días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los 45 días hábiles.

Para la activación, desactivación de facilidades y reconexión de servicios, el plazo establecido como máximo es de 6 horas.

La oportunidad en la entrega de servicios será evaluada por la razón porcentual de la cantidad de servicios entregados mensualmente, dentro de los plazos establecidos por la Sutel, respecto al total de servicios entregados mensualmente por el operador.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Oportunidad en la entrega} \\ \text{de servicios} \end{array} \right\} = \frac{\text{Servicios entregados dentro del tiempo fijado por SUTEL}}{\text{Total de servicios entregados}} \times 100$$

La oportunidad en la entrega de servicios calculada en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro. En todo caso la Sutel podrá establecer, mediante resolución fundada, nuevos plazos de cumplimiento para este parámetro o plazos para otros servicios no considerados, los cuales se constituirán en el nuevo umbral de cumplimiento.

Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el cliente podrá optar por la restitución de la totalidad del cargo pagado y, cuando hubiere lugar, la devolución del monto pagado por el cliente para la adquisición del equipo terminal requerido para la prestación del servicio, sin costo adicional.

Adicionalmente, en caso de incumplimiento del umbral establecido, ya sea de manera particular o general, la Sutel fijará las condiciones de adecuación de los cargos de instalación de manera proporcional al atraso adicional sufrido por el cliente.

Artículo 32.—**Atención y reporte de incidencias.** Las incidencias incluyen las averías y no conformidades efectuados por los clientes, que no se asocian a problemas en el funcionamiento de su servicio.

Todos los operadores y proveedores deberán registrar de manera separada las averías y no conformidades, reportados por sus clientes y para su atención deberán apegarse a los siguientes umbrales:

El tiempo máximo de reparación de averías deberá ser 12 horas, medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor del servicio. Asimismo, la resolución de no conformidades deberá cumplir con un tiempo máximo de 6 horas posteriores a la presentación de ésta por parte del cliente o usuario.

La eficiencia en la resolución de incidencias será medida mensualmente con el siguiente parámetro:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento en} \\ \text{la resolución de} \\ \text{Incidencias} \end{array} \right\} = \frac{\text{Cantidad de incidencias reparadas en el tiempo establecido por SUTEL} \times 100}{\text{Total de incidencias reportadas}}$$

Para el cumplimiento de este indicador, los operadores o proveedores deberán contar con un sistema de registro de reportes de incidencias que le brinde al cliente un identificador para el seguimiento de ésta a partir del instante en que se interpuso.

El cumplimiento en la resolución de incidencias calculado en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro. En todo caso la Sutel podrá establecer, mediante resolución fundada, nuevos plazos de cumplimiento para este parámetro o plazos para otros servicios no considerados, los cuales se constituirán en el nuevo umbral de cumplimiento.

Artículo 33.—**Oportunidad en la facturación de servicios.** Oportunidad en días que tarda en ponerse al cobro y a disposición de los clientes la facturación mensual o del periodo de cobro por los servicios de telefonía una vez concluido el mes o periodo por facturar.

Se medirá mediante la relación entre la cantidad mensual o del periodo de cobro de facturaciones puestas a disposición a los clientes en un plazo máximo de 10 días posteriores al cierre del periodo de facturación y la cantidad total de facturaciones mensuales o del periodo de cobro puestas a disposición de los clientes, con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento en} \\ \text{la oportunidad de} \\ \text{Facturación} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de facturaciones puestas a disposición dentro del tiempo fijado por SUTEL} \times 100}{\text{Total de facturaciones puestas a disposición de los clientes}}$$

El cumplimiento en la oportunidad de facturación calculada en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro. En todo caso la Sutel podrá establecer, mediante resolución fundada, nuevos plazos de cumplimiento para este parámetro o plazos para otros servicios no considerados, los cuales se constituirán en el nuevo umbral de cumplimiento.

Artículo 34.—**Reclamaciones sobre facturaciones.** Proporción de reclamaciones mensuales que efectúan los clientes sobre la facturación de servicios en relación con la totalidad de servicios facturados.

Incluye todo tipo de reclamaciones relacionadas con la facturación, tales como cobros incorrectos o excesivos.

Se medirá mediante la relación de la cantidad de facturas reclamadas por mes entre la cantidad total de facturas mensuales puestas a disposición de los clientes, con la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Reclamaciones} = \frac{\text{Facturas reclamadas por los clientes} \times 100}{\text{Total de facturas puestas a disposición de los clientes}}$$

El porcentaje de reclamaciones no podrá superar el 1% y su cumplimiento se evaluará respecto a la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de reclamaciones} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Reclamaciones} < 1\% = 100\% \\ \% \text{ Reclamaciones} \geq 1\% = e^{-k(\% \text{ Reclamaciones} - \text{Umbral})} \end{array} \right.$$

Donde:

%Reclamaciones: corresponde al porcentaje de reclamaciones del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado.

Umbral: corresponde al valor máximo de cumplimiento, establecido en un 1%

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 65.

El cumplimiento en las reclamaciones calculadas en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro. En todo caso la Sutel podrá establecer, mediante resolución fundada, nuevos umbrales de cumplimiento o umbrales para otros servicios no considerados, los cuales se constituirán en el nuevo umbral de cumplimiento.

Artículo 35.—**Cumplimiento del tiempo de respuesta en el centro de telegestión.** Corresponde a la cantidad de llamadas respondidas por los centros de gestión telefónica, dentro de los periodos establecidos por la Sutel, dividida entre el total de comunicaciones respondidas por los centros de telegestión.

Tomando como referencia los tiempos establecidos en la recomendación UIT-T E.423, el tiempo máximo de espera para la atención de un cliente por un agente o sistema de autogestión debe ser como máximo de 15 segundos.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de Atención} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de llamadas respondidas dentro del periodo establecido por SUTEL} \times 100}{\text{Total de llamadas respondidas}}$$

Se entiende como llamada respondida toda aquella comunicación recibida en el centro de gestión telefónica que efectivamente es atendida, por un sistema de autogestión o un agente de telegestión del centro de llamadas en estudio.

El tiempo para ser atendido en el centro de telegestión se mide a partir del momento en que el cliente o usuario solicitante accede al centro de telegestión y hasta el momento en que recibe respuesta efectiva, por un sistema de autogestión o un agente de telegestión. En ningún caso se considerará que las llamadas son efectivamente respondidas al recibir grabaciones de algún sistema de puesta en espera. Adicionalmente, este tiempo se acumulará a los tiempos de espera adicionales una vez respondida la comunicación.

El cumplimiento del tiempo de respuesta en los centros de telegestión corresponderá al promedio simple del cumplimiento de cada uno de los centros de telegestión que disponga el operador o proveedor en estudio.

Artículo 36.—**Grado de satisfacción y percepción de la calidad.** Corresponde a la calificación obtenida en la aplicación de al menos una encuesta semestral, para conocer el grado de satisfacción y percepción general de la calidad respecto al servicio de telefonía.

Las encuestas realizadas deben obtener información relacionada con los parámetros establecidos en el presente reglamento y como mínimo se deberán considerar los siguientes aspectos en la medición del grado de satisfacción y percepción de la calidad:

- 1) **Atención personalizada:** incluye el trato que se le brinde al cliente sobre sus requerimientos y consultas.
- 2) **Atención telefónica:** incluye el trato comercial y cumplimiento en la atención del trámite vía telefónica.
- 3) **Entrega del servicio:** tiempo de entrega y grado de satisfacción con la entrega del servicio.
- 4) **Reparación de averías:** grado de satisfacción con la atención y reparación de averías.
- 5) **Facturación del servicio:** grado de satisfacción con la facturación y cobro.
- 6) **Funcionamiento del servicio telefónico:** en cuanto a calidad de voz, completación de llamadas, calidad de los servicios complementarios e interrupciones del servicio.
- 7) Cualquier otro indicador particular que sea indicado por parte de la Sutel.

Las encuestas realizadas deben contener un método de evaluación de los resultados para cada parámetro con la ponderación respectiva que permita obtener un resultado final del grado de satisfacción del cliente o usuario y la percepción general de la calidad de los servicios que se le brindan.

La ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta deberán presentarse a la Sutel con una antelación mínima de dos meses a la fecha prevista de su aplicación, para su respectiva aprobación. En caso de que los operadores o proveedores no realicen cambios a la ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta aprobada anteriormente por la Sutel, bastará con la notificación al ente regulador de la realización de las encuestas cinco días naturales de previo a su aplicación.

El resultado de la evaluación final de las encuestas, corresponderá al promedio simple de los parámetros “grado de satisfacción del cliente del servicio telefónico” y “percepción general de la calidad del servicio telefónico”. Si se realizan dos o más encuestas de satisfacción y percepción por semestre, el resultado será el promedio simple de las evaluaciones de las diferentes encuestas.

SECCIÓN 3: INDICADORES TÉCNICOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO

Artículo 37.—**Cumplimiento de disponibilidad de centrales de telecomunicaciones.** Se obtiene mediante la relación entre disponibilidad mensual en horas de cada central de comunicaciones y la totalidad de horas del mes correspondiente. La disponibilidad se refiere a la posibilidad que tienen los clientes o usuarios para establecer comunicaciones entrantes y salientes de acuerdo a las condiciones normales de operación de la central de comunicaciones, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario o hecho de un tercero.

De conformidad con la recomendación UIT-TG.826, la disponibilidad mensual de cada central de comunicaciones será de al menos un 99.97%.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Disponibilidad} \\ \text{de la central} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de horas de disponibilidad mensual de la central} \times 100}{\text{Total de horas del mes correspondiente}}$$

El total de horas de disponibilidad de la central de comunicaciones se obtiene de restar al tiempo total de horas del mes correspondiente, el tiempo en que los clientes no cuentan con la posibilidad de establecer comunicaciones en la central de comunicaciones en estudio.

La disponibilidad del total de las centrales de comunicaciones, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento de} \\ \text{disponibilidad de centrales} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de centrales que satisfacen el \% de disponibilidad} \times 100}{\text{Total de centrales de la red de telefonía fija}}$$

El cumplimiento de disponibilidad de centrales de comunicaciones calculado en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 38.—**Congestión de rutas troncales finales.** Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación salientes en la ruta que no logran ser establecidas, producto de la congestión de los equipos, entre la cantidad total de intentos de comunicación salientes de la ruta. Este parámetro mide el nivel de congestión o pérdidas permisibles en las rutas troncales finales de transmisión entre centrales.

De acuerdo con la recomendación UIT-T E.520, la congestión de las rutas troncales finales será como máximo de un 1%, para la hora cargada media.

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{Grado de Servicio} \\ \text{por ruta troncal final} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación perdidos por congestión de equipos} \times 100}{\text{Total de intentos de comunicación salientes de la ruta}}$$

Entiéndase como intento de comunicación perdido por congestión de equipos, a aquel intento saliente de la ruta que es detectado y registrado por la central correspondiente y que no puede ser establecido producto de la indisponibilidad para tramitar la comunicación.

El porcentaje de cumplimiento de la congestión de las rutas troncales finales, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ de cumplimiento de} \\ \text{congestión en} \\ \text{rutas troncales finales} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de rutas troncales finales que satisfacen el grado de servicio} \times 100}{\text{Total de rutas troncales finales de la red}}$$

El cumplimiento de congestión en rutas troncales finales calculado en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 39.—**Completación de llamadas tráfico terminado en las centrales de comunicaciones.** Corresponde a la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación terminados en la central de comunicaciones en estudio, que efectivamente son establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación terminados en ésta central de comunicaciones. Este parámetro mide el nivel de accesibilidad a la central de comunicaciones de destino, para la hora cargada media.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de} \\ \text{llamadas tráfico} \\ \text{terminado por central} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación terminados en la central efectivamente establecidos} \times 100}{\text{Total de intentos de comunicación terminados en la central}}$$

Entiéndase como intento de comunicación terminado en la central de comunicaciones, a todo aquel que es detectado y registrado por la respectiva central de comunicaciones y cuyo destino es la propia central de comunicaciones e incluye las llamadas entrantes por las rutas troncales y las llamadas internas o locales.

El intento de comunicación efectivo terminado, corresponde a todo intento de comunicación en el que se logra establecer la comunicación con el destino o con el casillero de voz correspondiente.

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:

Periodo en estudio	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Umbral de completación	69%	70%	71%	72%	73%	74%

El porcentaje nacional para la completación de llamadas de tráfico terminado se obtiene con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \\ \text{tráfico terminado} \\ \text{del sistema total} \end{array} \right\} = \frac{\sum_{i=1}^n (\% \text{ Completación de llamadas tráfico terminado por central})}{\text{Total de centrales de comunicación del sistema evaluado}} \times 100$$

Las pérdidas de llamadas deben desglosarse en los siguientes aspectos:

1. Congestión.
2. Falla Técnica.
3. Cliente o Usuario "B" ocupado.
4. Cliente o Usuario "B" no contesta.
5. Otras causas de usuario o cliente B.
6. Abandono de intento de comunicación.
7. Desvíos a casillero de voz.
8. Mensaje máquina parlante.

Toda central de comunicaciones adquirida por el operador, deberá permitir brindar la información especificada en el presente Reglamento.

En aquellas centrales de comunicaciones en las que el desglose de pérdidas no contenga los detalles establecidos anteriormente, se aplicará la distribución relativa de aquellos sistemas que si muestren el detalle especificado.

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará de manera general o particular mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completación} \\ \text{de llamadas tráfico} \\ \text{terminado} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Completación de llamadas} < \text{Umbral} = 0 - (\text{Umbral} - \% \text{ Completación}) \end{array} \right.$$

Donde:

% Completación de llamadas: corresponde al % Completación de llamadas para el tráfico terminado por central de comunicaciones o al % Completación de llamadas tráfico terminado del sistema total del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado, en los casos particular o general, respectivamente.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento, para el periodo en estudio.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Artículo 40.—**Completación de llamadas del tráfico originado en las centrales de comunicaciones.** Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación originados en la central de comunicaciones en estudio que son efectivamente establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación originados en esta central de comunicaciones. Este mide el nivel de accesibilidad del SNT, para la hora cargada media.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de} \\ \text{llamadas tráfico} \\ \text{originado por central} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación originados en la central efectivamente establecidos} \times 100}{\text{Total de intentos de comunicación originados en la central}}$$

Entiéndase como intento de comunicación originado de la central de comunicaciones, a todo intento que se genere en la propia central de comunicaciones sin importar su destino e incluye tanto las llamadas salientes por las rutas troncales como a las internas o locales.

El intento de comunicación efectivo originado corresponde a todo intento en el que se logra establecer la comunicación con el destino o con el casillero de voz correspondiente.

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Umbral de completación	69%	70%	71%	72%	73%	74%

El porcentaje nacional para la completación de llamadas del tráfico originado en la red de telefonía se obtiene con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \\ \text{tráfico originado} \\ \text{del sistema total} \end{array} \right\} = \frac{\sum_{i=1}^n (\% \text{ Completación de llamadas tráfico originado por central})}{\text{Total de centrales de comunicación del sistema evaluado}} \times 100$$

Las pérdidas de llamadas deben desglosarse en los siguientes aspectos:

- 1) Congestión.
- 2) Falla Técnica.
- 3) Cliente o Usuario "B" ocupado.
- 4) Cliente o Usuario "B" no contesta.
- 5) Otras causas de usuario o cliente B.
- 6) Abandono de intento de comunicación.
- 7) Desvíos a casillero de voz.
- 8) Mensaje máquina parlante.

Toda central de comunicaciones adquirida por el operador, deberá permitir brindar la información especificada en el presente Reglamento.

En aquellas centrales de comunicaciones en las que el desglose de pérdidas no contenga los detalles establecidos anteriormente, se aplicará la distribución relativa de aquellos sistemas que si muestren el detalle especificado.

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará de manera general o particular mediante la siguiente fórmula:

$$\left. \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completación} \\ \text{de llamadas tráfico} \\ \text{originado} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Completación de llamadas} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Completación})} \end{array} \right.$$

Donde:

% Completación de llamadas: corresponde al % Completación de llamadas para el tráfico originado por central de comunicaciones o al % Completación de llamadas tráfico originado del sistema total del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado, en los casos particular o general, respectivamente.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento, para el periodo en estudio.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Artículo 41.—**Completación de llamadas del tráfico terminado por servicio en los centros de telegestión.** Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación entrantes al distribuidor automático de llamadas (ACD) que efectivamente logran ser establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación entrantes al ACD para cada servicio soportado por el centro de telegestión, a la hora cargada media de cada servicio soportado.

Este parámetro mide el nivel de accesibilidad a cada centro por parte de los clientes o usuarios, sean éstos de la red de telefonía o de otra red de telecomunicaciones.

$$\left. \begin{array}{l} \% \text{ Completación de} \\ \text{llamadas tráfico terminado} \\ \text{por servicio del centro} \\ \text{de telegestión} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación terminados por servicio efectivamente establecidos}}{\text{Total de intentos de comunicación entrantes al centro de telegestión para cada servicio}} \times 100$$

Entiéndase como intento de comunicación entrante al centro de telegestión a todo aquel que es detectado y registrado por el ACD para cada servicio.

El intento de comunicación efectivo entrante o bien denominado llamada completada entrante, corresponde a todo intento de comunicación en el que se logra establecer la comunicación con el centro de telegestión.

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Umbral de completación	80%	81%	82%	83%	84%	85%

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$$\left. \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completación} \\ \text{de llamadas por} \\ \text{servicio de} \\ \text{telegestión} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Completación de llamadas} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Completación})} \end{array} \right.$$

Donde:

% Completación de llamadas: corresponde al % Completación de llamadas para el tráfico terminado en cada servicio del centro de telegestión del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento, para el periodo en estudio.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Artículo 42.—**Completación de llamadas del centro de telegestión.** Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación salientes de la central telefónica, con destino al centro de telegestión, que efectivamente logran ser establecidas, y la cantidad total de intentos de comunicación con destino al centro de telegestión.

Este parámetro mide el nivel de accesibilidad a dicho centro por parte de los clientes o usuarios, sean éstos de la red de telefonía o de otra red de telecomunicaciones.

$$\left. \begin{array}{l} \% \text{ Completación} \\ \text{de llamadas del} \\ \text{centro de telegestión} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación efectivos con destino al centro de telegestión} \times 100}{\text{Total de intentos de comunicación con destino al centro de telegestión}}$$

Entiéndase como intento de comunicación con destino al centro de telegestión a todo aquel que es detectado y registrado por la central telefónica del SNT que sirve como elemento de interconexión a la red.

El intento de comunicación efectivo con destino al centro de telegestión o bien denominado llamada completada, corresponde a todo intento de comunicación en el que se logra establecer la comunicación con el centro de telegestión.

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Umbral de completación	80%	81%	82%	83%	84%	85%

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$$\left. \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completación} \\ \text{de llamadas del centro} \\ \text{de telegestión} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Completación de llamadas} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Completación})} \end{array} \right.$$

Donde:

% Completación de llamadas: corresponde al % Completación de llamadas del centro de telegestión del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento, para el periodo en estudio.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Artículo 43.—**Completación de mensajes de voz.** Este parámetro se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación efectivos salientes de la central telefónica que van hacia la plataforma de mensajes de voz, entre la totalidad de intentos de comunicación con destino a dicha plataforma que recibe dicha central telefónica.

Se define como intento de comunicación efectivo a todo intento que logra ser respondido por la plataforma y por tanto se inicia el diálogo entre la plataforma y el usuario llamante.

Este parámetro mide el nivel de accesibilidad de dicha plataforma por parte de los clientes o usuarios, sean éstos de la red de telefonía o de otra red de telecomunicaciones.

Se medirá a través de la tasa de completación de mensajes de voz de la siguiente forma:

$$\left. \begin{array}{l} \% \text{ Completación} \\ \text{de mensajes de voz} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de llamadas efectivas con destino a la plataforma de casilleros de voz} \times 100}{\text{Total de llamadas con destino a la plataforma de casilleros de voz}}$$

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Umbral de completación	80%	81%	82%	83%	84%	85%

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$$\left. \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completación} \\ \text{de mensajes de voz} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Completación de llamadas} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Completación})} \end{array} \right.$$

Donde:

% Completación de llamadas: corresponde al % Completación de mensajes de voz del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento, para el periodo en estudio.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Artículo 44.—**Efectividad de respuesta del servicio de información de los registros de números telefónicos de los clientes.** Corresponde a la condición en que la respuesta brindada al usuario, respecto a su solicitud de un número telefónico, que se encuentre registrado en la base de datos del servicio de información, sea correcta.

Los registros de los números telefónicos de los clientes comerciales incluidos en la base de datos del servicio de información, deben estar vinculados de tal forma que el nombre del titular del servicio y el nombre comercial utilizado estén asociados al mismo número telefónico.

Entiéndase como respuesta correcta, cuando el centro de telegestión brinda el número telefónico solicitado por el usuario de acuerdo a los registros de la base de datos vigente.

Las bases de datos de información de números telefónicos deberán compartirse entre los distintos operadores y proveedores y ser actualizadas diariamente, de forma tal que la solicitud de un cliente por un número telefónico sea independiente del operador o proveedor al cual se le esté realizando la solicitud.

Este parámetro medirá la cantidad de llamadas en las que se brindó una respuesta correcta respecto al número telefónico solicitado; entre el total de llamadas respondidas del servicio de información de los registros de números telefónicos de los clientes, según la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{Efectividad de} \\ \text{respuestadel servicio} \\ \text{de información} \\ \text{de números telefónicos} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de números telefónicos brindados correctamente} \times 100}{\text{Total de llamadas respondidas por el centro de telegestión}}$$

Todos los operadores y proveedores efectuarán al menos una evaluación trimestral de la efectividad de respuesta de los números telefónicos, sin que esto restrinja la potestad de la Sutel de efectuar sus propias mediciones.

El umbral de efectividad de respuesta del servicio de información de números telefónicos será como mínimo de un 90% y su nivel de cumplimiento se evaluará con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{Cumplimiento} \\ \text{de efectividad} \\ \text{de servicios de} \\ \text{información de} \\ \text{números telefónicos} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{Efectividad de respuesta} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{Efectividad de respuesta} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{Complectado})} \end{array} \right.$$

Donde:

%Efectividad de respuesta: corresponde al % Efectividad de respuesta del servicio de información de números telefónicos del operador o proveedor en estudio.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento, para el periodo en estudio.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 10.

Artículo 45.—**Cumplimiento de demora de tono de invitación a marcar y demora del tono de conexión.** Todos los operadores y proveedores de servicios de telefonía deberán asegurar que sus servicios se presten en cumplimiento con los siguientes umbrales de operación, para la hora cargada media:

Parámetro	Umbral
Demora del tono de invitación a marcar (UIT-T.431)	< 3 s
Demora del tono de conexión de llamada (UIT-T E.721)	< 6,5 s

La demora del tono de invitación a marcar, se mide a partir del instante en que se levanta el auricular y hasta que se recibe el tono respectivo, lo anterior conforme a la recomendación UIT-T E.431 y su cumplimiento se obtendrá conforme la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{Cumplimiento} \\ \text{de demora del tono} \\ \text{de invitación a marcar} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{Demora tono} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{Demora tono} > \text{Umbral} = e^{-k(\text{Demora tono} - \text{Umbral})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

Demora tono: corresponde al valor de demora en el tono de invitación a marcar obtenido para el servicio en estudio para la hora cargada media.

Umbral: corresponde a los umbrales de demora en el tono de invitación a marcar de la tabla anterior para cada tipo de servicio.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,5.

La demora en el tono de conexión de llamada, se mide a partir del instante en que finaliza la marcación, hasta el momento en que se recibe respuesta por parte de la red, lo anterior conforme a la recomendación UIT-T E.721 y su cumplimiento se obtendrá conforme la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{Cumplimiento} \\ \text{de demora del tono} \\ \text{de conexión} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{Demora conexión} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{Demora conexión} > \text{Umbral} = e^{-k(\text{Demora conexión} - \text{Umbral})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

Demora conexión: corresponde al valor de demora en el tono de conexión de llamada obtenido para el servicio en estudio para la hora cargada media.

Umbral: corresponde a los umbrales de demora en el tono de conexión de la tabla anterior para cada tipo de servicio,

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,5.

Artículo 46.—**Calidad de voz en servicios telefónicos.** Corresponde a la comparación de las características de las señales (sonidos y voz) emitidas respecto a las recibidas en una comunicación entre redes de telefonía, para todas las tecnologías de acceso.

Dicha comparación deberá realizarse conforme a las recomendaciones UIT-T P.800, P.862 y G.107 y sus umbrales de cumplimiento serán de MOS (Mean Opinion Score) mayor o igual a 4, PESQ (Perceptual Evaluation of Speech Quality) mayor o igual a 4 respectivamente y un valor de R (R value) superior a un 85 para el caso del E-Model (UIT-T G.107).

Las evaluaciones del cumplimiento de este parámetro se podrán realizar con base en una muestra representativa con un nivel de confianza mayor o igual al 95% y un porcentaje de error menor o igual al 5%, siendo la población aplicada, el total de líneas activas del servicio de telefonía fija del operador o proveedor.

Los operadores y proveedores deberán realizar una evaluación trimestral de éstos parámetros y su nivel de cumplimiento se evaluará con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{Cumplimiento} \\ \text{de MOS} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{MOS} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{MOS} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \text{MOS})} \times 100\% \end{array} \right.$$

Donde:

MOS: Mean Opinion Score.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 1.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{Cumplimiento} \\ \text{de PESQ} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{PESQ} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{PESQ} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \text{PESQ})} \times 100\% \end{array} \right.$$

Donde:

PESQ: *Perceptual Evaluation of Speech Quality.*

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 1.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{Cumplimiento} \\ \text{de E-Model} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{R-value} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{R-value} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \text{R-Value})} \times 100\% \end{array} \right.$$

Donde:

R-value: Resultado de la aplicación del E-model.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,1.

La calificación obtenida respecto a este parámetro corresponderá al promedio simple de cumplimiento de MOS, PESQ y E-Model de las tres fórmulas anteriores. En todo caso la Sutel podrá establecer, mediante resolución fundada, nuevos umbrales de cumplimiento o umbrales para otros servicios no considerados, los cuales se constituirán en el nuevo umbral de cumplimiento.

CAPÍTULO QUINTO

Parámetros de calidad del servicio de telefonía móvil

SECCIÓN 1: CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

Artículo 47.—Disponibilidad de equipos de prueba

- El operador deberá disponer en sus redes móviles de los equipos y programas de cómputo necesarios que permitan la obtención de cada uno de los indicadores técnicos de calidad establecidos por la Sutel.
- Toda central de servicios móviles deberá disponer como mínimo de dos números de prueba que respondan en forma automática con un tono las solicitudes de comunicación, que mantengan dicha comunicación por al menos 12 horas y que permitan la generación de registros CDRs.

Artículo 48.—**Características de la Red.** Todos los operadores o proveedores deberán suministrar a la Sutel de manera trimestral con desglose mensual el dimensionamiento y las características de sus redes móviles, a saber:

Técnicas

- Áreas de cobertura de la red móvil.
- Número de centrales por red.
- Número de radiobases por red.
- Cantidad de circuitos de interconexión entre las radiobases y su central.
- Cantidad de circuitos de interconexión con la red fija o cualquier otra red.
- Ubicación geográfica cada radiobase.
- Altura, cantidad de sectores, identificador de sector, potencia, canales utilizados, apertura e inclinación de los sectores en cada radiobase.
- Cantidad de canales dedicados a transmisión de datos en cada radiobase.
- Capacidad total para prestar servicios de voz, datos y demás servicios brindados a través de esta red.
- Cualquier otra característica que considere la Sutel.

Utilización

- Horas de máximo tráfico de cada servicio.
- Tráfico promedio por cliente o usuario móvil.
- Duración promedio de las llamadas.
- Cantidad promedio de consumo en cuanto a ancho de banda (en kbps o sus múltiplos) o en cuanto a datos enviados y recibidos (en KBytes o sus múltiplos) por cliente o usuario por servicio de datos.
- Cantidad total de clientes por servicios de transmisión de datos.
- Cantidad total de mensajes de texto.
- Cantidad total de clientes facturados de mensajería de texto.
- Total de clientes facturados mensualmente.
- Total de líneas activas en servicios de prepago y pospago por separado.

j) Cualquier otra característica que considere la Sutel.

SECCIÓN 2: INDICADORES DE EFICIENCIA DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Artículo 49.—**Oportunidad en la activación y desactivación de servicios.** Oportunidad en cuanto al tiempo que tarda en brindarse, en forma efectiva la activación o desactivación de un servicio solicitado por el cliente, a partir del instante en que se efectúa la solicitud y hasta el momento en que efectivamente se recibe o desactiva el servicio.

Para la activación y desactivación de servicios y demás facilidades, así como la reconexión de servicios, el plazo establecido como máximo es de una hora.

La oportunidad en la activación o desactivación de servicios será evaluada por la razón porcentual de la cantidad de servicios activados o desactivados mensualmente, dentro de los plazos establecidos por la Sutel, respecto al total de servicios activados o desactivados mensualmente por el operador o proveedor.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Oportunidad en la} \\ \text{activación} \\ \text{desactivación de} \\ \text{servicios} \end{array} \right\} = \frac{\text{Servicios activados o desactivados dentro del tiempo fijado por SUTEL}}{\text{Total de servicios activados o desactivados}} \times 100$$

La oportunidad en la activación o desactivación de servicios calculada en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el cliente podrá optar por la restitución de la totalidad del cargo pagado y, cuando hubiere lugar, la devolución del monto pagado por el cliente para la adquisición del equipo terminal requerido para la prestación del servicio, sin costo adicional.

Adicionalmente, en caso de incumplimiento del umbral establecido, ya sea de manera particular o general, la Sutel fijará las condiciones de adecuación de los cargos de activación de manera proporcional al atraso adicional sufrido por el cliente.

Atención y reporte de incidencias

Las incidencias incluyen las averías y no conformidades efectuados por los clientes, que no se asocian a problemas en el funcionamiento de su servicio.

Todos los operadores y proveedores deberán registrar de manera separada las averías y no conformidades, reportados por sus clientes y para su atención deberán apegarse a los siguientes umbrales:

El tiempo máximo de reparación de averías deberá ser 6 horas, medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor del servicio. Asimismo, la resolución de no conformidades deberá cumplir con un tiempo máximo de 30 minutos posteriores a la presentación de ésta por parte del cliente o usuario.

En cuanto a los reportes de robo o extravío de terminales, todos los operadores y proveedores se encuentran obligados a suspender de manera inmediata el servicio reportado, interrumpiendo las comunicaciones establecidas en el momento del reporte. Por lo anterior, los operadores y proveedores no podrán realizar cobros a sus clientes por comunicaciones efectuadas después del reporte por parte del cliente o usuario.

La eficiencia en la resolución de incidencias será medida mensualmente con el siguiente parámetro:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento en} \\ \text{la resolución de} \\ \text{Incidencias} \end{array} \right\} = \frac{\text{Cantidad de incidencias reparadas en el tiempo establecido por SUTEL}}{\text{Total de incidencias reportadas}} \times 100$$

Para el cumplimiento de este indicador, los operadores o proveedores deberán contar con un sistema de registro de reportes de incidencias que le brinde al cliente un identificador para el seguimiento de ésta a partir del instante en que se interpuso. El cumplimiento en la resolución de incidencias calculado en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 50.—**Oportunidad en la facturación de servicios.** Oportunidad en días que tarda en ponerse al cobro y a disposición de los clientes la facturación mensual o del periodo de cobro por los servicios móviles una vez concluido el mes o periodo por facturar.

Se medirá mediante la relación entre la cantidad mensual o del periodo de cobro de facturaciones puestas a disposición a los clientes en un plazo máximo de 10 días posteriores al cierre del periodo de facturación y la cantidad total de facturaciones mensuales o del periodo de cobro puestas a disposición de los clientes, con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento en} \\ \text{la oportunidad de} \\ \text{Facturación} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de facturaciones puestas a disposición dentro del tiempo fijado por SUTEL}}{\text{Total de facturaciones puestas a disposición de los clientes}} \times 100$$

El cumplimiento en la oportunidad de facturación calculada en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 51.—**Reclamaciones sobre facturaciones.** Proporción de reclamaciones mensuales que efectúan los clientes sobre la facturación de servicios en relación con la totalidad de servicios facturados.

Incluye todo tipo de reclamaciones relacionadas con la facturación, tales como cobros incorrectos o excesivos.

Se medirá mediante la relación de la cantidad de facturas reclamadas por mes entre la cantidad total de facturas mensuales puestas a disposición de los clientes, con la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Reclamaciones} = \frac{\text{Facturas reclamadas por los clientes} \times 100}{\text{Total de facturas puestas a disposición de los clientes}}$$

El porcentaje de reclamaciones no podrá superar el 1% y su cumplimiento se evaluará respecto a la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de reclamaciones} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Reclamaciones} < 1\% = 100\% \\ \% \text{ Reclamaciones} \geq 1\% = e^{-k(\% \text{ Reclamaciones} - \text{Umbral})} \end{array} \right.$$

Donde:

%Reclamaciones: corresponde al porcentaje de reclamaciones del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado.

Umbral: corresponde al valor máximo de cumplimiento, establecido en un 1%.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 65.

El cumplimiento en las reclamaciones calculadas en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 52.—**Cumplimiento del tiempo de respuesta en el centro de telegestión.** Corresponde a la cantidad de llamadas respondidas por los centros de gestión de servicios móviles, dentro de los periodos establecidos por la Sutel, dividido entre el total de comunicaciones respondidas por los centros de telegestión.

Tomando como referencia los tiempos establecidos en la recomendación UIT-T E.423, el tiempo máximo de espera para la atención de un cliente por un agente o sistema de autogestión debe ser como máximo de 15 segundos.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de atención} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de llamadas respondidas dentro del periodo establecido por SUTEL}}{\text{Total de llamadas respondidas}} \times 100$$

Se entiende como llamada respondida toda aquella comunicación recibida en el centro de gestión de servicios móviles que efectivamente es atendida, por un sistema de autogestión o un agente de telegestión del centro de llamadas en estudio.

El tiempo para ser atendido en el centro de telegestión se mide a partir del momento en que el cliente o usuario solicitante accede al centro de telegestión y hasta el momento en que recibe respuesta efectiva, por un sistema de autogestión o un agente de telegestión. En ningún caso se considerará que las llamadas son efectivamente respondidas al recibir grabaciones de algún sistema de puesta en espera. Adicionalmente, este tiempo se acumulará a los tiempos de espera adicionales una vez respondida la comunicación.

El cumplimiento del tiempo de respuesta en los centros de telegestión corresponderá al promedio simple del cumplimiento de cada uno de los centros de telegestión que disponga el operador o proveedor en estudio.

Artículo 53.—**Grado de satisfacción y percepción de la calidad.** Corresponde a la calificación obtenida en la aplicación de al menos una encuesta semestral, para conocer el grado de satisfacción y percepción general de la calidad respecto al servicio de telefonía móvil.

Las encuestas realizadas deben obtener información relacionada con los parámetros establecidos en el presente reglamento y como mínimo se deberán considerar los siguientes aspectos en la medición del grado de satisfacción y percepción de la calidad:

- 1) **Atención personalizada:** incluye el trato que se le brinde al cliente sobre sus requerimientos y consultas.
- 2) **Atención telefónica:** incluye el trato comercial y cumplimiento en la atención del trámite vía telefónica.
- 3) **Entrega del servicio:** tiempo de entrega y grado de satisfacción con la entrega del servicio.
- 4) **Reparación de averías:** grado de satisfacción con la atención y reparación de averías.
- 5) **Facturación del servicio:** grado de satisfacción con la facturación y cobro.
- 6) **Funcionamiento del servicio telefónico:** deberá considerar las siguientes variables:
 - a. Conocimiento de áreas de cobertura por parte del cliente.
 - b. Condiciones de cobertura del servicio.
 - c. Atención al cliente.
 - d. Calidad de voz.
 - e. Calidad de servicios de valor agregado.
 - f. Demora en la atención de solicitudes y trámites.
 - g. Completación de llamadas.
 - h. Facturación de servicios y reclamaciones.
 - i. Interrupciones del servicio.

7) Cualquier otro indicador particular que sea indicado por parte de la Sutel.

Las encuestas realizadas deben contener un método de evaluación de los resultados para cada parámetro con la ponderación respectiva que permita obtener un resultado final del grado de satisfacción del cliente o usuario y la percepción general de la calidad de los servicios que se le brindan.

La ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta deberán presentarse a la Sutel con una antelación mínima de dos meses a la fecha prevista de su aplicación, para su respectiva aprobación. En caso de que los operadores o proveedores no realicen cambios a la ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta aprobada anteriormente por la Sutel, bastará con la notificación al ente regulador de la realización de las encuestas cinco días naturales de previo a su aplicación.

El resultado de la evaluación final de las encuestas, corresponderá al promedio simple de los parámetros “grado de satisfacción del cliente del servicio telefónico” y “percepción general de la calidad del servicio telefónico”. Si se realizan dos o más encuestas de satisfacción y percepción por semestre, el resultado será el promedio simple de las evaluaciones de las diferentes encuestas.

SECCIÓN 3: INDICADORES TÉCNICOS

Artículo 54.—**Cumplimiento de disponibilidad de centrales de comunicaciones de la red móvil.** Se obtiene mediante la relación entre disponibilidad mensual en horas de cada central de comunicaciones de la red móvil y la totalidad de horas del mes correspondiente. La disponibilidad se refiere a la posibilidad que tienen los clientes o usuarios para establecer comunicaciones entrantes y salientes a la central móvil, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario o hecho de un tercero.

De conformidad con la recomendación UIT-T G.826, la disponibilidad mensual de las centrales de comunicaciones de las redes móviles será de al menos un 99.97%.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Disponibilidad} \\ \text{de centrales de la} \\ \text{red móvil} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de horas de disponibilidad mensual de las centrales de la red móvil} \times 100}{\text{Total de horas del mes correspondiente}}$$

El total de horas de disponibilidad de las centrales de comunicaciones de la red móvil, se obtiene de restar al tiempo total de horas del mes correspondiente, el tiempo en que la totalidad o un segmento de los clientes no cuentan con la posibilidad de establecer comunicaciones en la red móvil en estudio.

La disponibilidad del total de las centrales de comunicaciones de las redes móviles, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento de} \\ \text{disponibilidad de} \\ \text{las centrales de la red} \\ \text{móvil} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de centrales que satisfacen el \% de disponibilidad} \times 100}{\text{Total de centrales de la red de telefonía móvil}}$$

El cumplimiento de disponibilidad de centrales de comunicaciones de la red móvil calculado en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 55.—**Cumplimiento de disponibilidad de Radiobases de la red móvil.** Se obtiene mediante la relación entre disponibilidad mensual en horas de cada radiobase de las redes móviles y la totalidad de horas del mes correspondiente. La disponibilidad se refiere a la posibilidad que tienen los clientes o usuarios para establecer comunicaciones entrantes y salientes a la central móvil, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario o hecho de un tercero.

De conformidad con la recomendación UIT-T G.826, la disponibilidad mensual de las radiobases de las redes móviles será de al menos un 99.97%.

La disponibilidad por radiobase se evaluará con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Disponibilidad} \\ \text{de radiobases de la} \\ \text{red móvil} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de horas de disponibilidad mensual de las radiobases de la red móvil} \times 100}{\text{Total de horas del mes correspondiente}}$$

El total de horas de disponibilidad de las radiobases de la red móvil, se obtiene de restar al tiempo total de horas del mes correspondiente, el tiempo en que la radiobase en estudio no brindó la posibilidad de establecer comunicaciones.

La disponibilidad del total de las radiobases de las redes móviles, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento de} \\ \text{disponibilidad de} \\ \text{las radiobases de} \\ \text{la red móvil} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de radiobases que satisfacen el \% de disponibilidad} \times 100}{\text{Total de radiobases de la red de telefonía móvil}}$$

El cumplimiento de disponibilidad de radiobases de la red móvil calculado en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 56.—**Congestión de rutas troncales finales.** Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación en la ruta que no logran ser establecidos, producto de la congestión de los equipos, entre la cantidad total de intentos de comunicación de la ruta. Este parámetro mide el nivel de congestión o pérdidas permisible en las rutas troncales finales de transmisión entre centrales.

De acuerdo con la recomendación UIT-T E.520, la congestión de las rutas troncales finales será como máximo de un 1%, para la hora cargada media.

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{Grado de Servicio} \\ \text{(por ruta troncal final)} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación perdidos por congestión de equipos} \times 100}{\text{Total de intentos de comunicación salientes de la ruta}}$$

Entiéndase como intento de comunicación perdido por congestión de equipos, a aquel intento de la ruta que es detectado y registrado por la central correspondiente y que no puede ser establecido producto de la indisponibilidad para tramitar la comunicación.

El porcentaje de cumplimiento de la congestión de las rutas troncales finales, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ de cumplimiento de} \\ \text{congestión en} \\ \text{rutas troncales finales} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de rutas troncales finales que satisfacen el grado de servicio} \times 100}{\text{Total de rutas troncales finales de la red}}$$

El cumplimiento de congestión en rutas troncales finales calculado en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 57.—**Congestión de la radiobase (Terminal-Radiobase).** El porcentaje congestión de la radiobase corresponde a la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación que no logran ser establecidos, producto de la congestión de los equipos y la cantidad total de intentos de comunicación a ésta radiobase.

De acuerdo con la recomendación UIT-T E.771, la congestión de los canales de radio (radiocanales) se deberá llevar a umbrales similares a los de las redes fijas de un 1%, para la hora cargada media. Por lo anterior, los umbrales de cumplimiento de congestión de la radiobase serán los siguientes:

2009	2010	2011	2012	2013
5%	4%	3%	2%	1%

Y se evaluará conforme la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Congestión de la} \\ \text{radiobase} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación de la radiobase no establecidos} \times 100}{\text{Total de intentos de comunicación de la radiobase}}$$

Entiéndase como intento de comunicación no establecido a todo intento de comunicación que es detectado y registrado por la radiobase de la red móvil correspondiente y que no resulta exitoso.

El parámetro con el que se evaluará el porcentaje cumplimiento de congestión de las radiobases, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ de cumplimiento} \\ \text{de congestión} \\ \text{de las radiobases} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de radiobases que satisfacen el \% de congestión de radiobases} \times 100}{\text{Total de radiobases de la red móvil}}$$

Este parámetro debe ser obtenido por separado para cada una de las de radiobases de cada red móvil.

El cumplimiento de congestión en rutas troncales finales calculado en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 58.—**Completación de llamadas tráfico entrante a la red móvil.** Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación entrantes efectivamente establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación entrantes a la red móvil. Este mide el nivel de accesibilidad de la red móvil desde otras redes de telecomunicaciones, para la hora cargada media.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de} \\ \text{llamadas tráfico} \\ \text{entrante por central} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación entrantes en la central efectivamente establecidos}}{\text{Total de intentos de comunicación entrantes a la central}} \times 100$$

Entiéndase como intento de comunicación entrante a la central, a todo aquel que es detectado y registrado por la respectiva central y cuyo destino es la propia central e incluye las llamadas entrantes por las rutas troncales y las llamadas internas o locales.

El intento de comunicación efectivo entrante, corresponde a todo intento en el que se logra establecer la comunicación con el destino o con el casillero de voz correspondiente.

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:

Periodo en estudio	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Umbral de completación	65%	66%	67%	68%	69%	70%

El porcentaje nacional para la completación de llamadas de tráfico entrante se obtiene con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \\ \text{tráfico entrante} \\ \text{del sistema total} \end{array} \right\} = \frac{\sum_{i=1}^N (\% \text{ Completación de llamadas tráfico entrante por central}_i)}{\text{Total de centrales de comunicación del sistema evaluado}} \times 100$$

Las pérdidas de llamadas deben desglosarse en los siguientes aspectos:

- 1) Congestión.
- 2) Falla Técnica.
- 3) Cliente o Usuario "B" ocupado.
- 4) Cliente o Usuario "B" no contesta.
- 5) Otras causas de usuario o cliente B.
- 6) Abandono de intento de comunicación.
- 7) Desvíos a casillero de voz.
- 8) Mensaje máquina parlante.

Toda central telefónica adquirida por el operador, deberá permitir brindar la información especificada en el presente Reglamento.

En aquellas centrales en las que el desglose de pérdidas no contenga los detalles establecidos anteriormente, se aplicará la distribución relativa de aquellos sistemas que si muestren el detalle especificado.

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará de manera general o particular mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completación} \\ \text{de llamada tráfico} \\ \text{entrante} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Completación de llamadas} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Completación})} \end{array} \right.$$

Donde:

%Completación de llamadas: corresponde al % Completación de llamadas para el tráfico entrante por central o al % Completación de llamadas tráfico entrante del sistema total del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado, en los casos particular o general, respectivamente.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento, para el periodo en estudio.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Artículo 59.—Completación de llamadas del tráfico originado en la red móvil. Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación originados en la central móvil en estudio que son efectivamente establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación originados en esta central. Este mide el nivel de accesibilidad del SNT, para la hora cargada media.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de} \\ \text{llamadas tráfico} \\ \text{originado por central} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación originados en la central efectivamente establecidos}}{\text{Total de intentos de comunicación originados en la central}} \times 100$$

Entiéndase como intento de comunicación originado de la central, a todo intento que se genere en la propia central sin importar su destino e incluye tanto las llamadas salientes por las rutas troncales como a las internas o locales.

El intento de comunicación efectivo originado corresponde a todo intento en el que se logra establecer la comunicación con el destino o con el casillero de voz correspondiente.

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:

Periodo en estudio	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Umbral de completación	65%	66%	67%	68%	69%	70%

El porcentaje nacional para la completación de llamadas del tráfico originado en la red de telefonía se obtiene con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \\ \text{tráfico originado} \\ \text{del sistema total} \end{array} \right\} = \frac{\sum_{i=1}^N (\% \text{ Completación de llamadas tráfico originado por central}_i)}{\text{Total de centrales de comunicación del sistema evaluado}} \times 100$$

Las pérdidas de llamadas deben desglosarse en los siguientes aspectos:

- 1) Congestión.
- 2) Falla Técnica.
- 3) Cliente o Usuario "B" ocupado.
- 4) Cliente o Usuario "B" no contesta.
- 5) Otras causas de usuario o cliente B.
- 6) Abandono de intento de comunicación.
- 7) Desvíos a casillero de voz.
- 8) Mensaje máquina parlante.

Toda central telefónica adquirida por el operador, deberá permitir brindar la información especificada en el presente Reglamento.

En aquellas centrales en las que el desglose de pérdidas no contenga los detalles establecidos anteriormente, se aplicará la distribución relativa de aquellos sistemas que si muestren el detalle especificado.

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará de manera general o particular mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completación} \\ \text{de llamadas tráfico} \\ \text{originado} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Completación de llamadas} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Completación})} \end{array} \right.$$

Donde:

%Completación de llamadas: corresponde al % Completación de llamadas para el tráfico originado por central o al % Completación de llamadas tráfico originado del sistema total del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado, en los casos particular o general, respectivamente.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento, para el periodo en estudio.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Artículo 60.—Completación de llamadas del tráfico terminado por servicio en los centros de telegestión. Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación entrantes al distribuidor automático de llamadas (ACD) que efectivamente logran ser establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación entrantes al ACD para cada servicio soportado por el centro de telegestión, a la hora cargada media de cada servicio soportado.

Este parámetro mide el nivel de accesibilidad a cada centro por parte de los clientes o usuarios, sean éstos de la red de telefonía o de otra red de telecomunicaciones.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de} \\ \text{llamadas tráfico terminado} \\ \text{por servicio del centro} \\ \text{de telegestión} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación terminados por servicio efectivamente establecidos por servicio del centro}}{\text{Total de intentos de comunicación entrantes al centro de telegestión para cada servicio}} \times 100$$

Entiéndase como intento de comunicación entrante al centro de telegestión a todo aquel que es detectado y registrado por el ACD para cada servicio.

El intento de comunicación efectivo entrante o bien denominado llamada completada entrante, corresponde a todo intento de comunicación en el que se logra establecer la comunicación con el centro de telegestión.

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Umbral de completación	80%	81%	82%	83%	84%	85%

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completación} \\ \text{de llamadas por} \\ \text{servicio de} \\ \text{telegestión} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Completación de llamadas} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Completación})} \end{array} \right.$$

Donde:

%Completación de llamadas: corresponde al % Completación de llamadas para el tráfico terminado en cada servicio del centro de telegestión del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento, para el periodo en estudio.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Artículo 61.—Comunicaciones interrumpidas. El grado de retenibilidad de una comunicación, se medirá a través de proporción de llamadas que finalizan sin la intervención de alguno de los extremos de la comunicación en relación con el total de comunicaciones completadas terminadas por alguno de los extremos de la comunicación, mediante la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Comunicaciones Interrumpidas} = \frac{\text{Comunicaciones interrumpidas entrantes y salientes} \times 100}{\text{Total de comunicaciones completadas entrantes y salientes}}$$

Las causas de interrupción de llamadas deben desglosarse en los siguientes aspectos:

1. Problemas de handover (handoff).
2. Fuera de cobertura de la red.
3. Congestión.
4. Falla técnica.

El porcentaje de comunicaciones interrumpidas deberá ser igual o inferior al 2% del total de comunicaciones entrantes o salientes completadas y su cumplimiento se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de comunicaciones} \\ \text{interrumpidas} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Interrupciones} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Interrupciones} > \text{Umbral} = e^{-k(\% \text{ Interrupciones} - \text{Umbral})} \end{array} \right.$$

Donde:

% Interrupciones: corresponde al % Comunicaciones interrumpidas para el operador o proveedor en estudio.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 50.

Artículo 62.—Demora del tono de conexión de llamada. (DTCLL)

Corresponde al tiempo que demora la red móvil en dar respuesta a una solicitud de comunicación, medido a partir del momento en que el cliente o usuario envía la información de la solicitud de comunicación desde su terminal y hasta cuando la red móvil le indica al cliente o usuario mediante un tono o mensaje el estado del intento de comunicación.

Se medirá a través de la tasa de demora de conexión de la red móvil que se establece mediante la siguiente fórmula y este tiempo de respuesta de la red no debe superar los 5 segundos (recomendación E.721):

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ de cumplimiento} \\ \text{del DTCLL} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de comunicaciones que reciben respuesta de la red móvil dentro del umbral establecido} \times 100}{\text{Total de comunicaciones que reciben respuesta de la red móvil}}$$

El total de comunicaciones que reciben respuesta de la red móvil, corresponde a aquellos intentos detectados por la red móvil.

El cumplimiento del tiempo de respuesta al intento de comunicación, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 63.—Áreas de cobertura del servicio móvil.

Corresponde al área geográfica dentro de la cual el cliente o usuario puede originar comunicaciones o recibirlas con las condiciones técnicas necesarias para el establecimiento y continuidad de la comunicación.

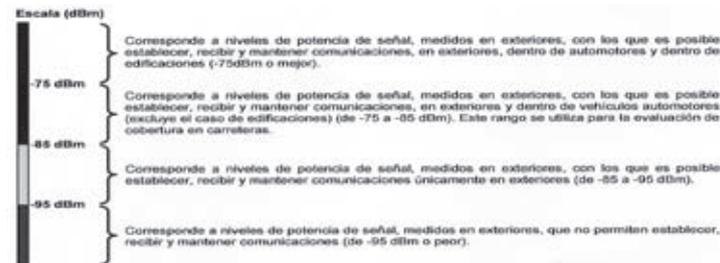
El umbral de nivel de señal, medido en exteriores, para considerar que los distintos espacios geográficos (dentro de edificaciones, dentro de vehículos automotores y en exteriores) se encuentran dentro del área de cobertura del servicio móvil de un operador o proveedor, se define de la siguiente manera:

Tipo de cobertura	Nivel de señal (dBm) medido en exteriores	Color de escala
Cobertura dentro de edificaciones (interiores)	≥ -75	Azul
Cobertura dentro de vehículos automotores (vehículos)	-75 > nivel de señal ≥ -85	Verde
Solo en exteriores (exteriores)	-85 > nivel de señal > -95	Amarillo
Fuera del área de cobertura	≤ -95	Rojo

Los operadores y proveedores establecerán y entregarán a la Sutel en forma impresa y en medios electrónicos, con actualización trimestral, los mapas geográficos de las áreas de cobertura de sus redes, con escala de 1:50000 o mayor resolución para localidades (barrios, cantones, distritos, caseríos o delimitaciones geográficas) y con escala 1:100000 o mayor resolución para carreteras (caminos, autopistas y demás infraestructura vial), en los cuales se muestren los niveles de intensidad de señal medida en exteriores, mediante la escala de colores de 4 divisiones que se muestra a continuación. Así mismo, dichos mapas deberán mostrar la ubicación de la(s) radiobase(s), puntos de referencia y puntos cardinales, de manera que la representación del nivel de señal permita la lectura normal del mapa.

Junto a los mapas de cobertura los operadores y proveedores deberán presentar a la Sutel los registros de las mediciones (datos de cada punto de medición: ubicación latitud-longitud, hora y potencia) a partir de los cuales se obtuvo el mapa, así como las proporciones de los tipos de cobertura respecto a la totalidad de puntos de medición.

La escala de despliegue de los niveles de intensidad de señal será la siguiente:



Los puntos de medición se tomarán para cada metro de desplazamiento lineal sin repetir ubicaciones o con una diferencia de tiempo de 1 segundo entre cada medida (siempre y cuando el vehículo se encuentre en movimiento y no se repita la ubicación), en un recorrido por la totalidad del espacio geográfico en estudio.

Las velocidades de medición promedio serán de 40 km/h máximo para localidades y 60 km/h máximo para carreteras.

Toda medición de cada área de cobertura debe ser establecida delimitando el área por evaluar y el recorrido (ruta) llevado a cabo, de forma tal que se considere la totalidad del área de cobertura especificada por el operador o proveedor en los mapas entregados a la Sutel. Los resultados de las evaluaciones deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre y número del área de cobertura.
- Fecha de la medición (día, mes, año).
- Duración en horas de la medición.
- Total de muestras tomadas y la cantidad de metros lineales de la zona evaluada.
- Total de muestras aceptables de intensidad de señal, para cobertura en interiores, en vehículos y en exteriores por separado.
- Los registros de medición (datos de cada punto de medición: ubicación latitud-longitud, hora, potencia) y las proporciones de los tipos de cobertura respecto a la totalidad de puntos de medición.
- Mapas geográficos de las áreas de cobertura evaluadas, con la escala de colores indicada en el presente artículo.
- En caso de utilizarse equipos terminales para estas mediciones, se deberá para cada muestra tomada indicar:
 - Fecha (día, mes, año) y hora (hh:mm:ss).
 - Coordenadas geográfica (gg:mm:ss).
 - Intensidad de señal medida.
 - Canal de control medido y radiobase correspondiente.

En caso de que el área de cobertura varíe en el tiempo, debido a diferentes cambios que se puedan dar en el medio, tales como: nuevas edificaciones, reforestaciones, creación natural o artificial de afluentes de agua, hecho de un tercero, entre otros, ampliación o modificación por parte del operador o proveedor, éste con base en sus mediciones, definirá la nueva área de cobertura respectiva y notificará a la Sutel con las justificaciones correspondientes, remitiendo la información de la respectiva evaluación de campo.

Los operadores y proveedores efectuarán una clasificación de sus áreas de cobertura por tipo (interiores, vehículos automotores y exteriores) en función de que el 95% de los puntos de medición en el área de cobertura, se encuentren dentro del rango de los niveles de intensidad de señal medidos en exteriores, para los especificados en cada tipo de área de cobertura.

El porcentaje de cobertura respecto cada una de las áreas de cobertura del servicio móvil se evaluará, de acuerdo con las siguientes fórmulas:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ de cobertura en} \\ \text{interiores} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de muestras con intensidad de señal} \geq -75 \text{ dBm} \times 100}{\text{Total de muestras de intensidad de señal en la zona con cobertura en interiores}}$$

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ de cobertura en} \\ \text{vehículos} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de muestras con intensidad de señal en el rango de } -75 \text{ a } -85 \text{ dBm} \times 100}{\text{Total de muestras de intensidad de señal en la zona con cobertura en vehículos}}$$

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ de cobertura en} \\ \text{exteriores} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de muestras con intensidad de señal en el rango de } -85 \text{ a } -95 \text{ dBm} \times 100}{\text{Total de muestras de intensidad de señal en la zona con cobertura en exteriores}}$$

La Sutel podrá realizar evaluaciones en áreas de cobertura particulares y aplicar los niveles de cumplimiento dispuestos en el presente artículo.

El nivel de cumplimiento de cada área de cobertura se evaluará con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{por área de cobertura} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cobertura} \geq 95\% = 100\% \\ \% \text{ Cobertura} < 95\% = e^{-k(95\% - \% \text{ Cobertura})} \end{array} \right.$$

Donde:

% Cobertura: corresponde al promedio simple de los % de cobertura para los tres tipos de cobertura (interiores, vehículos y exteriores).

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 10.

Para la obtención de la evaluación de este parámetro, los operadores y proveedores realizarán mediciones sobre la totalidad de áreas de cobertura ofrecidas por éstos, distribuidas de manera tal que en un año se evalúe la totalidad de zonas, es decir se evaluará una cuarta parte (1/4) del total de áreas de cobertura cada trimestre y el nivel de cumplimiento trimestral se obtendrá con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento trimestral} \\ \text{de áreas de cobertura} \end{array} \right\} = \frac{\sum_{i=1}^N (\% \text{ Cumplimiento por área de cobertura}_i)}{\% \text{ del total de áreas de cobertura del operador o proveedor}}$$

Artículo 64.—Relación portadora contra interferente.

Corresponde a la relación entre la intensidad (potencia) de la señal del canal de comunicaciones y la intensidad (potencia) de las interferencias en el mismo canal (C/I, por sus siglas en inglés Carrier to Interference).

Toda área de cobertura o segmento de carretera dentro del área de cobertura de la red móvil, deberá presentar un nivel de C/I mayor o igual a 9 dB.

Los puntos de medición se tomarán para cada metro de desplazamiento lineal dentro del recorrido por la totalidad del área de cobertura o segmento de carretera en estudio.

El nivel de cumplimiento de la relación C/I para cada área de cobertura o segmento de carretera, se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ de cumplimiento} \\ \text{de C/I por área de} \\ \text{cobertura o carretera} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de muestras de intensidad con C/I menor o igual al umbral} \times 100}{\text{Total de muestras de intensidad de señal}}$$

El nivel de cumplimiento del total de áreas de cobertura o segmentos de carretera se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ de cumplimiento} \\ \text{de C/I} \end{array} \right\} = \frac{\sum_{i=1}^n (\% \text{ de cumplimiento de C/I por área de cobertura o carretera})}{\text{Total de áreas de cobertura o carreteras con cobertura}} \times 100$$

El cumplimiento de la relación C/I calculado en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 65.—**Calidad de voz en servicios móviles.** Corresponde a la comparación de las características de las señales (sonidos y voz) emitidas respecto a las recibidas en una comunicación entre redes de telefonía móvil, para todas las tecnologías de acceso.

Dicha comparación deberá realizarse conforme a las recomendaciones UIT-T P.800, P.862 y G.107 y sus umbrales de cumplimiento serán de MOS (Mean Opinion Score) mayor o igual a 4, PESQ (Perceptual Evaluation of Speech Quality) mayor o igual a 4 respectivamente y un valor de R (R value) superior a un 85 para el caso del E-Model (UIT-T G.107).

Las evaluaciones del cumplimiento de este parámetro se podrán realizar con base en una muestra representativa con un nivel de confianza mayor o igual al 95% y un porcentaje de error menor o igual al 5%, siendo la población aplicada, el total de líneas activas del servicio de telefonía móvil del operador o proveedor.

Los operadores y proveedores deberán realizar una evaluación trimestral de éstos parámetros y su nivel de cumplimiento se evaluará con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de MOS} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{MOS} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{MOS} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral}-\text{MOS})} \times 100\% \end{array} \right.$$

Donde:

MOS: Mean Opinion Score.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 1.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de PESQ} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{PESQ} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{PESQ} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral}-\text{PESQ})} \times 100\% \end{array} \right.$$

Donde:

PESQ: Perceptual Evaluation of Speech Quality.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 1.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de E-Model} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{R-value} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{R-value} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral}-\text{R-Value})} \times 100\% \end{array} \right.$$

Donde:

R-value: Resultado de la aplicación del E-model.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,1.

La calificación obtenida respecto a este parámetro corresponderá al promedio simple de cumplimiento de MOS, PESQ y E-Model de las tres fórmulas anteriores.

Artículo 66.—**Tasa de entrega de mensajes de texto.** Corresponde a la cantidad de mensajes de texto entregados por medio de la red móvil al cliente, usuario o a alguna plataforma de mensajería u otros destinos. Para el caso de los mensajes entregados a los clientes o usuarios se deberá considerar que el destino se encuentre dentro del área de cobertura de la red móvil y tenga encendido su terminal telefónico.

Se medirá a través de la cantidad de mensajes entregados por la red a sus destinos, respecto al total de mensajes recibidos por el centro de mensajes y se establece mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Tasa de entrega} \\ \text{de mensajes de texto} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de mensajes de texto entregados} \times 100}{\text{Total de mensajes de texto recibidos por el centro de mensajes}}$$

La tasa de entrega de mensajes de texto se medirá en la hora cargada media de este servicio y corresponderá como mínimo al 98% y los motivos de no entrega de mensajes deberán ser desglosados y remitidos a la Sutel conforme el siguiente detalle:

- 1) Destino inválido.
- 2) Congestión del centro de mensajes.
- 3) Congestión de la plataforma destino.
- 4) Falla técnica.

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de tasa de entrega} \\ \text{de mensajes de texto} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Tasa de entrega} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Tasa de entrega} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Cumplimiento})} \end{array} \right.$$

Donde:

% Tasa de entrega: corresponde al % Tasa de entrega de mensajes de texto.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento de 98%.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Artículo 67.—**Cumplimiento del tiempo de entrega de mensajes de texto.** Corresponde al tiempo que tardan los mensajes de texto en ser efectivamente recibidos por el destino, a partir del momento en que son enviados por el origen. Y su evaluación se realizará considerando la cantidad de mensajes de texto efectivamente entregados por el centro de mensajes de la red móvil, dentro de los tiempos umbrales fijados por la Sutel, dividido entre el total de mensajes de texto entregados por el centro de mensajes.

El tiempo máximo de entrega de un mensaje de texto para la hora cargada media, medido a partir de su envío desde el origen y hasta que sea recibido en el destino, siempre y cuando ambos se encuentren encendidos y dentro del área de cobertura de la red, será de 20 segundos.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de tiempo de entrega} \\ \text{de mensajes de texto} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de mensajes entregados dentro del tiempo establecido por SUTEL} \times 100}{\text{Total de mensajes de texto entregados}}$$

Artículo 68.—**Tasa de entrega de mensajes multimedia.** Corresponde a la cantidad de mensajes de multimedia entregados por medio de la red móvil al cliente o usuario, plataformas de mensajería u otros destinos, que se encuentra dentro del área de cobertura de la red móvil y tiene encendido su terminal telefónico.

Se medirá a través de la cantidad de mensajes entregados por la red a sus destinos, respecto al total de mensajes recibidos por el centro de mensajes y se establece mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Tasa de entrega de} \\ \text{mensajes multimedia} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de mensajes multimedia entregados} \times 100}{\text{Total de mensajes multimedia recibidos por el centro de mensajes}}$$

La tasa de entrega de mensajes multimedia se medirá en la hora cargada media de este servicio y corresponderá como mínimo al 80% y los motivos de no entrega de mensajes deberán ser desglosados y remitidos a la Sutel conforme el siguiente detalle:

- 1) Destino inválido
- 2) Incompatibilidad de terminal destino
- 3) Congestión del centro de mensajes
- 4) Congestión de la plataforma destino
- 5) Falla técnica

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de tasa de entrega} \\ \text{de mensajes multimedia} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Tasa de entrega} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Tasa de entrega} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Cumplimiento})} \end{array} \right.$$

Donde:

% Tasa de entrega: corresponde al % Tasa de entrega de mensajes multimedia.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento de 80%.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Artículo 69.—**Cumplimiento del tiempo de entrega de mensajes multimedia.** Corresponde al tiempo que tardan los mensajes multimedia en ser efectivamente recibidos por el destino, a partir del momento en que son enviados por el origen. Y su evaluación se realizará considerando la cantidad de mensajes multimedia efectivamente entregados por el centro de mensajes de la red móvil, dentro del umbral de tiempo establecido por la Sutel, dividido entre el total de mensajes multimedia entregados por el centro de mensajes.

El tiempo máximo de entrega de un mensaje multimedia para la hora cargada media, medido a partir de su envío desde el origen y hasta que sea recibido en el destino, siempre y cuando ambos terminales se encuentren encendidos y dentro del área de cobertura de la red, será de 30 segundos.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de tiempo de entrega} \\ \text{de mensajes multimedia} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de mensajes entregados dentro del tiempo establecido por SUTEL} \times 100}{\text{Total de mensajes de multimedia entregados}}$$

Artículo 70.—**Completación de llamadas al correo de voz.** Corresponde a la cantidad de llamadas que ingresan al correo de voz o son entregadas por la red móvil al casillero de voz cuando el cliente o usuario destino, se encuentra fuera del área de cobertura de la red móvil, tiene apagado su terminal telefónico o ha realizado una desviación al casillero en forma voluntaria.

Se medirá a través del porcentaje de completación de llamadas y se establece mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \\ \text{al correo de voz} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de llamadas efectivas en el correo de voz} \times 100}{\text{Total de llamadas que ingresan al correo de voz}}$$

El total de llamadas que ingresan al correo de voz corresponde a la desviación de las llamadas de voz a los casilleros.

El umbral de cumplimiento de completación de llamadas del casillero de voz corresponderá a un 90%, para la hora cargada media de este servicio.

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completación} \\ \text{al correo de voz} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación correo de voz} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Completación correo de voz} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Completación})} \end{array} \right.$$

Donde:

% Completación correo de voz: corresponde al % Completación de llamadas al correo de voz.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

CAPÍTULO SEXTO

Parámetros de calidad del servicio de telefonía internacional

SECCIÓN 1: INDICADORES DE EFICIENCIA DEL SERVICIO DE TELEFONÍA INTERNACIONAL

Artículo 71.—**Oportunidad en la entrega del servicio.** Oportunidad en cuanto al tiempo que tarda en brindarse, en forma efectiva un servicio solicitado por el cliente, a partir del instante en que se efectúa la solicitud y hasta el momento en que efectivamente se recibe el servicio.

El umbral máximo de cumplimiento de este parámetro es de 3 horas.

La oportunidad en la entrega de servicios será evaluada por la razón porcentual de la cantidad de servicios entregados mensualmente, dentro de los plazos establecidos por la Sutel, respecto al total de servicios entregados mensualmente por el operador.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Oportunidad en la entrega} \\ \text{de servicios} \end{array} \right\} = \frac{\text{Servicios entregados dentro del tiempo fijado por SUTEL} \times 100}{\text{Total de servicios entregados}}$$

La oportunidad en la entrega de servicios calculada en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el cliente podrá optar por la restitución de la totalidad del cargo pagado y, cuando hubiere lugar, la devolución del monto pagado por el cliente para la adquisición del equipo terminal requerido para la prestación del servicio, sin costo adicional.

Adicionalmente, en caso de incumplimiento del umbral establecido, ya sea de manera particular o general, la Sutel fijará las condiciones de adecuación de los cargos de instalación de manera proporcional al atraso adicional sufrido por el cliente.

Artículo 72.—**Atención y reporte de incidencias.** Las incidencias incluyen las averías y no conformidades efectuados por los clientes, que no se asocian a problemas en el funcionamiento de su servicio.

Todos los operadores y proveedores deberán registrar de manera separada las averías y no conformidades, reportados por sus clientes y su atención deberá apegarse a los siguientes umbrales:

El tiempo máximo de reparación de averías deberá ser 6 horas, medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor del servicio. Asimismo, la resolución de no conformidades deberá cumplir con un tiempo máximo de 30 minutos posteriores a la presentación de ésta por parte del cliente o usuario.

La eficiencia en la resolución de incidencias será medida mensualmente con el siguiente parámetro:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento en} \\ \text{la resolución de} \\ \text{Incidencias} \end{array} \right\} = \frac{\text{Cantidad de incidencias reparadas en el tiempo establecido por SUTEL} \times 100}{\text{Total de incidencias reportadas}}$$

Para el cumplimiento de este indicador, los operadores o proveedores deberán contar con un sistema de registro de reportes de incidencias que le brinde al cliente un identificador para el seguimiento de ésta a partir del instante en que se interpuso.

El cumplimiento en la resolución de incidencias calculado en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 73.—**Oportunidad en la facturación de servicios.** Oportunidad en días que tarda en ponerse al cobro y a disposición de los clientes la facturación mensual o del periodo de cobro por los servicios de telefonía internacional una vez concluido el mes o periodo por facturar.

Se medirá mediante la relación entre la cantidad mensual o del periodo de cobro de facturaciones puestas a disposición de los clientes en un plazo máximo de 10 días posteriores al cierre del periodo de facturación y la cantidad total de facturaciones mensuales o del periodo de cobro puestas a disposición de los clientes, con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento en} \\ \text{la oportunidad de} \\ \text{Facturación} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de facturaciones puestas a disposición dentro del tiempo fijado por SUTEL} \times 100}{\text{Total de facturaciones puestas a disposición de los clientes}}$$

El cumplimiento en la oportunidad de facturación calculada en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 74.—**Reclamaciones sobre facturaciones.** Proporción de reclamaciones mensuales que efectúan los clientes sobre la facturación de servicios en relación con la totalidad de servicios facturados.

Incluye todo tipo de reclamaciones relacionadas con la facturación, tales como cobros incorrectos o excesivos.

Se medirá mediante la relación de la cantidad de facturas reclamadas por mes entre la cantidad total de facturas mensuales puestas a disposición de los clientes, con la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Reclamaciones} = \frac{\text{Facturas reclamadas por los clientes} \times 100}{\text{Total de facturas puestas a disposición de los clientes}}$$

El porcentaje de reclamaciones no podrá superar el 1% y su cumplimiento se evaluará respecto a la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de reclamaciones} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Reclamaciones} < 1\% = 100\% \\ \% \text{ Reclamaciones} \geq 1\% = e^{-k(\% \text{ Reclamaciones} - \text{Umbral})} \end{array} \right.$$

Donde:

% Reclamaciones: corresponde al porcentaje de reclamaciones del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado.

Umbral: corresponde al valor máximo de cumplimiento, establecido en un 1%

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 65.

El cumplimiento en las reclamaciones calculadas en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 75.—**Cumplimiento del tiempo de respuesta en el centro de telegestión.** Corresponde a la cantidad de llamadas respondidas por los centros de telegestión de servicios internacionales, dentro de los periodos establecidos por la Sutel, dividido entre el total de comunicaciones respondidas por los centros de telegestión.

Tomando como referencia los tiempos establecidos en la recomendación UIT-T E.423, el tiempo máximo de espera para la atención de un cliente por un agente o sistema de autogestión debe ser como máximo de 15 segundos.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de Atención} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de llamadas respondidas dentro del periodo establecido por SUTEL} \times 100}{\text{Total de llamadas respondidas}}$$

Se entiende como llamada respondida toda aquella comunicación recibida en el centro de gestión de servicios internacionales que efectivamente es atendida, por un sistema de autogestión o un agente de telegestión del centro de llamadas en estudio.

El tiempo para ser atendido en el centro de telegestión se mide a partir del momento en que el cliente o usuario solicitante accede al centro de telegestión y hasta el momento en que recibe respuesta efectiva, por un sistema de autogestión o un agente de telegestión. En ningún caso se considerará que las llamadas son efectivamente respondidas al recibir grabaciones de algún sistema de puesta en espera. Adicionalmente, este tiempo se acumulará a los tiempos de espera adicionales una vez respondida la comunicación.

El cumplimiento del tiempo de respuesta en los centros de telegestión corresponderá al promedio simple del cumplimiento de cada uno de los centros de telegestión que disponga el operador o proveedor en estudio.

Artículo 76.—**Grado de satisfacción y percepción de la calidad.** Corresponde a la calificación obtenida en la aplicación de al menos una encuesta semestral, para conocer el grado de satisfacción y percepción general de la calidad respecto al servicio de telefonía internacional.

Las encuestas realizadas deben obtener información relacionada con los parámetros establecidos en el presente reglamento y como mínimo se deberán considerar los siguientes aspectos en la medición del grado de satisfacción y percepción de la calidad:

- 1) **Atención personalizada:** incluye el trato que se le brinde al cliente sobre sus requerimientos y consultas.
- 2) **Atención telefónica:** incluye el trato comercial y cumplimiento en la atención del trámite vía telefónica.
- 3) **Entrega del servicio:** tiempo de entrega y grado de satisfacción con la entrega del servicio
- 4) **Reparación de averías:** grado de satisfacción con la atención y reparación de averías
- 5) **Facturación del servicio:** grado de satisfacción con la facturación y cobro
- 6) **Funcionamiento del servicio de telefonía internacional:** en cuanto a calidad de voz, completación de llamadas, calidad de los servicios complementarios e interrupciones del servicio.
- 7) Cualquier otro indicador particular que sea indicado por parte de la Sutel.

Las encuestas realizadas deben contener un método de evaluación de los resultados para cada parámetro con la ponderación respectiva que permita obtener un resultado final del grado de satisfacción del cliente o usuario y la percepción general de la calidad de los servicios que se le brindan.

La ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta deberán presentarse a la Sutel con una antelación mínima de dos meses a la fecha prevista de su aplicación, para su respectiva aprobación. En caso de que los operadores o proveedores no realicen cambios a la ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta aprobada anteriormente por la Sutel, bastará con la notificación al ente regulador de la realización de las encuestas 5 días naturales de previo a su aplicación.

El resultado de la evaluación final de las encuestas, corresponderá al promedio simple de los parámetros “grado de satisfacción del cliente del servicio telefónico” y “percepción general de la calidad del servicio telefónico”. Si se realizan dos o más encuestas de satisfacción y percepción por semestre, el resultado será el promedio simple de las evaluaciones de las diferentes encuestas.

SECCIÓN 2: INDICADORES TÉCNICOS DEL SERVICIOS DE TELEFONÍA INTERNACIONAL

Artículo 77.—Cumplimiento de disponibilidad de centrales de comunicaciones de la red telefónica internacional. Se obtiene mediante la relación entre disponibilidad mensual en horas de cada central de comunicaciones internacional y la totalidad de horas del mes correspondiente. La disponibilidad se refiere a la posibilidad que tienen los clientes o usuarios para establecer comunicaciones entrantes y salientes de acuerdo a las condiciones normales de operación de la central, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario o hecho de un tercero.

De conformidad con la recomendación UIT-TG.826, la disponibilidad mensual de cada central de comunicaciones será de al menos un 99.97%.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Disponibilidad} \\ \text{de la central} \\ \text{internacional} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de horas de disponibilidad mensual de la central} \times 100}{\text{Total de horas del mes correspondiente}}$$

El total de horas de disponibilidad de la central de comunicaciones internacional se obtiene de restar al tiempo total de horas del mes correspondiente, el tiempo en que la totalidad o un segmento de los clientes no cuentan con la posibilidad de establecer comunicaciones en la central en estudio.

La disponibilidad del total de las centrales de comunicaciones internacionales, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento de} \\ \text{disponibilidad de centrales} \\ \text{internacionales} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de centrales que satisfacen el \% de disponibilidad} \times 100}{\text{Total de centrales de la red de telefonía fija}}$$

El cumplimiento de disponibilidad de centrales de comunicaciones internacionales calculado en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 78.—Congestión de rutas troncales finales. Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación en la ruta que no logran ser establecidas, producto de la congestión de los equipos, entre la cantidad total de intentos de comunicación de la ruta. Este parámetro mide el nivel de congestión o pérdidas permisibles en las rutas troncales finales de transmisión entre centrales internacionales.

Este parámetro incluirá la evaluación de las rutas troncales de acceso internacional como las rutas troncales de interconexión entre la central de comunicaciones internacional y las demás centrales de comunicaciones del SNT.

De acuerdo con la recomendación UIT-T E.520, la congestión de las rutas troncales finales será como máximo de un 1%, para la hora cargada media.

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{Grado de Servicio} \\ \text{por ruta troncal final} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación perdidos por congestión de equipos} \times 100}{\text{Total de intentos de comunicación salientes de la ruta}}$$

Entiéndase como intento de comunicación perdido por congestión de equipos, a aquel intento de la ruta que es detectado y registrado por la central internacional correspondiente y que no puede ser establecido producto de la indisponibilidad para tramitar la comunicación.

El porcentaje de cumplimiento de la congestión de las rutas troncales finales, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ de cumplimiento de} \\ \text{congestión en} \\ \text{rutas troncales finales} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de rutas troncales finales que satisfacen el grado de servicio} \times 100}{\text{Total de rutas troncales finales de la red}}$$

El cumplimiento de congestión en rutas troncales finales calculado en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 79.—Completación de llamadas del tráfico terminado por servicio en centros de telegestión. Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación entrantes al distribuidor automático de llamadas (ACD) que efectivamente logran ser establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación entrantes al ACD para cada servicio soportado por el centro de telegestión, a la hora cargada media de cada servicio soportado.

Este parámetro mide el nivel de accesibilidad a cada centro por parte de los clientes o usuarios, sean éstos de la red de telefonía o de otra red de telecomunicaciones.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de} \\ \text{llamadas tráfico terminado} \\ \text{por servicio del centro} \\ \text{de telegestión} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación terminados por servicio efectivamente establecidos} \times 100}{\text{Total de intentos de comunicación entrantes al centro de telegestión n para cada servicio de telegestión}}$$

Entiéndase como intento de comunicación entrante al centro de telegestión a todo aquel que es detectado y registrado por el ACD para cada servicio.

El intento de comunicación efectivo entrante o bien denominado llamada completada entrante, corresponde a todo intento de comunicación en el que se logra establecer la comunicación con el centro de telegestión.

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Umbral de completación	80%	81%	82%	83%	84%	85%

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completación} \\ \text{de llamadas por} \\ \text{servicio de} \\ \text{telegestión} \end{array} \right\} = \frac{\% \text{ Completación de llamadas} \geq \text{Umbral} - \% \text{ Completación de llamadas} < \text{Umbral}}{100 - (\text{Umbral} - \% \text{ Completación})}$$

Donde:

%Completación de llamadas: corresponde al % Completación de llamadas para el tráfico terminado en cada servicio del centro de telegestión del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento, para el periodo en estudio

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Artículo 80.—Completación de llamadas del centro de telegestión. Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación salientes de la central telefónica, con destino al centro de telegestión, que efectivamente logran ser establecidas, y la cantidad total de intentos de comunicación con destino al centro de telegestión.

Este parámetro mide el nivel de accesibilidad a dicho centro por parte de los clientes o usuarios, sean éstos de la red de telefonía o de otra red de telecomunicaciones.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación} \\ \text{de llamadas del} \\ \text{centro de telegestión} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación efectivos con destino al centro de telegestión} \times 100}{\text{Total de intentos de comunicación con destino al centro de telegestión}}$$

Entiéndase como intento de comunicación con destino al centro de telegestión a todo aquel que es detectado y registrado por la central telefónica del SNT que sirve como elemento de interconexión a la red.

El intento de comunicación efectivo con destino al centro de telegestión o bien denominado llamada completada, corresponde a todo intento de comunicación en el que se logra establecer la comunicación con el centro de telegestión.

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Umbral de completación	80%	81%	82%	83%	84%	85%

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completaci3n} \\ \text{de llamadas del centro} \\ \text{de telegesti3n} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completaci3n de llamadas} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Completaci3n de llamadas} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Completaci3n})} \end{array} \right.$$

Donde:

%Completaci3n de llamadas: corresponde al % Completaci3n de llamadas del centro de telegesti3n del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado.

Umbral: corresponde al valor m3nimo de cumplimiento, para el periodo en estudio

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Art3culo 81.—Calidad de voz en servicios de telefon3a internacional.

Corresponde a la comparaci3n de las caracter3sticas de las se3ales (sonidos y voz) emitidas respecto a las recibidas en una comunicaci3n entre redes de telefon3a IP, para todas las tecnolog3as de acceso.

Dicha comparaci3n deber3 realizarse conforme a las recomendaciones UIT-T P.800, P.862 y G.107 y sus umbrales de cumplimiento ser3n de MOS (Mean Opinion Score) mayor o igual a 4, PESQ (Perceptual Evaluation of Speech Quality) mayor o igual a 4 respectivamente y un valor de R (R value) superior a un 85 para el caso del E-Model (UIT-T G.107).

Las evaluaciones del cumplimiento de este par3metro se podr3n realizar con base en una muestra representativa con un nivel de confianza mayor o igual al 95% y un porcentaje de error menor o igual al 5%, siendo la poblaci3n aplicada, el total de l3neas activas del servicio de telefon3a internacional del operador o proveedor.

Los operadores y proveedores deber3n realizar una evaluaci3n trimestral de 3stos par3metros y su nivel de cumplimiento se evaluar3 con la siguiente f3rmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de MOS} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{MOS} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{MOS} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \text{MOS})} \times 100\% \end{array} \right.$$

Donde:

MOS: Mean Opinion Score.

Umbral: corresponde al valor m3nimo de cumplimiento.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 1.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de PESQ} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{PESQ} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{PESQ} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \text{PESQ})} \times 100\% \end{array} \right.$$

Donde:

PESQ: Perceptual Evaluation of Speech Quality.

Umbral: corresponde al valor m3nimo de cumplimiento.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 1.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de E-Model} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{R-value} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{R-value} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \text{R-Value})} \times 100\% \end{array} \right.$$

Donde:

R-value: Resultado de la aplicaci3n del E-model.

Umbral: corresponde al valor m3nimo de cumplimiento.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,1.

La calificaci3n obtenida respecto a este par3metro corresponder3 al promedio simple de cumplimiento de MOS, PESQ y E-Model de las tres f3rmulas anteriores.

CAP3TULO S3TIMO

Par3metros de calidad de los servicios de transferencia de datos

SECCI3N 1: CONDICIONES DE PRESTACI3N DE LOS SERVICIOS DE TRANSFERENCIA DE DATOS

Art3culo 82.—Caracter3sticas de la red.

- a) Para efectos de establecer las condiciones t3cnicas m3nimas de los medios de acceso a los servicios de transferencia de datos, se deber3 cumplir al menos con los est3ndares establecidos en el art3culo 29 de la presente reglamentaci3n, considerando las frecuencias de operaci3n de los servicios de transmisi3n de datos, as3 como otros est3ndares y par3metros establecidos por la Sutel.
- b) Todos los operadores o proveedores deber3n suministrar a la Sutel el dimensionamiento y las caracter3sticas de sus redes de transferencia de datos, a saber:
 1. Tama3o y dimensi3n de la red de transferencia de datos a nivel local (nacional)
 - a) Capacidad de las redes n3cleo a nivel local.
 - b) Capacidad de las redes de transporte a nivel local.
 - c) Capacidad de la red de acceso a nivel local.
 - d) Cantidad de conexiones simult3neas soportadas por los servidores de acceso remoto, en la hora cargada media.
 - e) Grados de congesti3n de la red n3cleo nacional en la hora cargada media.

- f) Grados de congesti3n de las redes de transporte nacional en la hora cargada media.
- g) Grados de congesti3n de red de acceso nacional en la hora cargada media.
- h) Grados de congesti3n (completaci3n de llamadas) de los servidores de acceso remoto conmutado en la hora cargada media.
- i) Grados de p3rdida de paquetes de la red n3cleo local en la hora cargada media.
- j) Grados de p3rdida de paquetes de las redes de transporte local en la hora cargada media.
- k) Grados de p3rdida de paquetes de red de acceso local en la hora cargada media.

2. Tama3o y dimensi3n de la red de transferencia de datos a nivel internacional

- a) Cantidad de enlaces internacionales contratados.
- b) Capacidad de transmisi3n por enlace.
- c) Puntos de acceso (backhaul).
- d) Niveles de congesti3n para cada enlace contratado, para la hora cargada media.
- e) Niveles de p3rdida de paquetes para cada enlace contratado, para la hora cargada media.

3. Topolog3a de la red de transferencia de datos nacional:

- a) Cantidad y tipo de dispositivos interconectados.
- b) Ancho de banda por enlace entre dispositivos.
- c) Direcciones IP y m3scara de subred de las interfaces interconectadas.
- d) Equipos DSLAM, BAS, IMAPS, CMTS, MMDS, radiobases Wi-Fi, radiobases Wi-MAX, y dem3s tipos de acceso interconectados a la red, especificando la capacidad de manejo de clientes, puertos y ancho de banda.
- e) Cantidad de puertos ocupados en las redes de acceso.
- f) Cantidad de puertos disponibles en las redes de acceso.
- g) Cantidad de clientes atendidos.
- h) Capacidad de atenci3n de clientes.
- i) Cualquier otro indicador de red que considere pertinente la Sutel.

Los operadores y proveedores deber3n remitir trimestralmente con desglose mensual las actualizaciones de la informaci3n solicitada en el presente art3culo.

SECCI3N 2: PAR3METROS DE EFICIENCIA DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS

Art3culo 83.—Oportunidad en la prestaci3n de servicios.

Oportunidad en d3as, horas y minutos que tarda en brindarse, en forma efectiva un servicio solicitado por el cliente, a partir del instante en que se efectúa la solicitud y hasta el momento en que efectivamente se recibe el servicio.

La prestaci3n de servicios y dem3s facilidades incluye la activaci3n, desactivaci3n, as3 como la reconexi3n y su umbral de cumplimiento no deber3 exceder 1 d3a h3bil cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deber3 exceder los 30 d3as h3biles y cuando se requiera la ampliaci3n o construcci3n de infraestructura de fibra 3ptica, este plazo no deber3 exceder los 45 d3as h3biles.

La oportunidad en la prestaci3n de servicios de transmisi3n de datos ser3 evaluada por la raz3n porcentual de la cantidad de servicios prestados mensualmente, dentro de los plazos establecidos por la Sutel, respecto al total de servicios prestados mensualmente por el operador o proveedor, de manera diferenciada para aquellos que cuenten o no con infraestructura de acceso instalada.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Oportunidad en la} \\ \text{prestaci3n de} \\ \text{servicios} \end{array} \right\} = \frac{\text{Servicios prestados dentro del tiempo fijado por SUTEL}}{\text{Total de servicios prestados}} \times 100$$

La oportunidad en la prestaci3n de servicios calculada en la f3rmula anterior, corresponder3 a la calificaci3n obtenida respecto a este par3metro.

En caso de incumplimiento del umbral establecido, ya sea de manera particular o general, la Sutel fijar3 las condiciones de adecuaci3n de los cargos de instalaci3n de manera proporcional al atraso adicional sufrido por el cliente.

Art3culo 84.—Atenci3n y reporte de incidencias. Las incidencias incluyen las aver3as y no conformidades efectuados por los clientes, que no se asocian a problemas en el funcionamiento de su servicio.

Todos los operadores y proveedores deber3n registrar de manera separada las aver3as y no conformidades, reportados por sus clientes y su atenci3n deber3 apegarse a los siguientes umbrales:

El tiempo m3ximo de reparaci3n de aver3as deber3 ser 3 horas, medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor del servicio. Asimismo, la resoluci3n de no conformidades deber3 cumplir con un tiempo m3ximo de 1 hora posterior a la presentaci3n de 3sta por parte del cliente o usuario.

La eficiencia en la resolución de incidencias será medida mensualmente con el siguiente parámetro, de manera diferenciada para las averías y otros trámites:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento en} \\ \text{la resolución de} \\ \text{Incidencias} \end{array} \right\} = \frac{\text{Cantidad de incidencias reparadas en el tiempo establecido por SUTEL} \times 100}{\text{Total de incidencias reportadas}}$$

Para el cumplimiento de este indicador, los operadores o proveedores deberán contar con un sistema de registro de reportes de incidencias que le brinde al cliente un identificador para el seguimiento de ésta a partir del instante en que se interpuso.

El cumplimiento en la resolución de incidencias calculado en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 85.—Oportunidad en la facturación de servicios. Oportunidad en días que tarda en ponerse al cobro y a disposición de los clientes la facturación mensual o del periodo de cobro por los servicios de transmisión de datos una vez concluido el mes o periodo por facturar.

Se medirá mediante la relación entre la cantidad mensual o del periodo de cobro de facturaciones puestas a disposición de los clientes en un plazo máximo de 10 días posteriores al cierre del periodo de facturación y la cantidad total de facturaciones mensuales o del periodo de cobro puestas a disposición de los clientes, con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento en} \\ \text{la oportunidad de} \\ \text{facturación} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de facturaciones puestas a disposición dentro del tiempo fijado por SUTEL} \times 100}{\text{Total de facturaciones puestas a disposición de los clientes}}$$

El cumplimiento en la oportunidad de facturación calculada en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 86.—Reclamaciones sobre facturaciones. Proporción de reclamaciones mensuales que efectúan los clientes sobre la facturación de servicios de transmisión de datos en relación con la totalidad de servicios de transmisión de datos facturados.

Incluye todo tipo de reclamaciones relacionadas con la facturación, tales como cobros incorrectos o excesivos.

Se medirá mediante la relación de la cantidad de facturas reclamadas por mes entre la cantidad total de facturas mensuales puestas a disposición de los clientes, con la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Reclamaciones} = \frac{\text{Facturas reclamadas por los clientes} \times 100}{\text{Total de facturas puestas a disposición de los clientes}}$$

El porcentaje de reclamaciones no podrá superar el 1% y su cumplimiento se evaluará respecto a la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de reclamaciones} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Reclamaciones} < 1\% = 100\% \\ \% \text{ Reclamaciones} \geq 1\% = e^{-k(\% \text{ Reclamaciones} - \text{Umbral})} \end{array} \right.$$

Donde:

%Reclamaciones: corresponde al porcentaje de reclamaciones del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado.

Umbral: corresponde al valor máximo de cumplimiento, establecido en un 1%

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 65.

El cumplimiento en las reclamaciones calculadas en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 87.—Cumplimiento del tiempo de respuesta en el centro de telegestión. Corresponde a la cantidad de llamadas respondidas por los centros de gestión de servicios de transmisión de datos, dentro de los periodos establecidos por la Sutel, dividido entre el total de comunicaciones respondidas por los centros de telegestión.

Tomando como referencia los tiempos establecidos en la recomendación UIT-T E.423, el tiempo máximo de espera para la atención de un cliente por un agente o sistema de autogestión debe ser como máximo de 15 segundos.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de atención de} \\ \text{centros de} \\ \text{telegestión} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de llamadas respondidas dentro del periodo establecido por SUTEL} \times 100}{\text{Total de llamadas respondidas}}$$

Se entiende como llamada respondida toda aquella comunicación recibida en el centro de gestión de servicios de transmisión de datos que efectivamente es atendida, por un sistema de autogestión o un agente de telegestión del centro de llamadas en estudio.

El tiempo para ser atendido en el centro de telegestión se mide a partir del momento en que el cliente o usuario solicitante accede al centro de telegestión y hasta el momento en que recibe respuesta efectiva, por un sistema de autogestión o un agente de telegestión. En ningún caso se considerará que las llamadas son efectivamente respondidas al recibir grabaciones de algún sistema de puesta en espera. Adicionalmente, este tiempo se acumulará a los tiempos de espera adicionales una vez respondida la comunicación.

El cumplimiento del tiempo de respuesta en los centros de telegestión de los servicios de transmisión de datos corresponderá al promedio simple del cumplimiento de cada uno de los centros de telegestión que disponga el operador o proveedor en estudio.

Artículo 88.—Grado de satisfacción y percepción de la calidad. Corresponde a la calificación obtenida en la aplicación de al menos una encuesta semestral, para conocer el grado de satisfacción y percepción general de la calidad respecto al servicio de transmisión de datos.

Las encuestas realizadas deben obtener información relacionada con los parámetros establecidos en el presente reglamento y como mínimo se deberán considerar los siguientes aspectos en la medición del grado de satisfacción y percepción de la calidad:

- 1) **Atención personalizada:** incluye el trato que se le brinde al cliente sobre sus requerimientos y consultas.
- 2) **Atención telefónica:** incluye el trato comercial y cumplimiento en la atención del trámite vía telefónica.
- 3) **Entrega del servicio:** tiempo de entrega y grado de satisfacción con la entrega del servicio
- 4) **Reparación de averías:** grado de satisfacción con la atención y reparación de averías
- 5) **Facturación del servicio:** grado de satisfacción con la facturación y cobro
- 6) **Funcionamiento del servicio de transferencia de datos:** en cuanto a interrupciones, retardos, variaciones en el retardo, velocidad de transferencia, niveles de acceso a servidores y demás indicadores de calidad establecidos para estos servicios.
- 7) Cualquier otro indicador particular que sea indicado por parte de la Sutel.

Las encuestas realizadas deben contener un método de evaluación de los resultados para cada parámetro con la ponderación respectiva que permita obtener un resultado final del grado de satisfacción del cliente o usuario y la percepción general de la calidad de los servicios que se brindan.

La ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta deberán presentarse a la Sutel con una antelación mínima de dos meses a la fecha prevista de su aplicación, para su respectiva aprobación. En caso de que los operadores o proveedores no realicen cambios a la ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta aprobada anteriormente por la Sutel, bastará con la notificación al ente regulador de la realización de las encuestas 5 días naturales de previo a su aplicación.

El resultado de la evaluación final de las encuestas, corresponderá al promedio simple de los parámetros “grado de satisfacción del cliente del servicio de transmisión de datos” y “percepción general de la calidad del servicio de transmisión de datos”. Si se realizan dos o más encuestas de satisfacción y percepción por semestre, el resultado será el promedio simple de las evaluaciones de las diferentes encuestas.

SECCIÓN 3: PARÁMETROS TÉCNICOS DE LOS SERVICIOS DE TRANSFERENCIA DE DATOS

Artículo 89.—Cumplimiento de niveles de sobresuscripción a nivel local de los servicios de transferencia de datos. Se obtiene mediante la relación entre el ancho de banda total de la red local y la suma de los anchos de banda suscritos a los clientes de dicha red. En el caso de existir niveles de prioridad de tráfico para diversos tipos de servicio, dicha relación se aplicará entre el ancho de banda reservado para el tráfico con prioridad y la suma de los anchos de banda de los clientes de ese tipo de servicio.

El nivel de sobresuscripción se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de sobresuscripción} = \frac{\text{Ancho de banda total de la red local}}{\sum_{i=1}^N (\text{Ancho de banda contratado por cliente}_i)}$$

Los máximos umbrales de niveles de sobresuscripción que deberán cumplir todos los operadores y proveedores de servicios de transferencia de datos para cada tipo de servicio, considerando una ocupación máxima de cada enlace de un 80%, serán:

Tipos de servicio	Umbral de sobresuscripción
Domiciliar	1:20
Pequeñas y medianas empresas	1:15
Grandes empresas	1:10
Corporativo	1:5
Transferencia de datos móvil	1:1

Todos los operadores deberán asegurar el cumplimiento de los umbrales de sobresuscripción para cada tipo de servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en su red local.

El cumplimiento de los niveles de sobresuscripción a nivel local, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de sobresuscripción} \\ \text{a nivel local} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{Sobresuscripción} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{Sobresuscripción} > \text{Umbral} = e^{-k(\text{Sobresuscripción} - \text{Umbral})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

Sobresuscripción: corresponde al valor de la parte derecha de la relación 1:X, donde X es el valor de sobresuscripción obtenido para el servicio en estudio.

Umbral: corresponde al valor de la parte derecha de la relación 1:Y, donde Y es el umbral establecido en la tabla de umbrales anterior.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,4.

El cumplimiento de niveles de sobresuscripción para cada tipo de servicio de datos, se evaluará por separado con base en la fórmula anterior.

Artículo 90.—**Cumplimiento de niveles de sobresuscripción a nivel internacional de los servicios de transferencia de datos.** Se obtiene mediante la relación entre el ancho de banda total de los enlaces internacionales contratados y la suma de los anchos de banda contratados con los clientes de dicha red. En el caso de existir niveles de prioridad de tráfico para diversos tipos de servicio, dicha relación se aplicará entre el ancho de banda reservado para el tráfico con prioridad y la suma de los anchos de banda de los clientes de ese tipo de servicio.

El nivel de sobresuscripción se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de sobresuscripción} = \frac{\sum_{i=1}^N (\text{Ancho de banda total del enlace internacional}_i)}{\sum_{i=1}^N (\text{Ancho de banda contratado por cliente}_i)}$$

Los máximos umbrales de niveles de sobresuscripción que deberán cumplir todos los operadores y proveedores de servicios de transferencia de datos para cada tipo de servicio, considerando una ocupación máxima de cada enlace de un 80%, serán:

Tipos de servicio	Umbral de sobresuscripción
Domiciliar	1:20
Pequeñas y medianas empresas	1:15
Grandes empresas	1:10
Corporativo	1:5
Transferencia de datos móvil	1:1

Todos los operadores deberán asegurar el cumplimiento de los umbrales de sobresuscripción para cada tipo de servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en sus enlaces internacionales.

El cumplimiento de los niveles de sobresuscripción a nivel internacional, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de sobresuscripción} \\ \text{a nivel local} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{Sobresuscripción} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{Sobresuscripción} > \text{Umbral} = e^{-k(\text{Sobresuscripción} - \text{Umbral})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

Sobresuscripción: corresponde al valor de la parte derecha de la relación 1:X, donde X es el valor de sobresuscripción obtenido para el servicio en estudio.

Umbral: corresponde al valor de la parte derecha de la relación 1:Y, donde Y es el umbral establecido en la tabla de umbrales anterior.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,6.

El cumplimiento de niveles de sobresuscripción para cada tipo de servicio de datos, se evaluará por separado con base en la fórmula anterior.

Artículo 91.—**Cumplimiento niveles de retardo a nivel local.** Corresponde al retardo extremo a extremo de la transferencia de datos a nivel nacional, para la hora cargada media del servicio en estudio.

Tomando como referencia las recomendaciones UIT-T G.1010, Y.1541 y la IEEE 802.1p, se establecen los umbrales máximos de retardo para las siguientes clases de servicio:

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de retardo local (ms)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	20
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	30
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	40
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)	50
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video <i>streaming</i>)	60
5	Datos de mejor esfuerzo	70

Para el caso de redes satelitales se aplicará lo dispuesto en la recomendación UIT-R M.1636, para los tipos de satélites GEO (Geostationary Earth Orbit, órbita terrestre geoestacionaria), MEO (Medium Earth Orbit, órbita terrestre mediana) y LEO (Low Earth Orbit, órbita terrestre baja), conforme la siguiente tabla:

Tipo de satélite	GEO	MEO	LEO
Retardo de propagación máximo (dos vías) (ms)	280	120	60

Todos los operadores deberán asegurar el cumplimiento de los umbrales de retardo local para cada tipo de servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en su red local.

El cumplimiento de los niveles de retardo local, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de retardo local} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{Retardo} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{Retardo} > \text{Umbral} = e^{-k(\text{Retardo} - \text{Umbral})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

Retardo: corresponde al valor de retardo obtenido para el servicio en estudio para la hora cargada media.

Umbral: corresponde a los umbrales de retardo de la tabla anterior para cada tipo de servicio

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,2.

El cumplimiento de niveles de retardo local para cada tipo de servicio de datos, se evaluarán por separado con base en la fórmula anterior.

Artículo 92.—**Cumplimiento niveles de retardo a nivel internacional.** Corresponde al retardo extremo a extremo de la transferencia de datos a nivel internacional considerando el retardo de la red local, para la hora cargada media del servicio en estudio.

Tomando como referencia las recomendaciones UIT-T G.1010, Y.1541 y la IEEE 802.1p, se establecen los umbrales máximos de retardo para las siguientes clases de servicio:

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de retardo internacional (ms)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	80
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	120
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	160
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)	200
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video <i>streaming</i>)	240
5	Datos de mejor esfuerzo	280

Para el caso de redes satelitales se aplicará lo dispuesto en la recomendación UIT-R M.1636, para los tipos de satélites GEO (Geostationary Earth Orbit, órbita terrestre geoestacionaria), MEO (Medium Earth Orbit, órbita terrestre mediana) y LEO (Low Earth Orbit, órbita terrestre baja), conforme la siguiente tabla:

Tipo de satélite	GEO	MEO	LEO
Retardo de propagación máximo (dos vías) (ms)	280	120	60

Todos los operadores deberán asegurar el cumplimiento de los umbrales de retardo internacional para cada tipo de servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en sus enlaces internacionales.

El cumplimiento de los niveles de retardo internacional, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de retardo local} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{Retardo} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{Retardo} > \text{Umbral} = e^{-k(\text{Retardo} - \text{Umbral})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

Retardo: corresponde al valor de retardo obtenido para el servicio en estudio para la hora cargada media.

Umbral: corresponde a los umbrales de retardo de la tabla anterior para cada tipo de servicio

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,5.

El cumplimiento de niveles de retardo internacional para cada tipo de servicio de datos, se evaluarán por separado con base en la fórmula anterior.

Artículo 93.—**Cumplimiento niveles de variaciones en el retardo a nivel local.** Corresponde a las variaciones en los retardos en la transferencia de información (conocidos como *jitter*) de extremo a extremo en la red local, que afectan principalmente a servicios con requerimientos de tiempo real como las transmisiones de voz y video. Este indicador se medirá durante la hora de máximo tráfico de la red.

Tomando como referencia las recomendaciones UIT-T G.1010, Y.1541 y la IEEE 802.1p, se establecen los umbrales máximos de retardo para las siguientes clases de servicio:

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de jitter local (ms)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	15
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	20
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	N/A
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)	N/A
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video <i>streaming</i>)	N/A
5	Datos de mejor esfuerzo	N/A

Nota: N/A corresponde a “no aplica”, dado que los requerimientos de jitter solo se establecen para servicios con naturaleza de tiempo real.

Todos los operadores deberán asegurar el cumplimiento de los umbrales variaciones en el retardo (*jitter*) para cada tipo de servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en sus enlaces internacionales.

El cumplimiento de los niveles de variaciones en el retardo a nivel local, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de jitter local} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{jitter} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{jitter} > \text{Umbral} = e^{-k(\text{jitter} - \text{Umbral})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

Jitter: corresponde al valor de variación en el retardo (*jitter*) obtenido para el servicio en estudio para la hora cargada media.

Umbral: corresponde a los umbrales de variación en el retardo de la tabla anterior para cada tipo de servicio

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,2.

El cumplimiento de niveles de variaciones en el retardo (*jitter*) para cada tipo de servicio de datos, se evaluarán por separado con base en la fórmula anterior.

Artículo 94.—**Cumplimiento niveles de variaciones en el retardo a nivel internacional.** Corresponde a las variaciones en los retardos en la transferencia de información (conocidos como *jitter*) de extremo a extremo de la transferencia de datos a nivel internacional considerando el retardo de la red local, que afectan principalmente a servicios con requerimientos de tiempo real como las transmisiones de voz y video. Este indicador se medirá durante la hora de máximo tráfico de la red.

Tomando como referencia las recomendaciones UIT-T G.1010, Y.1541 y la IEEE 802.1p, se establecen los umbrales máximos de retardo para las siguientes clases de servicio:

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de jitter internacional (ms)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	25
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	30
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	N/A
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)	N/A
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video <i>streaming</i>)	N/A
5	Datos de mejor esfuerzo	N/A

Nota: N/A corresponde a “no aplica”, dado que los requerimientos de jitter solo se establecen para servicios con naturaleza de tiempo real.

Todos los operadores deberán asegurar el cumplimiento de los umbrales variaciones en el retardo (*jitter*) para cada tipo de servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en sus enlaces internacionales.

El cumplimiento de los niveles de variaciones en el retardo a nivel internacional, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de jitter internacional} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{jitter} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{jitter} > \text{Umbral} = e^{-k(\text{jitter} - \text{Umbral})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

Jitter: corresponde al valor de variación en el retardo (*jitter*) obtenido para el servicio en estudio para la hora cargada media.

Umbral: corresponde a los umbrales de variación en el retardo de la tabla anterior para cada tipo de servicio

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,5.

El cumplimiento de niveles de variaciones en el retardo (*jitter*) para cada tipo de servicio de datos, se evaluarán por separado con base en la fórmula anterior.

Artículo 95.—**Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel local.** Corresponde a los niveles de pérdida de paquetes medidos desde el servicio del cliente hacia cualquiera de los puntos de la red interna del operador. Este indicador se medirá durante la hora de máximo tráfico de la red.

Tomando como referencia las recomendaciones UIT-T G.1010, Y.1541 y la IEEE 802.1p, se establecen los umbrales máximos de pérdida de paquetes a nivel local para las siguientes clases de servicio:

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de pérdida de paquetes local (%)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	0,5%
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	1,5%
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	2,5%
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)	5%
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video <i>streaming</i>)	5%
5	Datos de mejor esfuerzo	5%

Todos los operadores deberán asegurar el cumplimiento de los umbrales de pérdida de paquetes para cada tipo de servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en sus enlaces internacionales.

El cumplimiento de los umbrales de pérdida de paquetes a nivel local, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de pérdida de} \\ \text{paquetes local} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Pérdida de paquetes} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Pérdida de paquetes} > \text{Umbral} = e^{-k(\% \text{ Pérdida de paquetes} - \text{Umbral})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

% Pérdida de paquetes: corresponde al valor porcentual de pérdida de paquetes obtenido para el servicio en estudio para la hora cargada media.

Umbral: corresponde a los umbrales de pérdida de paquetes de la tabla anterior para cada tipo de servicio

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 50.

El cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes para cada tipo de servicio de datos, se evaluarán por separado con base en la fórmula anterior.

Artículo 96.—**Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel internacional.** Corresponde a los niveles de pérdida de paquetes medidos desde el servicio del cliente hacia redes internacionales o Internet e incluye la pérdida de paquetes a nivel local. Este indicador se medirá durante la hora de máximo tráfico de la red.

Tomando como referencia las recomendaciones UIT-T G.1010, Y.1541 y la IEEE 802.1p, se establecen los umbrales máximos de pérdida de paquetes a nivel internacional para las siguientes clases de servicio:

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de pérdida de paquetes internacional (%)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	0,5%
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	1,5%
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	2,5%
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)	5%
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video <i>streaming</i>)	5%
5	Datos de mejor esfuerzo	5%

Todos los operadores deberán asegurar el cumplimiento de los umbrales de pérdida de paquetes para cada tipo de servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en sus enlaces internacionales.

El cumplimiento de los umbrales de pérdida de paquetes a nivel internacional, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de pérdida de} \\ \text{paquetes} \\ \text{internacional} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Pérdida de paquetes} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Pérdida de paquetes} > \text{Umbral} = e^{-k(\% \text{ Pérdida de paquetes} - \text{Umbral})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

%Pérdida de paquetes: corresponde al valor porcentual de pérdida de paquetes obtenido para el servicio en estudio para la hora cargada media.

Umbral: corresponde a los umbrales de pérdida de paquetes de la tabla anterior para cada tipo de servicio

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 50.

El cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes para cada tipo de servicio de datos, se evaluarán por separado con base en la fórmula anterior.

Artículo 97.—Cumplimiento de los niveles ocupación de los enlaces local e internacional. Corresponde a los niveles de ocupación de los enlaces local e internacional, medidos a la hora de máximo tráfico de la red.

El umbral máximo de cumplimiento respecto al porcentaje de ocupación de los enlaces a nivel local e internacional, es de 80%, para cualquier punto de la red.

El cumplimiento del umbral de ocupación de enlaces, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{ocupación de enlaces} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Ocupación del enlace} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Ocupación del enlace} > \text{Umbral} = e^{-k(\% \text{ Ocupación} - \text{Umbral})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

%Ocupación del enlace: corresponde al valor porcentual de ocupación del enlace en estudio o el promedio simple del total de enlaces local e internacional de la red, para la hora cargada media, para evaluaciones particulares y globales respectivamente.

Umbral: corresponde al umbral de ocupación de los enlaces local e internacional.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 50.

Artículo 98.—Cumplimiento del desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada. Corresponde a la relación entre la velocidad contratada (velocidad de línea) entre el cliente y el operador o proveedor y la velocidad real de transferencia (throughput) que experimentan los clientes tanto para comunicaciones locales como internacionales.

Este parámetro debe cumplirse para la velocidad de envío y descarga de información, en condiciones de uso bidireccional simultáneo del enlace y sus umbrales mínimos se fijan en la siguiente tabla por cada tipo de servicio:

Tipos de servicio	Umbral de throughput
Domiciliar	80%
Pequeñas y medianas empresas	85%
Grandes empresas	90%
Corporativo	95%

El cumplimiento del desempeño de la velocidad de transferencia respecto a la velocidad contratada (throughput), se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{throughput} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Throughput} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Throughput} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Throughput})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

%Throughput: corresponde al desempeño de la velocidad de transferencia respecto a la velocidad contratada para el servicio en estudio o al promedio de desempeño de la totalidad de servicios del operador o proveedor, en la hora cargada media, para evaluaciones particulares y globales respectivamente.

Umbral: corresponde al umbral throughput.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 50.

Artículo 99.—Completación de llamadas de los servidores de acceso remoto conmutado. Corresponde a la relación entre la cantidad de intentos de conexión a los servidores de acceso remoto de cada operador o proveedor y la cantidad efectiva de conexiones realizadas al servidor, para la hora cargada media del servicio.

Este parámetro mide el nivel de accesibilidad a los servidores de acceso remoto por parte de los clientes. Los servidores de acceso remoto son los equipos que disponen los operadores y proveedores de servicio para el acceso conmutado a redes de transmisión de datos. Este parámetro se mide de la siguiente forma:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación} \\ \text{de llamadas servidores} \\ \text{de acceso remoto} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación efectivos al servidor de acceso remoto} \times 100}{\text{Total de intentos de comunicación al servidor de acceso remoto}}$$

Entiéndase como intento de comunicación al servidor de acceso remoto a todo aquel que es detectado y registrado por la central telefónica que sirve como elemento de interconexión al servidor de acceso remoto.

El intento de comunicación efectivo al servidor de acceso remoto, corresponde a todo intento de comunicación en el que se logra establecer la comunicación con este servidor para el acceso conmutado a redes de transmisión de datos.

El porcentaje de completación total para cada operador de los servidores de acceso remoto se obtiene por el promedio simple de completación de todos los servidores del operador evaluado.

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con un nivel mínimo de completación de llamadas a sus servidores de acceso remoto de 85%.

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completación} \\ \text{de llamadas al} \\ \text{servidor de acceso} \\ \text{remoto} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Completación de llamadas} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Completación})} \end{array} \right.$$

Donde:

%Completación de llamadas: corresponde al % Completación de llamadas servidores de acceso remoto del operador o proveedor en estudio.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

CAPÍTULO OCTAVO

Parámetros de calidad del servicio de telefonía IP

SECCIÓN 1: CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP

Artículo 100.—Condiciones de prestación del servicio de telefonía IP. Dado que el servicio brindado a través de la tecnología de telefonía IP consiste principalmente en el intercambio de comunicaciones vocales, se deberán asegurar las mismas condiciones de prestación del servicio que las brindadas en los servicios de telefonía establecidas en el presente Reglamento.

Artículo 101.—Acceso a números especiales, plataformas de servicios de telecomunicaciones disponibles al público y de emergencia. Se deberá asegurar para todos los servicios de Telefonía IP el acceso sin ningún tipo de restricción a los números telefónicos de servicios de emergencia, plataformas prepago, números especiales, centros de telegestión, cobro revertido de llamadas, números gratuitos y demás destinos aprobados por la Sutel.

No se podrán prestar servicios de Telefonía IP que tengan restricciones en sus comunicaciones a destinos específicos o a plataformas del SNT.

Artículo 102.—Servicios brindados a los clientes de Telefonía IP. El servicio de telefonía IP deberá ofrecer al menos facilidades homólogas a las brindadas a través de las redes telefónicas convencionales, tales como el identificador del número llamante, establecimiento de número privado, casillero de voz, desvío de llamadas, restricción de tráfico a voluntad, llamada en espera, conferencia tripartita y demás aprobados por la Sutel.

SECCIÓN 2: PARÁMETROS DE EFICIENCIA DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP

Artículo 103.—Indicadores de eficiencia del servicio de telefonía IP. Para los servicios de telefonía IP, se deberá cumplir con los mismos parámetros de eficiencia establecidos en el presente Reglamento para el servicio telefónico.

SECCIÓN 3: PARÁMETROS TÉCNICOS DEL SERVICIOS DE TELEFONÍA IP

Artículo 104.—Indicadores técnicos del servicio de Telefonía IP. Para los servicios de telefonía IP, se deberá cumplir con los mismos parámetros de calidad establecidos en el presente Reglamento para el servicio telefónico, más los que se detallan en esta sección.

Artículo 105.—Establecimiento de niveles de prioridad al tráfico de voz de Telefonía IP. Todos los operadores o proveedores que brinden servicios de Telefonía IP en conjunto con otros servicios de transferencia de datos, deberán contar en sus redes, con sistemas que establezcan prioridades entre los distintos tipos de tráfico que cursan su red, estableciendo al menos, las siguientes 5 clases de servicio, de acuerdo con la recomendación UIT-T Y.1541:

Clase de calidad de servicio	Descripción
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video <i>streaming</i>)
5	Datos de mejor esfuerzo

Artículo 106.—**Cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de telefonía IP.** Conforme a los parámetros y condiciones de evaluación establecidos para los servicios de transmisión de datos en el presente reglamento, los servicios de telefonía IP deberán ajustarse a los niveles de calidad de las clases de calidad de servicio 0 y 1 descritas en el artículo anterior de acuerdo con la siguiente tabla:

Clase de calidad de servicio	Umbral de retardo local (ms)	Umbral de retardo internacional (ms)	Umbral de jitter local (ms)	Umbral de jitter internacional (ms)	Umbral de pérdida de paquetes local (%)	Umbral de pérdida de paquetes internacional (%)
0	20	80	15	25	0,5%	0,5%
1	30	120	20	30	1,5%	1,5%

Adicionalmente se deberá cumplir con los umbrales de ocupación máxima de enlaces locales e internacionales del 80%.

El porcentaje de cumplimiento de cada parámetro se evaluará conforme a lo establecido en el capítulo de parámetros de calidad de los servicios de transferencia de datos.

Artículo 107.—**Cumplimiento de parámetros de calidad de operación de los servicios de telefonía IP.** Todos los operadores y proveedores de servicios de telefonía IP deberán asegurar que sus servicios se presten en cumplimiento con los siguientes umbrales de operación, para la hora cargada media:

Parámetro	Umbral
Completación de llamadas tráfico entrante	≥ 85%
Completación de llamadas tráfico saliente	≥ 85%
Demora del tono de invitación a marcar (UIT-T.431)	< 3 s
Demora del tono de conexión de llamada (UIT-T E.721)	< 6,5 s

Respecto a los parámetros de completación de llamadas para el tráfico entrante y saliente de las centrales de telefonía IP, estos se evaluarán con la misma metodología de cumplimiento establecida en los artículos 39 “Completación de llamadas tráfico terminado en las centrales de comunicaciones” y 40 “Completación de llamadas tráfico originado en las centrales de comunicaciones”, respectivamente utilizando los umbrales de la tabla anterior.

La demora del tono de invitación a marcar, se mide a partir del instante en que se levanta el auricular (o su homólogo en softphone) y hasta que se recibe el tono respectivo, lo anterior conforme a la recomendación UIT-T E.431 y su cumplimiento se obtendrá conforme la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de demora del tono} \\ \text{de invitación a marcar} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{Demora tono} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{Demora tono} > \text{Umbral} = e^{-k(\text{Demora tono} - \text{Umbral})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

Demora tono: corresponde al valor de demora en el tono de invitación a marcar obtenido para el servicio en estudio para la hora cargada media.

Umbral: corresponde a los umbrales de demora en el tono de invitación a marcar de la tabla anterior para cada tipo de servicio
k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,5.

La demora en el tono de conexión de llamada, se mide a partir del instante en que finaliza la marcación, hasta el momento en que se recibe respuesta por parte de la red, lo anterior conforme a la recomendación UIT-T E.721 y su cumplimiento se obtendrá conforme la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de demora del tono} \\ \text{de conexión} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{Demora conexión} \leq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{Demora conexión} > \text{Umbral} = e^{-k(\text{Demora conexión} - \text{Umbral})} \times 100 \end{array} \right.$$

Donde:

Demora conexión: corresponde al valor de demora en el tono de conexión de llamada obtenido para el servicio en estudio para la hora cargada media.

Umbral: corresponde a los umbrales de demora en el tono de conexión de la tabla anterior para cada tipo de servicio
k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,5.

Artículo 108.—**Calidad de voz para los servicios de telefonía IP.** Corresponde a la comparación de las características de las señales (sonidos y voz) emitidas respecto a las recibidas en una comunicación entre redes de telefonía, para todas las tecnologías de acceso.

Dicha comparación deberá realizarse conforme a las recomendaciones UIT-T P.800, P.862 y G.107 y sus umbrales de cumplimiento serán de MOS (*Mean Opinion Score*) mayor o igual a 4, PESQ (*Perceptual Evaluation of Speech Quality*) mayor o igual a 4 respectivamente y un valor de R (*R value*) superior a un 85 para el caso del E-Model (UIT-T G.107).

Las evaluaciones del cumplimiento de este parámetro se podrán realizar con base en una muestra representativa con un nivel de confianza mayor o igual al 95% y un porcentaje de error menor o igual al 5%, siendo la población aplicada, el total líneas activas del servicio de telefonía IP del operador o proveedor.

Los operadores y proveedores deberán realizar una evaluación trimestral de éstos parámetros y su nivel de cumplimiento se evaluará con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de MOS} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{MOS} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{MOS} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \text{MOS})} \times 100\% \end{array} \right.$$

Donde:

MOS: Mean Opinion Score.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 1.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de PESQ} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{PESQ} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{PESQ} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \text{PESQ})} \times 100\% \end{array} \right.$$

Donde:

PESQ: Perceptual Evaluation of Speech Quality.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 1.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de E-Model} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \text{R-value} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \text{R-value} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \text{R-Value})} \times 100\% \end{array} \right.$$

Donde:

R-value: Resultado de la aplicación del E-model.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento.

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,1.

La calificación obtenida respecto a este parámetro corresponderá al promedio simple de cumplimiento de MOS, PESQ y E-Model de las tres fórmulas anteriores.

CAPÍTULO NOVENO

Parámetros de calidad del servicio de telefonía pública

SECCIÓN 1: CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA PÚBLICA

Artículo 109.—**Prestación de servicios de telefonía pública.** Este servicio deberá brindarse, exclusivamente, mediante la conexión de terminales telefónicos de uso público a redes de telecomunicaciones disponibles al público.

Artículo 110.—**Homologación de Terminales de telefonía pública.** Los terminales telefónicos de uso público y equipos de telecomunicaciones que se utilicen para la prestación del servicio de telefonía pública, deberán cumplir con las disposiciones legales en materia de normalización, certificación y homologación, establecidas por Sutel, en forma previa a su operación.

Artículo 111.—**Plataformas de servicios de telefonía pública.** Toda plataforma de servicios de telefonía pública debe ajustarse a los planes fundamentales del SNT, en forma particular e irrestricta a las condiciones de tasación de las comunicaciones, registros detallados de llamadas (CDRs), duración mínima tasable de las comunicaciones y reportes que establezca para tal efecto la Sutel.

SECCIÓN 2: PARÁMETROS DE EFICIENCIA DEL SERVICIO

Artículo 112.—**Atención y reporte de incidencias.** Las incidencias incluyen las averías y no conformidades efectuados por los clientes, que no se asocian a problemas en el funcionamiento de su servicio.

Todos los operadores y proveedores deberán registrar de manera separada las averías y no conformidades, reportadas por sus clientes y su atención deberá apegarse a los siguientes umbrales:

El tiempo máximo de reparación de averías deberá ser 1 día hábil, medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor del servicio. Asimismo, la resolución de no conformidades deberá cumplir con un tiempo máximo de 6 horas posteriores a la presentación de ésta por parte del cliente o usuario.

La eficiencia en la resolución de incidencias será medida mensualmente con el siguiente parámetro:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento en} \\ \text{la resolución de} \\ \text{Incidencias} \end{array} \right\} = \frac{\text{Cantidad de incidencias reparadas en el tiempo establecido por SUTEL} \times 100}{\text{Total de incidencias reportadas}}$$

Para el cumplimiento de este indicador, los operadores o proveedores deberán contar con un sistema de registro de reportes de incidencias que le brinde al cliente un identificador para el seguimiento de ésta a partir del instante en que se interpuso.

El cumplimiento en la resolución de incidencias calculado en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 113.—**Oportunidad en la facturación de servicios.** Oportunidad en días que tarda en ponerse al cobro y a disposición de los clientes la facturación mensual por los servicios de telefonía pública una vez concluido el mes por facturar.

Se medirá mediante la relación entre la cantidad mensual de facturaciones puestas a disposición de los clientes en un plazo máximo de 10 días posteriores al cierre del periodo de facturación y la cantidad total de facturaciones mensuales puestas a disposición de los clientes, con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento en} \\ \text{la oportunidad de} \\ \text{facturación} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de facturaciones puestas a disposición dentro del tiempo fijado por SUTEL} \times 100}{\text{Total de facturaciones puestas a disposición de los clientes}}$$

El cumplimiento en la oportunidad de facturación calculada en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 114.—**Reclamaciones sobre facturaciones.** Proporción de reclamaciones mensuales que efectúan los clientes sobre la facturación de servicios de telefonía pública en relación con la totalidad de servicios de transmisión de datos facturados.

Incluye todo tipo de reclamaciones relacionadas con la facturación, tales como cobros incorrectos o excesivos.

Se medirá mediante la relación de la cantidad de facturas reclamadas por mes entre la cantidad total de facturas mensuales puestas a disposición de los clientes, con la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Reclamaciones} = \frac{\text{Facturas reclamadas por los clientes} \times 100}{\text{Total de facturas puestas a disposición de los clientes}}$$

El porcentaje de reclamaciones no podrá superar el 1% y su cumplimiento se evaluará respecto a la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de reclamaciones} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Reclamaciones} < 1\% = 100\% \\ \% \text{ Reclamaciones} \geq 1\% = e^{-k(\% \text{ Reclamaciones} - \text{Umbral})} \end{array} \right.$$

Donde:

%Reclamaciones: corresponde al porcentaje de reclamaciones del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado.

Umbral: corresponde al valor máximo de cumplimiento, establecido en un 1%

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 65.

El cumplimiento en las reclamaciones calculadas en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 115.—**Cumplimiento del tiempo de respuesta en el centro de telegestión.** Corresponde a la cantidad de llamadas respondidas por los centros de gestión de servicios de telefonía pública, dentro de los periodos establecidos por la Sutel, dividido entre el total de comunicaciones respondidas por los centros de telegestión.

Tomando como referencia los tiempos establecidos en la recomendación UIT-T E.423, el tiempo máximo de espera para la atención de un cliente por un agente o sistema de autogestión debe ser como máximo de 15 segundos.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de atención de} \\ \text{centros de} \\ \text{telegestión} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de llamadas respondidas dentro del periodo establecido por SUTEL} \times 100}{\text{Total de llamadas respondidas}}$$

Se entiende como llamada respondida toda aquella comunicación recibida en el centro de gestión de servicios de telefonía pública que efectivamente es atendida, por un sistema de autogestión o un agente de telegestión del centro de llamadas en estudio.

El tiempo para ser atendido en el centro de telegestión se mide a partir del momento en que el cliente o usuario solicitante accede al centro de telegestión y hasta el momento en que recibe respuesta efectiva, por un sistema de autogestión o un agente de telegestión. En ningún caso se considerará que las llamadas son efectivamente respondidas al recibir grabaciones de algún sistema de puesta en espera. Adicionalmente, este tiempo se acumulará a los tiempos de espera adicionales una vez respondida la comunicación.

El cumplimiento del tiempo de respuesta en los centros de telegestión de los servicios de telefonía pública corresponderá al promedio simple del cumplimiento de cada uno de los centros de telegestión que disponga el operador o proveedor en estudio.

Artículo 116.—**Grado de satisfacción y percepción de la calidad.** Corresponde a la calificación obtenida en la aplicación de al menos una encuesta semestral, para conocer el grado de satisfacción y percepción general de la calidad respecto al servicio de telefonía pública.

Las encuestas realizadas deben obtener información relacionada con los parámetros establecidos en el presente reglamento y como mínimo se deberán considerar los siguientes aspectos en la medición del grado de satisfacción y percepción de la calidad:

- 1) **Atención personalizada:** incluye el trato que se le brinde al cliente sobre sus requerimientos y consultas.
- 2) **Atención telefónica:** incluye el trato comercial y cumplimiento en la atención del trámite vía telefónica.
- 3) **Entrega del servicio:** tiempo de entrega y grado de satisfacción con la entrega del servicio
- 4) **Reparación de averías:** grado de satisfacción con la atención y reparación de averías
- 5) **Facturación del servicio:** grado de satisfacción con la facturación y cobro
- 6) **Funcionamiento del servicio de telefonía pública:** en cuanto a calidad de voz, completación de llamadas, calidad de los servicios complementarios e interrupciones del servicio y demás indicadores de calidad establecidos para estos servicios.
- 7) Cualquier otro indicador particular que sea indicado por parte de la Sutel.

Las encuestas realizadas deben contener un método de evaluación de los resultados para cada parámetro con la ponderación respectiva que permita obtener un resultado final del grado de satisfacción del cliente o usuario y la percepción general de la calidad de los servicios que se le brindan.

La ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta deberán presentarse a la Sutel con una antelación mínima de dos meses a la fecha prevista de su aplicación, para su respectiva aprobación. En caso de que los operadores o proveedores no realicen cambios a la ponderación de los parámetros evaluados, los cuestionarios utilizados, así como la metodología de aplicación de la encuesta aprobada anteriormente por la Sutel, bastará con la notificación al ente regulador de la realización de las encuestas 5 días naturales de previo a su aplicación.

El resultado de la evaluación final de las encuestas, corresponderá al promedio simple de los parámetros “grado de satisfacción del cliente del servicio telefónico público” y “percepción general de la calidad del servicio telefónico público”. Si se realizan dos o más encuestas de satisfacción y percepción por semestre, el resultado será el promedio simple de las evaluaciones de las diferentes encuestas.

SECCIÓN 3: PARÁMETROS TÉCNICOS DEL SERVICIOS DE TELEFONÍA PÚBLICA

Artículo 117.—**Cumplimiento de disponibilidad de Plataformas de la red de telefonía Pública.** Se obtiene mediante la relación entre disponibilidad mensual en horas de cada plataforma y la totalidad de horas del mes correspondiente. La disponibilidad se refiere a la posibilidad que tienen los clientes o usuarios para establecer comunicaciones entrantes y salientes de acuerdo a las condiciones normales de operación de la plataforma de servicios de telefonía pública, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario o hecho de un tercero.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Disponibilidad} \\ \text{de la plataforma} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de horas de disponibilidad mensual de la Plataforma} \times 100}{\text{Total de horas del mes correspondiente}}$$

El total de horas de disponibilidad de la Plataforma se obtiene de restar al tiempo total de horas del mes correspondiente, el tiempo en que los clientes no cuentan con la posibilidad de establecer comunicaciones en la central en estudio.

El total de horas del mes se obtiene multiplicando el número de días del mes por 24 horas.

La disponibilidad del total de las plataformas de la red de telefonía pública, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento de} \\ \text{disponibilidad de plataformas} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de centrales que satisfacen el \% de disponibilidad} \times 100}{\text{Total de plataformas de la red de telefonía pública}}$$

Congestión de rutas troncales finales.

Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación salientes en la ruta que no logran ser establecidas, producto de la congestión de los equipos, entre la cantidad total de intentos de comunicación salientes de la ruta. Este parámetro mide el nivel de congestión o pérdidas permisibles en las rutas troncales finales de transmisión entre las plataformas de servicios de telefonía pública y las centrales del SNT.

De acuerdo con la recomendación UIT-T E.520, la congestión de las rutas troncales finales será como máximo de un 1%, para la hora cargada media.

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{Grado de Servicio} \\ \text{por ruta troncal final} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación perdidos por congestión de equipos} \times 100}{\text{Total de intentos de comunicación salientes de la ruta}}$$

Entiéndase como intento de comunicación perdido por congestión de equipos, a aquel intento saliente de la ruta que es detectado y registrado por la plataforma de telefonía pública correspondiente y que no puede ser establecido producto de la indisponibilidad para tramitar la comunicación.

El porcentaje de cumplimiento de la congestión de las rutas troncales finales, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ de cumplimiento de} \\ \text{congestión en} \\ \text{rutas troncales finales} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de rutas troncales finales que satisfacen el grado de servicio} \times 100}{\text{Total de rutas troncales finales de la red}}$$

El cumplimiento de congestión en rutas troncales finales calculado en la fórmula anterior, corresponderá a la calificación obtenida respecto a este parámetro.

Artículo 118.—Completación de llamadas tráfico terminado en las plataformas de telefonía pública. Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación entrantes efectivamente establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación entrantes a las plataformas de telefonía pública. Este mide el nivel de accesibilidad a las plataformas de telefonía pública desde otras redes de telecomunicaciones, para la hora cargada media.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de} \\ \text{llamadas tráfico} \\ \text{entrante a plataforma} \\ \text{de telefonía pública} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación entrantes en la plataforma efectivamente establecidos}}{\text{Total de intentos de comunicación entrantes a la plataforma}} \times 100$$

Entiéndase como intento de comunicación entrante a la plataforma de telefonía pública, a todo aquel que es detectado y registrado por la respectiva plataforma que proviene de los diferentes orígenes del Sistema Nacional de Telecomunicaciones.

El intento de comunicación efectivo entrante, corresponde a todo intento en el que se logra establecer la comunicación con la plataforma de telefonía pública.

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:

Periodo en estudio	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Umbral de completación	80%	81%	82%	83%	84%	85%

El porcentaje total para la completación de llamadas de tráfico entrante a las plataformas de telefonía pública se obtiene con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \\ \text{tráfico entrante} \\ \text{a las plataformas de} \\ \text{telefonía pública} \end{array} \right\} = \frac{\sum_{i=1}^n (\% \text{ Completación de llamadas tráfico entrante por plataforma } i)}{\text{Total de plataformas de telefonía pública de comunicación del sistema evaluado}} \times 100$$

Las pérdidas de llamadas deben desglosarse en los siguientes aspectos:

- 1) Congestión
- 2) Falla Técnica
- 3) Mensaje máquina parlante e, indicativa de imposibilidad de tramitar la comunicación solicitada.

Toda plataforma de telefonía pública adquirida por los operadores, deberá permitir brindar la información especificada en el presente Reglamento.

En aquellas plataformas en las que el desglose de pérdidas no contenga los detalles establecidos anteriormente, se aplicará la distribución relativa de aquellos sistemas que si muestren el detalle especificado.

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará de manera general o particular mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completación} \\ \text{de llamadas} \\ \text{plataformas de} \\ \text{telefonía pública tráfico} \\ \text{entrante} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Completación de llamadas} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Completación})} \end{array} \right.$$

Donde:

% Completación de llamadas: corresponde al % Completación de llamadas para el tráfico entrante por plataforma de telefonía pública o al % Completación de llamadas para la totalidad de plataformas de telefonía pública del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado, en los casos particular o general, respectivamente

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento, para el periodo en estudio

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Artículo 119.—Completación de llamadas del tráfico originado en las plataformas. Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación originados en la plataforma de telefonía pública en estudio que son efectivamente establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación originados en esta plataforma. Este mide el nivel de accesibilidad del SNT, para la hora cargada media.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de} \\ \text{llamada tráfico} \\ \text{originado en la plataforma} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación originados en la plataforma efectivamente establecidos}}{\text{Total de intentos de comunicación originados en la plataforma}} \times 100$$

Entiéndase como intento de comunicación originado en la plataforma, a todo intento que se genere en la propia plataforma sin importar su destino e incluye tanto las llamadas salientes por las rutas troncales como a las internas o locales.

El intento de comunicación efectivo originado corresponde a todo intento en el que se logra establecer la comunicación con el destino o con el casillero de voz correspondiente.

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:

Periodo en estudio	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Umbral de completación	65%	66%	67%	68%	69%	70%

El porcentaje nacional para la completación de llamadas del tráfico originado en la plataforma de telefonía pública se obtiene con la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \\ \text{tráfico originado} \\ \text{del sistema total} \end{array} \right\} = \frac{\sum_{i=1}^n (\% \text{ Completación de llamadas tráfico originado por central } i)}{\text{Total de centrales de comunicación del sistema evaluado}} \times 100$$

Las pérdidas de llamadas deben desglosarse en los siguientes aspectos:

- 1) Congestión
- 2) Falla Técnica
- 3) Cliente o Usuario “B” ocupado.
- 4) Cliente o Usuario “B” no contesta.
- 5) Otras causas de usuario o cliente B.
- 6) Abandono de intento de comunicación
- 7) Desvíos a casillero de voz
- 8) Mensaje máquina parlante, indicativa de imposibilidad de tramitar la comunicación solicitada

Toda central telefónica adquirida por el operador, deberá permitir brindar la información especificada en el presente Reglamento

En aquellas plataformas en las que el desglose de pérdidas no contenga los detalles establecidos anteriormente, se aplicará la distribución relativa de aquellos sistemas que si muestren el detalle especificado.

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará de manera general o particular mediante la siguiente fórmula:

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completación} \\ \text{de llamada tráfico} \\ \text{originado} \end{array} \right\} = \left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de llamadas} \geq \text{Umbral} = 100\% \\ \% \text{ Completación de llamadas} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Completación})} \end{array} \right.$$

Donde:

% Completación de llamadas: corresponde al % Completación de llamadas para el tráfico originado por plataforma de telefonía pública o al % Completación de llamadas tráfico originado de la totalidad de plataformas del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado, en los casos particular o general, respectivamente

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento, para el periodo en estudio

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Artículo 120.—Completación de llamadas del tráfico terminado por servicio en centros de telegestión. Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación entrantes al distribuidor automático de llamadas (ACD) que efectivamente logran ser establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación entrantes al ACD para cada servicio soportado por el centro de telegestión, a la hora cargada media de cada servicio soportado.

Este parámetro mide el nivel de accesibilidad a cada centro por parte de los clientes o usuarios, sean éstos de la red de telefonía o de otra red de telecomunicaciones.

$$\left\{ \begin{array}{l} \% \text{ Completación de} \\ \text{llamadas tráfico terminado} \\ \text{por servicio del centro} \\ \text{de telegestión} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación terminados por servicio efectivamente establecidos}}{\text{Total de intentos de comunicación entrantes al centro de telegestión n para cada servicio}} \times 100$$

Entiéndase como intento de comunicación entrante al centro de telegestión a todo aquel que es detectado y registrado por el ACD para cada servicio.

El intento de comunicación efectivo entrante o bien denominado llamada completada entrante, corresponde a todo intento de comunicación en el que se logra establecer la comunicación con el centro de telegestión.

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:

Periodo en estudio	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Umbral de completación	80%	81%	82%	83%	84%	85%

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$$\left. \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completación} \\ \text{de llamadas por} \\ \text{servicio de} \\ \text{telegestión} \end{array} \right\} = \frac{\% \text{ Completación de llamadas} \geq \text{Umbral} = 100\%}{\% \text{ Completación de llamadas} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Completación})}}$$

Donde:

% Completación de llamadas: corresponde al % Completación de llamadas para el tráfico terminado en cada servicio del centro de telegestión del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento, para el periodo en estudio

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Artículo 121.—**Completación de llamadas del centro de telegestión.** Se define como la relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación salientes de la central telefónica, con destino al centro de telegestión, que efectivamente logran ser establecidas, y la cantidad total de intentos de comunicación con destino al centro de telegestión.

Este parámetro mide el nivel de accesibilidad a dicho centro por parte de los clientes o usuarios, sean éstos de la red de telefonía o de otra red de telecomunicaciones.

$$\left. \begin{array}{l} \% \text{ Completación} \\ \text{de llamadas del} \\ \text{centro de telegestión} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de intentos de comunicación efectivos con destino al centro de telegestión} \times 100}{\text{Total de intentos de comunicación con destino al centro de telegestión}}$$

Entiéndase como intento de comunicación con destino al centro de telegestión a todo aquel que es detectado y registrado por la central telefónica del SNT que sirve como elemento de interconexión a la red.

El intento de comunicación efectivo con destino al centro de telegestión o bien denominado llamada completada, corresponde a todo intento de comunicación en el que se logra establecer la comunicación con el centro de telegestión.

Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de cumplir con los siguientes umbrales de calidad para este parámetro:

Periodo en estudio	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Umbral de completación	80%	81%	82%	83%	84%	85%

El cumplimiento de este parámetro, se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$$\left. \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{de completación} \\ \text{de llamadas del centro} \\ \text{de telegestión} \end{array} \right\} = \frac{\% \text{ Completación de llamadas} \geq \text{Umbral} = 100\%}{\% \text{ Completación de llamadas} < \text{Umbral} = e^{-k(\text{Umbral} - \% \text{ Completación})}}$$

Donde:

% Completación de llamadas: corresponde al % Completación de llamadas del centro de telegestión del operador o proveedor en estudio, para el periodo evaluado.

Umbral: corresponde al valor mínimo de cumplimiento, para el periodo en estudio

k: constante de rigurosidad, fijada en un valor de 5.

Artículo 122.—**Condiciones del equipo terminal de telefonía pública.** Todos los operadores y proveedores de servicios de telefonía pública deberán cumplir con las siguientes condiciones de información y operación de sus terminales de telefonía pública:

- 1) En todos los emplazamientos de terminales de telefonía pública se deberá mantener la siguiente información:
 - a. Indicación de número telefónico, en el sitio de instalación.
 - b. Instrucciones de uso del terminal de telefonía pública

- c. Tabla de tasas y modalidades tarifarias aplicables, para los distintos tipos de comunicación que es posible establecer desde el terminal de telefonía pública.
- d. Disponibilidad en forma gratuita de acceso al servicio de información de números telefónicos de los distintos operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

2) Todos los terminales de telefonía pública y sus emplazamientos deberán cumplir con las siguientes condiciones operativas:

- a. Debe permitir el fácil acceso a personas discapacitadas de acuerdo con la Ley 7600.
- b. El sitio de instalación del terminal debe tener una base de concreto de al menos un metro cuadrado.
- c. Sistema de iluminación de teclado, pantalla de despliegue de información y del sitio de instalación.
- d. Teclas de retorno de monedas.
- e. Operación correcta de los lectores de tarjetas de prepago y telefonía pública.
- f. Operación correcta de los medios de cobro con monedas y otras alternativas como tarjetas de crédito, entre otras.
- g. Funcionamiento adecuado de teclado, auricular y pantalla.
- h. El terminal debe ser de construcción de alta resistencia a impactos, vibración, inclemencias ambientales y al uso intensivo.
- i. Capacidad de recepción y transmisión de comunicaciones a los servicios de telefonía fija, móvil, pública, internacional y entre operadores y proveedores.
- j. Acceso irrestricto y gratuito a números de emergencia y telegestión.
- k. Condiciones generales de limpieza del emplazamiento y el terminal.
- l. Transmisión y recepción libre de ruido y nivel audible aceptable.
- m. El terminal deberá permitir la aplicación de las distintas condiciones de tasación y modalidades de cobro de las comunicaciones
- n. Cualquier otro factor según criterio de Sutel.

Cada una de las condiciones indicadas anteriormente deberán ser evaluadas de manera semestral por los operadores y proveedores de servicios de telefonía pública, remitiendo a la Sutel los resultados correspondientes. Tanto los operadores y proveedores como la Sutel en sus evaluaciones deberán llenar un formulario de pruebas que incluya la totalidad de puntos anteriores y el cumplimiento de éstos de tipo Si/N°

El cumplimiento de este parámetro se tomará como el promedio simple de cumplimiento de las condiciones de información y operación de cada equipo terminal de telefonía pública de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\left. \begin{array}{l} \% \text{ Cumplimiento} \\ \text{condiciones del} \\ \text{equipo terminal de} \\ \text{telefonía pública} \end{array} \right\} = \frac{\text{Total de condiciones de información y operación que satisfacen lo establecido por la Sutel} \times 100\%}{\text{Total de condiciones de información y operación}}$$

CAPÍTULO DÉCIMO

Normativa de Puesta a Tierra

Artículo 123.—**Obligatoriedad.** Los operadores y proveedores aplicarán el articulado contenido en el presente capítulo de forma obligatoria para todas sus redes de telecomunicaciones e instalaciones, y ajustarán los sistemas de puesta a tierra de sus redes a la siguiente normativa:

Norma	Nombre
ANSI/NFPA 70	Conexiones al sistema de puesta a tierra eléctrica
ANSI/NFPA 780 ANSI/NFPA 78-1989	Sistemas de protección ante descargas eléctricas
ANSI/TIA/EIA 222, revisiones "F" y "G"	Estándar para la construcción de torres para redes de telecomunicaciones
ANSI/TIA/EIA 570 y sus revisiones	Cableado de telecomunicaciones para residencias
ANSI/TIA/EIA 942	Estándar de telecomunicaciones para infraestructura en Data Center
ANSI/TIA/EIA-568 y sus revisiones A, A-1, A-2, A-3, A-4, A-5, B.1, B.2 (cables de pares trenzados), B.2-1, B.2-5, B.3 (fibra óptica) y las siguientes que se emitan.	Cableado de telecomunicaciones de edificios comerciales
ANSI/TIA/EIA-607 y sus revisiones	Puesta a tierra y uniones
ANSI/TIA/EIA-758	Estándar de cableado en exteriores para instalaciones del usuario
IEEE Std 141	Distribución de potencia eléctrica para plantas industriales
IEEE Std 518	Guía para la instalación de equipos electrónicos para minimizar la incidencia de ruido eléctrico

Norma	Nombre
IEEE Std. 1100-2005	Prácticas recomendadas para distribuciones eléctricas y sistemas de puesta a tierra en equipos electrónicos
IEEE Std 142	Sistemas de puesta a tierra para sistemas de potencia comerciales e industriales
T1.334-2002 (ANSI)	Protección eléctrica para torres de comunicaciones y estructuras asociadas
TIA/ANSI-J-STD-607-A-2002	Sistemas de puesta a tierra para edificaciones comerciales y requerimientos para la unificación de sistemas de puesta a tierra para telecomunicaciones

Artículo 124.—**Sistema de puesta a tierra de “Punto Único”.** La puesta a tierra de punto único se basa en la conexión de todos los elementos de red de una estación de telecomunicaciones al mismo punto de tierra. Existe la necesidad de controlar las diferencias de sobrevoltaje entre los extremos de conductores individuales tales como cables de cobre y barras colectoras producidos por sobrecargas eléctricas abruptas, por lo que es indispensable que este sistema cuente con una barra maestra de tierra (MGB por sus siglas en inglés).

Artículo 125.—**Puesta a tierra de bloques de interconexión (listones).** La puesta a tierra de los listones de cada vertical se conectará en forma continua, esta se ubicará desde la parte superior del bastidor hasta la barra de descargadores (BTL). Estos cables se deben instalar en sentido de la descarga hacia la barra colectora de tierras (CEGB) ubicada en la galería de cables o fosa.

Artículo 126.—**Puesta a tierra de los cables en el distribuidor principal (MDF).** Las pantallas de los cables en el distribuidor principal se deben aterrizar a la barra de pantallas (BTP) en sentido de la descarga hacia la barra colectora de tierras (CEGB) ubicada en la galería de cables o fosa.

Artículo 127.—**Protección de bloques en el armario de distribución.** Todos los bloques del armario de distribución deben ser aterrizados independientemente.

Artículo 128.—**Continuidad de Pantalla.** Todos los cables de la red primaria desde el distribuidor principal (MDF), hasta el armario de distribución telefónica, así como la red secundaria del armario de distribución a las cajas de dispersión deben garantizar la continuidad de las pantallas en todo el trayecto de los cables telefónicos (extremo a extremo), la cual debe ser realizada con los conectores para continuidad de pantalla apropiados.

Artículo 129.—**Puesta a tierra del mensajero del cable telefónico.** Para el caso de redes aéreas que comparten la misma postería con redes de distribución eléctrica, el mensajero del cable debe estar conectado al sistema de puesta a tierra telefónico.

Artículo 130.—**Protección eléctrica de la caja de dispersión.** La puesta a tierra en las cajas de dispersión se debe instalar en los principios y finales de la red, así como en las bifurcaciones donde existan cajas.

Artículo 131.—**Postería con transformador.** Donde exista transformador no se instalará tierra telefónica.

Artículo 132.—**Cruce de línea férrea.** Todo cable que se instale a través de una línea de ferrocarril se hará de forma canalizada.

CAPÍTULO UNDÉCIMO

Evaluación de la calidad de los servicios de telecomunicaciones

Artículo 133.—**Definición del Factor de Ajuste por Calidad (FAC).** El factor de ajuste por calidad (FAC) es la herramienta que permite establecer de manera explícita la relación entre el precio y la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

El FAC es un factor aplicado al precio del servicio, en función del grado de cumplimiento de los niveles mínimos de calidad del mismo, para un periodo de evaluación determinado.

La aplicación del FAC, puede realizarse de manera particular o general. La aplicación particular se refiere a aquellos casos en los que la Sutel mediante una evaluación de campo específica o de acuerdo con los reportes de indicadores brindados por los operadores o proveedores, selecciona, en ausencia de información de la totalidad de indicadores de calidad del servicio en estudio, los parámetros que considerará para la evaluación particular y la ponderación correspondiente, para obtener, cuando corresponda, el factor de ajuste al precio del servicio. En este caso, será suficiente con la emisión de una resolución por parte de la Sutel en la que se establece la metodología aplicada, para que los operadores realicen los ajustes correspondientes. En todos los casos, los ajustes efectuados serán proporcionales a los niveles de incumplimiento de los parámetros mínimos establecidos por la Sutel.

La aplicación particular podrá abarcar, de acuerdo con el estudio realizado por la Sutel, un cliente específico, un grupo de clientes, una zona determinada o un segmento de red.

Respecto a la aplicación general del FAC, esta pretende obtener el nivel global de calidad por servicio para la totalidad de clientes de un operador o proveedor en un periodo determinado. En el presente capítulo se describe la metodología de evaluación y ajuste para la aplicación global del FAC.

Artículo 134.—**Ponderación de indicadores de calidad.** Con excepción de lo dispuesto en los artículos 26 “Derecho a compensación por interrupciones en los servicios de telecomunicaciones” y 27 “Evaluación de la tasación y la tarificación de las comunicaciones” y el capítulo décimo de normativa puesta a tierra, todo parámetro del presente reglamento tendrá un peso relativo asignado dentro de la totalidad, que en conjunto representan su importancia dentro de la gestión de calidad de cada servicio. El peso relativo asignado a cada indicador se muestra en la siguiente tabla:

Parámetros de calidad servicio telefónico	
Parámetro	Peso relativo asignado
1. Oportunidad en la entrega del servicio	5%
2. Atención y reporte de incidencias	5%
3. Oportunidad en la facturación de servicios	3%
4. Reclamaciones sobre facturaciones	2%
5. Cumplimiento del tiempo de respuesta en el centro de telegestión	5%
6. Grado de satisfacción y percepción de la calidad	5%
7. Cumplimiento de disponibilidad de centrales telefónicas	15%
8. Congestión de rutas troncales finales	10%
9. Completación de llamadas tráfico terminado en las centrales de comunicaciones	10%
10. Completación de llamadas tráfico originado en las centrales de comunicaciones	10%
11. Completación de llamadas del tráfico terminado por servicio en los centros de telegestión	5%
12. Completación de llamadas del centro de telegestión	5%
13. Completación de mensajes de voz	2%
14. Demora del tono de invitación a marcar	5%
15. Demora del tono de conexión de llamada	5%
16. Efectividad de respuesta del servicio de información de los registros de números telefónicos de los clientes	3%
17. Calidad de voz en servicios telefónicos	5%

Parámetros de calidad servicio de telefonía móvil	
Parámetro	Peso relativo asignado
1. Oportunidad en la activación y desactivación de servicios	5%
2. Atención y reporte de incidencias	5%
3. Oportunidad en la facturación de servicios	3%
4. Reclamaciones sobre facturaciones	2%
5. Cumplimiento del tiempo de respuesta en el centro de telegestión	5%
6. Grado de satisfacción y percepción de la calidad	5%
7. Cumplimiento de disponibilidad de centrales de la red móvil	5%
8. Cumplimiento de disponibilidad de radiobases de la red móvil	5%
9. Congestión de rutas troncales finales	3%
10. Congestión de la radiobase (terminal-radiobase)	5%
11. Completación de llamadas tráfico entrante a la red móvil	5%
12. Completación de llamadas tráfico originado en la red móvil	5%
13. Completación de llamadas del tráfico terminado por servicio en los centros de telegestión	2%
14. Comunicaciones interrumpidas	3%
15. Tiempo de respuesta al intento de comunicación (TRIC)	3%
16. Áreas de cobertura del servicio móvil	20%
17. Relación portadora contra interferente	3%
18. Calidad de voz en servicios móviles	2%
19. Tasa de entrega de mensajes de texto	3%
20. Cumplimiento del tiempo de entrega de mensajes de texto	2%
21. Tasa de entrega de mensajes multimedia	3%
22. Cumplimiento del tiempo de entrega de mensajes multimedia	3%
23. Completación de llamadas al correo de voz	3%

Parámetros de calidad servicio de telefonía internacional	
Parámetro	Peso relativo asignado
1. Oportunidad en la entrega del servicio	10%
2. Atención y reporte de incidencias	10%
3. Oportunidad en la facturación de servicios	5%
4. Reclamaciones sobre facturaciones	5%
5. Cumplimiento del tiempo de respuesta en el centro de telegestión	10%
6. Grado de satisfacción y percepción de la calidad	10%
7. Congestión de rutas troncales finales	20%
8. Completación de llamadas del tráfico terminado por servicio en los centros de telegestión	10%
9. Completación de llamadas del centro de telegestión	10%
10. Calidad de voz en servicios de telefonía internacional	10%

Parámetros de calidad de los servicios de transferencia de datos	
Parámetro	Peso relativo asignado
1. Oportunidad en la prestación de servicios	5%
2. Atención y reporte de incidencias	5%
3. Oportunidad en la facturación de servicios	3%
4. Reclamaciones sobre facturaciones	2%
5. Cumplimiento del tiempo de respuesta en el centro de telegestión	5%
6. Grado de satisfacción y percepción de la calidad	5%
7. Cumplimiento de los niveles de sobresuscripción a nivel local de los servicios de transferencia de datos	10%
8. Cumplimiento de los niveles de sobresuscripción a nivel internacional de los servicios de transferencia de datos	10%
9. Cumplimiento de niveles de retardo a nivel local	5%
10. Cumplimiento de niveles de retardo a nivel internacional	5%
11. Cumplimiento de niveles de variaciones en el retardo a nivel local	5%
12. Cumplimiento de niveles de variaciones en el retardo a nivel internacional	5%
13. Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel local	5%
14. Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel internacional	5%
15. Cumplimiento de niveles de ocupación de los enlaces local e internacional	10%
16. Cumplimiento del desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada	10%
17. Completación de llamadas de los servidores de acceso remoto conmutado	5%

Parámetros de calidad del servicio de Telefonía IP	
Parámetro	Peso relativo asignado
1. Oportunidad en la entrega del servicio	5%
2. Atención y reporte de incidencias	5%
3. Oportunidad en la facturación de servicios	3%
4. Reclamaciones sobre facturaciones	2%
5. Cumplimiento del tiempo de respuesta en el centro de telegestión	5%
6. Grado de satisfacción y percepción de la calidad	5%
7. Cumplimiento de disponibilidad de centrales telefónicas	6%
8. Congestión de rutas troncales finales	5%
9. Cumplimiento de niveles de retardo a nivel local	5%
10. Cumplimiento de niveles de retardo a nivel internacional	5%
11. Cumplimiento de niveles de variaciones en el retardo a nivel local	5%

Parámetros de calidad del servicio de Telefonía IP	
Parámetro	Peso relativo asignado
12. Cumplimiento de niveles de variaciones en el retardo a nivel internacional	5%
13. Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel local	5%
14. Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel internacional	5%
15. Cumplimiento de niveles de ocupación de los enlaces local e internacional	5%
16. Completación de llamadas tráfico entrante	6%
17. Completación de llamadas tráfico saliente	6%
18. Demora del tono de invitación a marcar	2%
19. Demora del tono de conexión de llamada	2%
20. Completación de llamadas del tráfico terminado por servicio en los centros de telegestión	2%
21. Completación de llamadas del centro de telegestión	2%
22. Completación de mensajes de voz	2%
23. Efectividad de respuesta del servicio de información de los registros de números telefónicos de los clientes	2%
24. Calidad de voz para los servicios de telefonía IP	5%

Parámetros de calidad servicio telefonía pública	
Parámetro	Peso relativo asignado
1. Atención y reporte de incidencias	5%
2. Oportunidad en la facturación de servicios	5%
3. Reclamaciones sobre facturaciones	3%
4. Cumplimiento del tiempo de respuesta en el centro de telegestión	2%
5. Grado de satisfacción y percepción de la calidad	5%
6. Cumplimiento de disponibilidad de plataformas de la red de telefonía pública	5%
7. Congestión de rutas troncales finales	10%
8. Completación de llamadas tráfico terminado en las plataformas de telefonía pública	10%
9. Completación de llamadas tráfico originado en las plataformas de telefonía pública	15%
10. Completación de llamadas del tráfico terminado por servicio en los centros de telegestión	15%
11. Completación de llamadas del centro de telegestión	5%
12. Condiciones del equipo terminal de telefonía pública	20%

La evaluación de calidad de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, será cuantificada a través de la sumatoria de los valores ponderados del nivel de cumplimiento de cada indicador de calidad, respecto al peso relativo asignado a cada uno de éstos.

Con base en lo indicado el factor de ajuste por calidad para cada servicio se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$(\%FAC) = \sum_{i=1}^N (\%Cumplimiento\ parámetro_i \times peso\ relativo\ asignado\ al\ parámetro_i)$$

Artículo 135.—Aplicación de la relación precio - calidad de los servicios de telecomunicaciones. Los precios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público corresponden al cumplimiento de un 100% de los parámetros de calidad establecidos en el presente reglamento para cada servicio.

El factor de ajuste por calidad FAC, corresponde al nivel de cumplimiento de los parámetros establecidos para cada servicio, de modo que el precio que paguen los clientes de los servicios de telecomunicaciones corresponda con los niveles de calidad que éstos reciben.

El precio final para los clientes de los servicios de telecomunicaciones corresponderá al producto del valor porcentual del FAC y el precio del servicio, tanto para el caso de evaluaciones particulares o la evaluación de la gestión total de los operadores y proveedores.

La Sutel valorará ante casos extraordinarios, debidamente justificados, la aplicación del FAC a partir de valores de cumplimiento inferiores en el rango de 100% hasta un 90%.

Artículo 136.—Obtención del Indicador General de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones disponibles al público

Para todos los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, se obtendrá mensualmente la gestión de calidad como la suma de los productos de los niveles de cumplimiento de cada parámetro y el peso relativo asignado para cada uno éstos, cuyos porcentajes de ponderación se establecen en el artículo 136 “Ponderación de indicadores de calidad”. El resultado obtenido corresponde al indicador global mensual de calidad de servicio (IGMCS).

El Indicador General de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones (IGCST) corresponde al promedio simple trimestral de los indicadores mensuales de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones (IMCST), calculado para cada servicio de telecomunicaciones.

Artículo 137.—**Ajuste de precios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público por deficiencias en la calidad del servicio.** Los ajustes en los precios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, se realizarán de acuerdo a las siguientes situaciones:

1. La Sutel, evaluará trimestralmente el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad de cada servicio de telecomunicaciones disponibles al público, a través del IGCST y cuando corresponda, establecerá el FAC de manera proporcional al grado de incumplimiento y mediante resolución fundada ordenará a los operadores o proveedores, la aplicación del FAC al precio del servicio evaluado. Los reajustes en el FAC por mejoras en los niveles de cumplimiento de los indicadores de calidad, luego de una disminución en el precio de los servicios por deficiencias de calidad, se realizarán conforme a los resultados del trimestre en el que obtenga una mejora en el IGCST de manera proporcional al grado de cumplimiento de estos indicadores. Igualmente, bastará con una resolución de la Sutel para la aplicación de estos reajustes.

La Sutel, podrá realizar de manera particular, estudios del grado de cumplimiento de los indicadores de calidad de servicio, ya sea para un cliente, grupo de éstos, una zona determinada o un segmento de red. En estos estudios la Sutel mediante una evaluación de campo específica o de acuerdo con los reportes de indicadores brindados por los operadores o proveedores, seleccionará, en ausencia de información de la totalidad de indicadores de calidad del servicio en estudio, los parámetros que considerará para la evaluación particular y la ponderación correspondiente, para obtener, cuando corresponda, el factor de ajuste al precio del servicio. En este caso, será suficiente con la emisión de una resolución por parte de la Sutel en la que se establece la metodología aplicada, para que los operadores o proveedores realicen los ajustes correspondientes. En todos los casos, los ajustes efectuados serán proporcionales a los niveles de incumplimiento de los parámetros mínimos establecidos por la Sutel.

Para el caso de la aplicación particular del FAC, una vez aplicado un ajuste por calidad de servicio, éste se mantendrá hasta que el operador o proveedor, realice los ajustes y correcciones correspondientes y la Sutel verifique el cumplimiento de los indicadores respectivos. El ajuste en el precio de los servicios será proporcional al periodo en que se mantengan los problemas detectados.

2. En caso que el operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público no presente la información con la periodicidad solicitada por la Sutel, la presente incompleta, errónea, de manera tardía o falseada, la Sutel aplicará lo dispuesto en el artículo 67 inciso a) aparte 8 e inciso b) aparte 10 de la Ley 8642 y el valor del FAC se tomará con base en el promedio de los indicadores del semestre anterior a fin de obtener el Indicador General de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones (IGCST) de cada servicio.

Los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, están en la obligación de suministrar a la Sutel, los reportes trimestrales de evaluación de los indicadores de calidad de servicio, los cuales deberán ser remitidos a este Ente Regulador hasta los 10 días hábiles posteriores al trimestre reportado.

En caso de que el operador no pueda presentar la información por causas no imputables al mismo, éste remitirá a la Sutel las justificaciones correspondientes dentro de las fechas de recepción de los documentos, las cuales serán evaluadas por la Sutel, quien obtendrá el valor del indicador correspondiente, tomando como referencia el promedio de los indicadores del semestre anterior a fin de obtener el Indicador General de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones (IGCST) de cada servicio.

Artículo 138.—**Publicación de resultados de supervisión y verificación de calidad de servicio.** De conformidad con lo establecido en el inciso h) del artículo 80 de la Ley 7593, la Sutel incluirá trimestralmente en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, las normas y estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento.

Así mismo los resultados de las evaluaciones de los parámetros de calidad establecidos en el presente reglamento, y las comparaciones entre los niveles de calidad brindados por los distintos operadores y proveedores deberán mantenerse actualizados trimestralmente en los sitios WEB de la Sutel, a fin de que el público conozca el grado de calidad de los servicios que se le ofrecen.

La Sutel, efectuará periódicamente comunicados de prensa con los principales medios de comunicación masiva, donde se informará, los resultados de las evaluaciones y comparaciones citadas en el párrafo anterior.

Cada operador y proveedor deberá publicar mensualmente en sus sitios WEB los resultados de las evaluaciones de calidad de sus servicios.

Artículo 139.—**Multas por incumplimiento de normas y principios de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público.** Serán aplicables las sanciones previstas en el artículo 68 de la Ley 8642, respetando lo previsto en la Ley General de la Administración Pública, a aquellos operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público que incumplan con las normas y principios de calidad establecidos en el presente Reglamento.

Artículo 140.—**Obstaculización a los procesos de fiscalización.** En caso de que los operadores o proveedores, sus funcionarios, empleados y/o dependientes, retrasen, dificulten, obstaculicen, impidan, limiten o restrinjan el acceso al personal de la Sutel para la realización de las fiscalizaciones para verificar el debido cumplimiento de las obligaciones, términos y condiciones del presente Reglamento, la Sutel aplicará el régimen sancionatorio dispuesto en el Título V de la Ley General de Telecomunicaciones número 8642.

Artículo 141.—**Entrada en vigor.** El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Xinia Herrera Durán, Secretaria a. i. Junta Directiva.—1 vez.—(O. C. N° 4084-09).—(Solicitud N° 21323).—C-4456770.—(32147).

PLAN TÉCNICO FUNDAMENTAL DE TRANSMISIÓN

CAPÍTULO PRIMERO

Disposiciones Preliminares

Artículo 1°—**Objetivos fundamentales.** Establecer las condiciones mínimas que deberán cumplir los operadores de redes de telecomunicaciones (operadores) y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores), para asegurar el funcionamiento de los enlaces de transmisión entre extremos de las redes de telecomunicaciones.

Artículo 2°—**Ámbito de aplicación.** El presente plan se sustenta en lo establecido en el artículo 77, inciso 2), aparte h) de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642) y es de aplicación obligatoria y requisito de cumplimiento para el diseño de proyectos de telecomunicaciones que se desarrollen de forma posterior a su entrada en vigencia.

Los proyectos de telecomunicaciones ya instalados, deberán ser modificados o adaptarse para que estos cumplan con las disposiciones del presente plan.

CAPÍTULO SEGUNDO

Términos y definiciones

Artículo 3°—Nomenclatura

PTFT	Plan Técnico Fundamental de Transmisión
ETSI	Instituto Europeo de Estándares en Telecomunicaciones
HRX	Hypothetical Reference Connection, Conexión ficticia de referencia
NGN	Next Generation Network
RAI	Red avanzada de Internet
RFC	Request For Comment
SNT	Sistema Nacional de Telecomunicaciones
UIT-T	Unión Internacional de Telecomunicaciones-Telecomunicaciones
XFR	Conexión ficticia de referencia

Artículo 4°—**Definiciones.** Las definiciones que a continuación se detallan no son limitativas y en ausencia de definición expresa podrán utilizarse, para integrar y delimitar este reglamento, las definiciones contenidas en la Ley 8642, las emitidas en otros reglamentos realizados por la SUTEL y las adoptadas por la UIT o la ETSI. Para los fines del presente plan se aplicarán las siguientes definiciones:

- 1) **Avería:** Es una condición que no permite al cliente o usuario, la disponibilidad del servicio contratado o disminuye la capacidad, disminuyendo la calidad del servicio.
- 2) **BER (Bit Error Rate):** Tasa de error correspondiente al número de bits incorrectamente recibidos respecto al total de bits enviados, durante un intervalo de tiempo determinado.
- 3) **Bloqueo:** Estado en el cual resulta imposible el establecimiento inmediato de una comunicación por parte del operador o proveedor de servicio, por falta de recursos o condición inactiva de equipos.
- 4) **Caso fortuito:** Todo suceso que no ha podido preverse, o que previsto, ha resultado inevitable. Es un obstáculo que se produce con independencia de la voluntad del hombre, proviene de la naturaleza, inundación, terremoto, rayo y otros.
- 5) **Celda:** También denominada como sector o célula, corresponde a la figura geográfica adoptada por la telefonía móvil para definir áreas hexagonales que en conjunto forman patrones que definen el diseño de una red móvil.
- 6) **Central (conmutador):** Conjunto de equipos y medios de control, programas y señalización que permite la conexión entre los distintos clientes o usuarios de distintas redes de telecomunicaciones y entre clientes o usuarios de la misma red.
- 7) **Código de punto de señalización (CPS):** código unívoco de identificación de un punto relevante de una red de señalización por canal común.
- 8) **Código de punto de señalización internacional (CPSI):** código de identificación de un punto de interconexión internacional dentro de una red nacional de señalización que se conforma por un código CZRS y un identificador de punto de señalización.

- 9) **Código de punto de señalización nacional (CPSN):** código de identificación de un punto de señalización dentro de una red nacional de señalización por canal común.
- 10) **Código de zona de señalización/identificación de red (CZRS):** código internacional compuesto por un número identificador de región y un identificador de red.
- 11) **Comité:** el Comité Consultivo del Plan Técnico Fundamental de Señalización al que se refiere el numeral 9.
- 12) **Condiciones de Medición:** Corresponde a la definición específica de las condiciones en las que será valorado el indicador y su periodicidad de evaluación.
- 13) **Conexión extremo a extremo:** Circuito de comunicaciones entre dos puntos específicos de la red de un mismo operador o entre dos puntos específicos ubicados en la red de dos operadores (incluyendo el medio físico y los equipos terminales). En algunos casos se considera el circuito de comunicación entre las interfaces usuario - red.
- 14) **Congestión:** Corresponde a la condición de los equipos, sistemas y/o rutas, que no permite el establecimiento de una comunicación por insuficiencia en la capacidad de tramitar intentos de comunicación simultáneos o por fallas técnicas en los mismos.
- 15) **Desborde:** Es la posibilidad de desviar tráfico de una ruta troncal hacia una ruta troncal final.
- 16) **Deslizamientos:** Repetición o supresión de un bloque de bits en un tren de bits sincrónico o plesiócrono, debido a una discrepancia en las velocidades de lectura y de escritura en una memoria intermedia.
- 17) **Dirección IP (Internet Protocol):** Es un número de 32 bits (IPv4) o de 128 bits (IPv6) que identifica de manera lógica y jerárquica a una interfaz de un dispositivo (habitualmente una computadora) dentro de una red que utilice el Operador el protocolo IP, que corresponde a la capa de red (capa 3) del modelo de referencia OSI.
- 18) **Dirección MAC (Media Access Control):** Es un número hexadecimal de 48 bits que identifica de manera única a nivel de capa de enlace de datos (capa 2, modelo OSI) una interfaz de red.
- 19) **Distribuidor Automático de Llamadas ACD (Automatic Calls Distribution):** Es la plataforma de distribución automática de llamadas utilizada en los centros de telegestión.
- 20) **Distribuidor Principal (MDF):** Estructura de distribución en el que los cables de planta externa son terminados en listones.
- 21) **Enlace de transmisión:** Conjunto de equipos de transmisión incluyendo el medio físico que permite la comunicación entre dos puntos de una misma red o de redes diferentes.
- 22) **Erlang:** Unidad de intensidad de tráfico telefónico durante un período de tiempo determinado.
- 23) **Erlang B:** Modelo de tráfico telefónico utilizado para la estimación de la cantidad de canales durante la hora cargada en función del comportamiento de los clientes o usuarios de la red, asume que si los canales están ocupados, no vuelven a ocurrir reintentos.
- 24) **Error de cliente o usuario:** Condición en la que un cliente o usuario ejecuta una acción que no le permite acceder al servicio.
- 25) **Error de intervalo de tiempo relativo máximo (MRTIE):** Variación de retardo cresta a cresta máxima de una señal de temporización dada con respecto a una señal de temporización ideal en un tiempo de observación ($T = nT$) para todos los tiempos de observación de esa duración dentro del periodo de medición (T).
- 26) **Formato de marcación:** secuencia en que deben marcarse los dígitos respectivos para tener acceso a otro usuario o a un servicio.
- 27) **Hora cargada media (Hora de máximo tráfico):** Período de una hora continua de duración para el cual el volumen de tráfico o el número de tentativas de llamada o de comunicación es máximo, en un período de 24 horas.
- 28) **Indicador:** Medición específica de ciertos parámetros que dan información con respecto a valores meta para el seguimiento de un fenómeno o un sistema.
- 29) **Indicativo de país:** dígito o combinación de dígitos que identifican a un país determinado.
- 30) **Intentos de llamada registrados:** Corresponde a todo intento de lograr una conexión con uno o más dispositivos acoplados a la red fija o móvil, que es registrado por su respectiva central.
- 31) **Llamada completada:** Llamada que alcanza el número deseado (o número transferido si está presente esta facilidad) y conduce al descolgado del servicio telefónico llamado o el desvío de la comunicación a un sistema de respuesta automático (casillero electrónico). También incluye la respuesta por otros equipos conectados por el cliente. Por tanto, la central origen recibe una señal de respuesta.
- 32) **LR (Loudness rating):** Magnitud de la pérdida insertada en un sistema de referencia a fin de lograr que la sonoridad percibida sea igual a la obtenida en un trayecto vocal medido.
- 33) **Máscara de subred:** Número de 32 bits que acompaña la dirección IP, esto define la subred a la que pertenece un host determinado.
- 34) **Mensaje inicial de dirección (MID o IAM (Initial Address Message)):** primer mensaje que se envía para establecer una llamada utilizando señalización por canal común número 7.
- 35) **Modelo E:** Modelo informático de la UIT-T, que ha demostrado ser útil como herramienta de planificación de sistemas de transmisión, para evaluar los efectos combinados de las variaciones de diversos parámetros de transmisión que afectan a la calidad de la conversación telefónica.
- 36) **Número de "A":** número telefónico que identifica al origen de la llamada.
- 37) **Número de "B":** número telefónico que identifica el destino de la llamada.
- 38) **Número de serie de central:** combinación de dígitos que identifica a un conjunto de 10,000 números telefónicos consecutivos pertenecientes a una central telefónica.
- 39) **Número identificador de región:** combinación de dígitos que identifican a uno o más grupos de centrales de servicio local.
- 40) **Número internacional:** aquél compuesto por el indicativo de país y por el número nacional de ese país.
- 41) **Número interno de central:** combinación de cuatro dígitos que identifica a un destino dentro de un número de serie de una central.
- 42) **Número local:** aquél compuesto por el número de serie de central y por el número interno de central, y que identifica a un destino dentro de un grupo de centrales de servicio local.
- 43) **Número nacional:** aquél formado por el número identificador de región y el número local.
- 44) **Operador o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones:** (Sincronización) Es toda persona natural o jurídica, pública, privada o mixta, nacional o extranjera, que está debidamente autorizada por la SUTEL a través del correspondiente título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones o servicios postales disponibles al público en el país.
- 45) **Operador de larga distancia:** operador que cuenta con un título de concesión o permiso que le autoriza a prestar el servicio de larga distancia.
- 46) **Plataforma:** Nodo de la red telefónica centralizado o descentralizado, provisto de equipo informático para soportar aplicaciones que permiten brindar servicios al cliente.
- 47) **PTF (Plan Técnico Fundamental):** Es una directriz técnica básica para el desarrollo e interconexión de las redes de telecomunicaciones.
- 48) **Prefijo:** Serie numérica que forma parte del plan de numeración nacional, el cual es utilizado para la asignación de servicios móviles identificando la central a la que pertenece y el ciclo a facturar.
- 49) **Protocolo de parte de usuario para servicios integrados (PAUSI):** protocolo internacional de parte de usuario para servicios integrados adaptado a las características técnicas locales.
- 50) **Protocolo de señalización:** conjunto de mecanismos de intercambio de mensajes en las redes de señalización necesarios para establecer la comunicación entre usuarios y para realizar las distintas funciones de administración y control en las mismas.
- 51) **Punto de control de servicio (PCS):** punto de señalización especializado que, convencionalmente, se asigna a los equipos de las redes en los que reside la lógica de control de los servicios de telecomunicaciones.
- 52) **Punto de señalización (PS):** punto a través del cual se tiene acceso a una red de señalización.
- 53) **Punto de transferencia de señalización (PTS):** punto inteligente de transferencia dentro de una red de señalización.
- 54) **Radiobase:** Conjunto de uno o más equipos transmisores o receptores, o combinaciones de ellos, incluyendo las instalaciones, antenas, accesorios y equipos asociados, necesarios para asegurar la radiocomunicación de interfase entre el equipo terminal del cliente y la central móvil. Una radiobase puede estar conformada por una, dos, tres o más celdas llamadas también sectores o células.
- 55) **Red Digital de Servicios Integrados (RDSI):** Esta tecnología de acceso conmutado digitaliza la Planta Externa a través de un único equipo terminal (NT), ubicado en el sitio del cliente, transportando servicios de voz, datos y video.
- 56) **Red de señalización por canal común número 7 (SCCN-7):** red independiente de señalización con un conjunto de puntos de señalización administrados o controlados por una misma organización responsable.
- 57) **Registro del Detalle de la Llamada (CDR):** Es el registro generado por el uso de las redes de telecomunicaciones que incluye la información relativa a una llamada telefónica, la cual es almacenada en formatos especiales (campos codificados que permiten identificar su contenido); y en los que se indica entre otros, el tipo de uso, fecha en que se efectuó la llamadas, la hora inicial, hora final, duración, teléfono de origen, teléfono de destino; también puede contener cargos asignados por los operadores de servicios; dicha información puede ser utilizada para distintos propósitos, tales como el monitoreo de las redes, su contabilización y facturación.
- 58) **Retardo (o latencia):** Corresponde al tiempo que tarda un paquete en atravesar la red y llegar a su destino, normalmente es afectado por los tiempos de procesamiento de los dispositivos intermedios y el tiempo de propagación de las señales en el medio.
- 59) **Retardo de transmisión:** Tiempo que transcurre entre la emisión y la recepción de una señal. El tiempo (total) de transmisión de una conexión, que comprenda segmentos digitales, incluye el retardo debido a los equipos de procesamiento de señales así como el retardo de propagación propiamente dicho.
- 60) **Retenibilidad:** Condición de un servicio para que una vez obtenido, continúe siendo brindado, en condiciones determinadas durante el tiempo deseado por el cliente.
- 61) **Ruido (N):** Corresponde al conjunto de señales no deseadas, presentes en un medio, que distorsionan la señal transmitida. Tal es el caso del ruido blanco gaussiano, el ruido inducido por campos eléctricos circundantes o transmisiones de radiodifusión, entre otros.

- 62. **Rutas troncales:** Son los medios de transmisión que permiten el intercambio de comunicaciones (voz y/o datos) entre centrales o plataformas.
- 63. **Rutas troncales finales:** Son las rutas troncales que no cuentan con desborde.
- 64. **Señalización:** mecanismos de intercambio de información entre sistemas, equipos y conmutadores de una red de telecomunicaciones necesarios para establecer el enlace y la comunicación entre dos o más usuarios, utilizando formatos y protocolos sujetos a normas nacionales e internacionales.
- 65. **Señalización por canal común número 7 (SCC-7):** norma internacional de señalización que utiliza una red separada de transporte de señales.
- 66. **Servicio especial:** servicio complementario que se presta a través de una red pública local, tal como servicio de emergencia, servicio de información de directorios, atención a quejas y acceso a servicios por operadora.
- 67. **Tasa de deslizamientos:** Se define como el conjunto de bits perdidos o duplicados que ocurren en un cierto intervalo de tiempo y es proporcional a la diferencia de exactitudes de los relojes de los equipos enlazados. Se especifica en bits/s.
- 68. **Usuario:** Es toda persona física o jurídica, nacional extranjera, pública, privada o mixta, que mediante el uso de equipos terminales tiene acceso autorizado a los servicios de telecomunicaciones.

CAPÍTULO TERCERO
Disposiciones Generales

Artículo 5°—Principios del Plan Técnico Fundamental de Transmisión

- a) Establecer los umbrales de cumplimiento obligatorio para cualquier conexión extremo a extremo.
- b) Normar la distribución del retardo de transmisión con base en el modelo de referencia de transmisión digital de las recomendaciones UIT-T G.801, G.101, G.114, G.1010 así como otras recomendaciones que sean necesarias.
- c) Con respecto a otros parámetros de calidad de transmisión como el BER, LR, distorsión, estabilidad, pérdida de paquetes, entre otros; los operadores deberán tomar en cuenta los objetivos especificados en las Recomendaciones de la UIT-T de la serie G, así como lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.
- d) Establecer los mecanismos de solución de conflictos en cuanto a la distribución del retardo de transmisión entre operadores, según lo indicado en el presente Plan y tomando en cuenta las recomendaciones publicadas por la UIT-T y de ser necesario los estudios y normas de otros organismos internacionales.

El PTFT será actualizado cuando las circunstancias tecnológicas y de servicio así lo exijan. La actualización se llevará a cabo por propia iniciativa de la SUTEL y en caso de que se justifique a petición de cualquier operador.

Artículo 6°—Responsabilidad de los operadores y proveedores. En los sistemas de transmisión para servicios de telecomunicaciones disponibles al público, donde intervengan varios operadores o proveedores nacionales o internacionales, la responsabilidad de cumplir con las condiciones mínimas establecidas en la presente reglamentación, así como la obligación de brindar la información y mediciones requeridas, recaerá sobre el operador o proveedor que cuente con un contrato de prestación de servicios directamente con el cliente, o en su defecto sobre el operador o proveedor que recibe el pago por la prestación del servicio.

Para lo anterior, los operadores o proveedores involucrados, deberán suscribir acuerdos de calidad de sus sistemas de transmisión que aseguren, al menos, el cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas en la presente reglamentación.

CAPÍTULO CUARTO
Disposiciones Técnicas

Artículo 7°—Plan Técnico Fundamental de Transmisión. La calidad de servicio se ve afectada por retardos de transmisión mayores a los límites especificados por la UIT-T, por esta razón se pretende distribuir este retardo de transmisión según un circuito de referencia que considere la interconexión entre varios operadores. El cual se describe a continuación:

- 1) **Modelo de referencia.** Se desarrollará tomando en cuenta los circuitos ficticios de referencia detallados en las recomendaciones UIT-T G.801 y UIT-T G.101. Como se indica en el siguiente artículo el modelo se adecuará a algunas características propias de las redes que están en servicio en el país.
- 2) **Objetivos de retardo de transmisión.** Se acogen los objetivos de retardo de transmisión en un sentido, detallados en la recomendación UIT-T G.114 para una conexión digital internacional extremo a extremo.
- 3) **Sobre la planificación de la transmisión en la red de cada operador.** La planificación de la transmisión se realizará utilizando el modelo E descrito en la recomendación UIT-T G.107 y su respectiva aplicación en la recomendación UIT-T G.108.
- 4) **Sobre los conflictos de distribución del retardo de transmisión entre operadores.** El PTFT establece los umbrales máximos permitidos de retardo de transmisión en una conexión extremo a extremo y también establece el procedimiento para distribuir dichos retardos por segmentos del circuito de referencia para cada operador.

La medición del retardo para el caso del VoIP debe satisfacer lo establecido en la recomendación G.108 Apéndice II, para el uso de la compresión mediante CODECs G.711 y G.729A, así como lo dispuesto en las recomendaciones G.1010, Y.1541, ETSI EG 202 057-4 y ETSI EG 201 769, Reglamento de prestación y calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Los escenarios que se plantean para la medición del retardo en servicios de telefonía IP son:

- 1) Dos terminales de telefonía IP conectados a la misma red WAN
- 2) Dos redes distintas de Telefonía IP conectadas a través de la PSTN
- 3) Una conexión mixta entre terminal de Telefonía IP y un teléfono analógico conectado a la PSTN.

La SUTEL resolverá los conflictos que se presenten sobre la distribución del retardo de transmisión, basándose en las directrices emitidas en este documento y en segundo lugar las recomendaciones publicadas por la UIT-T o de ser necesario normas publicadas por otros organismos internacionales.

- 5. **Cumplimiento de condiciones mínimas.** Todos los operadores y proveedores deberán cumplir con el PTFT para interconectarse a cualquier red del sistema nacional de telecomunicaciones o brindar servicios de telecomunicaciones.
- 6. **Condiciones adicionales.** Para los casos en los que la distribución de retardos requiera considerar aspectos no contemplados en el presente plan, la SUTEL resolverá con base a las recomendaciones internacionales de la UIT, ETSI u otros entes reconocidos.

Artículo 8°—Modelo de referencia Plan Técnico Fundamental de Transmisión (PTFT). Los niveles de retardo de transmisión para una conexión internacional de extremo a extremo se estipulan en relación con la XFR (conexión ficticia de referencia) digital normalizada de 27.500 km de longitud, conforme la recomendación UIT-T G.801 indicada en la siguiente figura:



Donde:
 T: Equipo Terminal
 CL: Central Local
 CP: Central Primaria
 CS: Central Secundaria
 CTR: Central Terciana
 CCI: Central de Conmutación Internacional

Figura 1. XFR de un circuito internacional (Figura 1/G.801)

Así mismo para las redes RDSI (Red Digital de Servicios Integrados) se aplica el modelo XFR de la norma I.411.

La conexión internacional está compuesta de dos segmentos nacionales y una cadena internacional. Un segmento nacional lo conforman una parte local y una parte de tránsito nacional.

La configuración básica de una conexión extremo a extremo se detalla en la siguiente figura (basada en la norma UIT-T G.101), la cual se encuentra conformada por una conexión de extremo a extremo con terminales en cada uno de ellos y redes de acceso conectadas mediante redes de tránsito nacionales o internacionales.

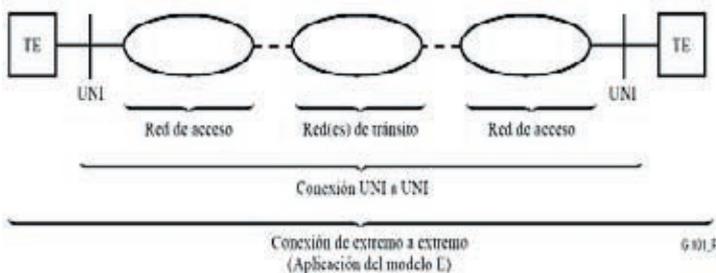


Figura 2. Configuración básica de una conexión extremo a extremo (Figura 2/G.101)

De seguido se muestran los modelos que se aplicarán al SNT para un circuito internacional y un circuito nacional:

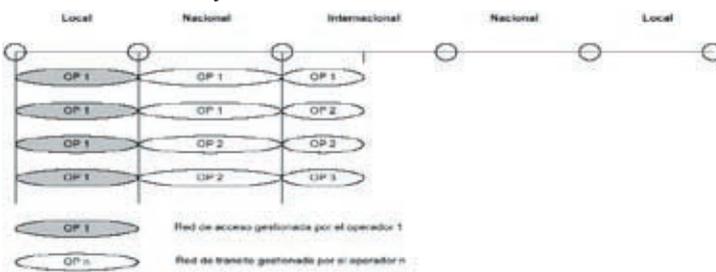


Figura 3. Medio circuito de referencia para comunicaciones internacionales

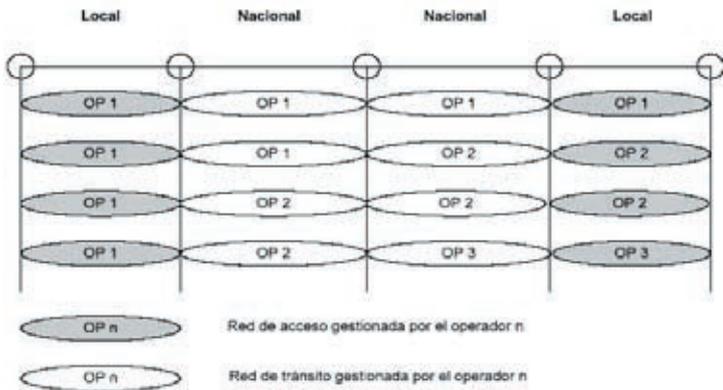


Figura 4. Circuito de referencia para comunicaciones nacionales

Artículo 9º—**Umbral de Retardos del Plan Técnico Fundamental de Transmisión.** Para el establecimiento de estos retardos máximos de transmisión se toman como referencia los establecidos en la recomendación UIT-T G.114 anexo A “Estimación del retardo de extremo a extremo” y para las comunicaciones de Telefonía IP el apéndice II de la misma recomendación “Directrices relativas al retardo en un sentido de la transmisión de la voz por Internet”, así como el siguiente cuadro:

Figura 5. Distribución de retardos de transmisión para medio circuito internacional

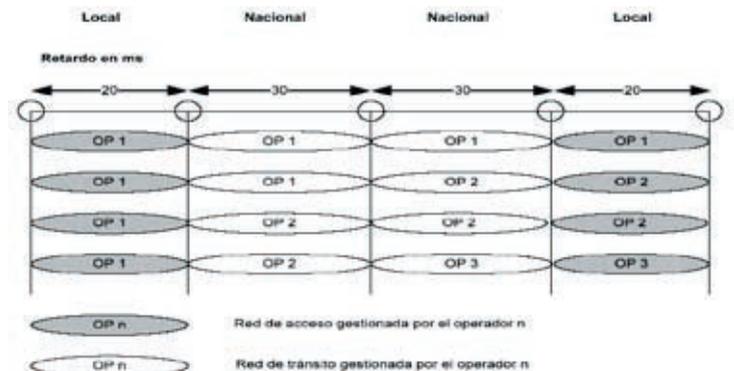


Figura 6. Distribución de retardos de transmisión en el circuito nacional

Igualmente para las comunicaciones basadas en el protocolo IP, aplicarán los objetivos de calidad de funcionamiento dispuestas en la norma G.1010, Y.1547, ETSI EG 202 057-4 y ETSI EG 201 769, así como lo dispuesto en el Reglamento de prestación y calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Para el caso de redes satelitales se aplicará lo dispuesto en la recomendación UIT-R M.1636, para los tipos de satélites GEO (Geostationary Earth Orbit, órbita terrestre geoestacionaria), MEO (Medium Earth Orbit, órbita terrestre mediana) y LEO (Low Earth Orbit, órbita terrestre baja), conforme la siguiente tabla:

Tipo de satélite	GEO	MEO	LEO
Retardo de propagación máximo (dos vías) (ms)	280	120	60

Artículo 11.—**Planificación de la transmisión.** Con respecto a otros parámetros de calidad de transmisión como el BER, LR, distorsión, estabilidad, pérdida de paquete, entre otros, los operadores deberán apegarse a los niveles de calidad especificados en las Recomendaciones de la UIT-T de la serie G o los establecidos por la SUTEL.

Para la planificación de la calidad de transmisión de voz, en un circuito de extremo a extremo, se deberá utilizar el modelo E descrito en la recomendación UIT-T G.107 y su aplicación detallada en la recomendación UIT-T G.108, según la siguiente tabla:

Tabla 1. Definición de categorías de calidad de transmisión de señales vocales (Cuadro 1/G.108)

Gama del índice R del modelo E	Categoría de calidad de transmisión de señales vocales	Satisfacción del usuario
$90 \leq R < 100$	Óptima	Muy satisfecho
$80 \leq R < 90$	Alta	Satisfecho
$70 \leq R < 80$	Media	Algunos usuarios no satisfechos
$60 \leq R < 70$	Baja	Muchos usuarios no satisfechos
$50 \leq R < 60$	Muy baja	Casi todos los usuarios no satisfechos

NOTA 1 – No se recomiendan las conexiones con índices R del modelo E por debajo de 50.

NOTA 2 – Aunque la tendencia en la planificación de la transmisión es utilizar índices R del modelo E, el anexo B/G.107 [3] contiene ecuaciones para efectuar la conversión de los índices R del modelo E en otras medidas, por ejemplo, MOS, %GoB y %PoW.

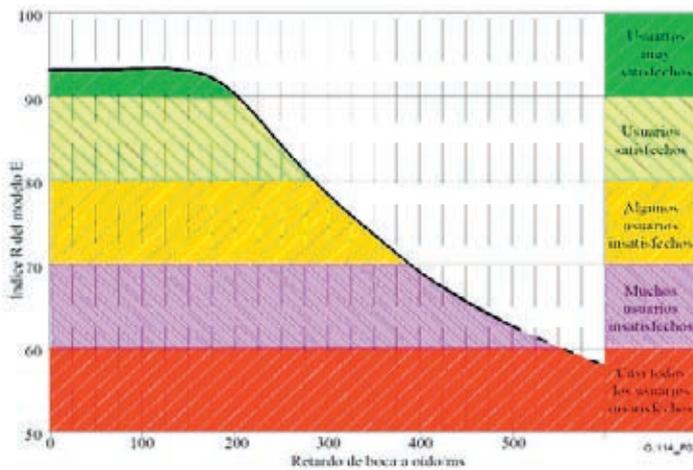
Artículo 12.—**Retardos de transmisión para servicios VoIP.** Los operadores de servicios VoIP deberán acogerse a las directrices de planificación de redes de VoIP de extremo a extremo proporcionadas por la UIT-T en el apéndice II de la recomendación de UIT-T G.114 y su respectiva relación con los niveles de retardo de redes IP definidos en la recomendación de UIT-T Y.1541.

Adicionalmente se deberán acatar las normas específicas en cuanto a este tipo de servicios fijadas por la SUTEL en el Reglamento de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo 13.—**Retardos de transmisión para servicios multimedia.** Los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán respetar los umbrales de retardos transmisión especificados en el Apéndice I de la Recomendación de UIT-T G.1010, la cual define un modelo de categorías de calidad de servicio (QoS) para servicios multimedia desde el punto de vista del usuario extremo.

Adicionalmente la SUTEL podrá establecer parámetros de medición y cumplimiento específicos para los servicios multimedia.

Artículo 14.—**Mediciones del retardo de la transmisión.** Todos los operadores de servicios de telecomunicaciones realizarán mediciones trimestrales de los niveles de retardos de transmisión de sus redes, la cuales deberán ser remitidas a la SUTEL en el formato que este ente establezca.



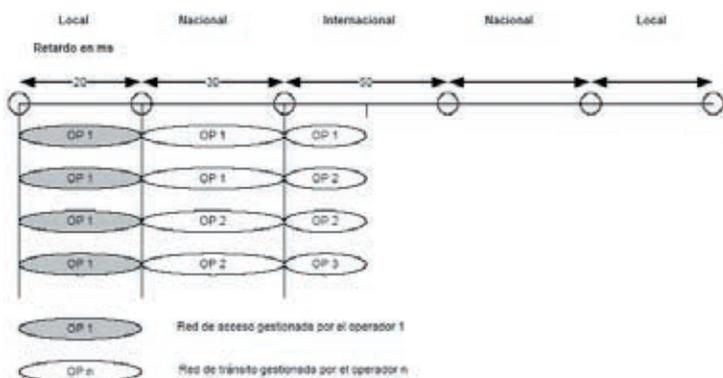
En todo caso el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a índice R del modelo E (UIT-T G.107) debe mantenerse en el rango de R de 90 a 100, es decir, usuarios muy satisfechos con un retardo máximo de 150 ms.

Artículo 10.—**Distribución de niveles de retardo entre operadores.** El retardo extremo a extremo será distribuido en cada segmento del circuito de referencia conforme la recomendación UIT-T G.101 y para cada operador o proveedor involucrado según la siguiente tabla:

Tabla 1. Distribución general de los niveles de retardo de una conexión internacional extremo a extremo

Sección de la XFR del modelo E	Retardo en milisegundos
Media sección de tránsito internacional	25
Cada sección de tránsito nacional	30
Cada sección local	20
Total medio circuito internacional	75

La distribución de los niveles de retardo de transmisión entre los operadores y proveedores se realiza según el segmento o parte del segmento del circuito de referencia que cubra cada operador. En las siguientes figuras se presenta la forma de distribución:



La SUTEL podrá realizar mediciones propias para verificar los niveles de retardo reportados, para lo que los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán proporcionar a la SUTEL el acceso a los puntos de medición y el acceso a los equipos necesarios para obtener los niveles de retardo de sus redes. Para tal efecto, los operadores y proveedores deben de suministrar a la SUTEL, la información de contacto, incluyendo números telefónicos (oficina y móvil), direcciones físicas y correos electrónicos, de las personas encargadas de proporcionar el acceso y la asesoría técnica a los funcionarios de la SUTEL.

Artículo 15.—**Obstaculización a los procesos de fiscalización.** En caso de que los operadores o proveedores, sus funcionarios, empleados y/o dependientes, retrasen, dificulten, obstaculicen, impidan, limiten o restrinjan el acceso al personal de la SUTEL para la realización de las fiscalizaciones para verificar el debido cumplimiento de las obligaciones, términos y condiciones del presente Reglamento, la SUTEL aplicará el régimen sancionatorio dispuesto en el Título V de la Ley General de Telecomunicaciones número 8642.

Artículo 16.—**Administración del Plan Técnico Fundamental de transmisión.** La SUTEL administrará el PFT, para lo cual cumplirá, entre otras, con las siguientes funciones:

- a) Actualizar el PFT de forma que incorpore nuevos requerimientos de retardo de transmisión u otros parámetros de calidad por la adopción de nuevas tecnologías y la prestación de nuevos servicios.
- b) Resolver conflictos que se puedan presentar con la repartición de los retardos de transmisión por operador y asignación de otros parámetros de calidad de transmisión.
- c) Realizar mediciones de cumplimiento de lo establecido en el PFT.
- d) Participar en temas de planificación de la calidad de transmisión en la UIT-T.

CAPÍTULO QUINTO

Disposiciones finales y transitorias

Artículo 17.—**Actualización y modificaciones de las disposiciones reglamentarias.** La SUTEL, tomando en consideración el avance tecnológico del sector y de acuerdo a las necesidades de usuarios y operadores, así como de la industria nacional, podrá de acuerdo con sus facultades y atribuciones, actualizar y modificar total y/o parcialmente las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

Artículo 18.—**Infracciones y Sanciones.** Las infracciones a las disposiciones del presente reglamento, serán sancionadas de acuerdo con lo establecido en el Título V de la Ley 8642.

Artículo 19.—**Vigencia.** El presente plan entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el diario oficial *La Gaceta*.

Xinia Herrera Durán, Secretaria a. i Junta Directiva.—(O. C. N° 4084-09).—(Solicitud N° 21322).—C-545250.—(32149).

PLAN TÉCNICO FUNDAMENTAL DE SINCRONIZACIÓN

CAPÍTULO PRIMERO

Disposiciones preliminares

Artículo 1°—**Objetivos fundamentales.** El presente plan establece las normas y lineamientos de cumplimiento obligatorio para todos los operadores de redes de telecomunicaciones y a los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, con el objetivo de garantizar:

- La sincronización de las redes de telecomunicaciones, implementando el Método Maestro – Esclavo.
- Mayor fiabilidad y eficiencia en la prestación de todos los servicios de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad y compatibilidad de las redes de telecomunicaciones.
- Minimizar las degradaciones de la señal de sincronización producidas por los deslizamientos.
- Garantizar la calidad de señal de sincronismo mínima para evitar pérdidas en el contenido y la correcta transmisión de las comunicaciones.

Artículo 2°—**Ámbito de aplicación.** El presente plan se sustenta en lo establecido en el artículo 77, inciso 2), aparte h) de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642) y es de aplicación obligatoria y requisito de cumplimiento para el diseño de proyectos de telecomunicaciones que se desarrollen de forma posterior a su entrada en vigencia.

Los proyectos de telecomunicaciones ya instalados, deberán ser modificados o adaptarse para que estos cumplan con las disposiciones del presente plan.

CAPÍTULO SEGUNDO

Términos y definiciones

Artículo 3°—**Nomenclatura**

ES	Enlace de sincronización
ETSI	Instituto Europeo de Estándares en Telecomunicaciones
NR	Nodo de referencia
RFC	Request For Comment
PDH	<i>Plesiochronous Digital Hierarchy</i> , Jerarquía Digital Plesiócrona
PRC	Reloj de Referencia Primario
RRN	Relojes de referencia de nodo

SDH	<i>Synchronous Digital Hierarchy</i> , Jerarquía digital sincrónica
SNT	Sistema Nacional de Telecomunicaciones
SUTEL	Superintendencia de Telecomunicaciones
UIT-T	Unión Internacional de Telecomunicaciones-Telecomunicaciones

Artículo 4°—**Definiciones.** Las definiciones que a continuación se detallan no son limitativas y en ausencia de definición expresa podrán utilizarse, para integrar y delimitar este reglamento las definiciones contenidas en la Ley 8642, las emitidas en otros reglamentos realizados por la SUTEL y las adoptadas por la UIT o la ETSI. Para los fines del presente plan se aplicarán las siguientes definiciones:

1. **Anillo:** Conjunto de nodos que forman un bucle cerrado, en el que cada nodo está conectado a dos nodos adyacentes a través de una facilidad de comunicaciones dúplex. Un anillo proporciona anchura de banda redundante o equipos de red redundantes, o ambos, de manera que los servicios distribuidos pueden ser restablecidos automáticamente después de un fallo o después de una degradación en la red. Así, un anillo puede auto repararse.
2. **Bilateral:** Enlace de sincronización en el que la acción correctiva para mantener el enganche este activa en ambos extremos del enlace.
3. **BITS (Building Integrated Timing Supply):** Fuente de temporización integrada en edificios, es un sistema conformado por equipos y/o módulos encargados de recibir la señal de referencia externa, procesarla y mediante módulos de salidas transmitir la señal de referencia primaria de salida, a todos los elementos de la red de telecomunicaciones susceptibles de ser sincronizados y que se encuentran instalados dentro del edificio donde está ubicado el sistema BITS.
Dentro del equipamiento bits se incorporan relojes redundantes, sistema de monitoreo y control de alarmas mediante la visualización de indicadores de alarmas y a la vez audibles. El sistema bits según su ubicación dentro del nivel de jerarquía de la red podrá estar en el Estrato I, II y si se presenta el caso, en el estrato III.
4. **Cadena de referencia de sincronización:** Cadena de sincronización específica para formar la base de fluctuaciones de fase y fluctuaciones lentas de fase en la red de sincronización.
5. **Cadena de sincronización:** Interconexión activa de nodos y enlaces de sincronización.
6. **Camino de sincronización:** Conectividad completa entre un elemento de sincronización y un elemento de red, o entre dos elementos de sincronización.
7. **Desviación de frecuencia:** Desplazamiento subyacente en la frecuencia a largo plazo de una señal de temporización con respecto a su frecuencia ideal.
8. **Deslizamientos:** Repetición o supresión de un bloque de bits en un tren de bits sincrónico o plesiócrono, debido a una discrepancia en las velocidades de lectura y de escritura en una memoria intermedia.
9. **Desviación relativa de frecuencia:** Diferencia entre la frecuencia real de una señal y una frecuencia nominal especificada, dividida por la frecuencia nominal. La desviación relativa de frecuencia y (t) se expresa matemáticamente como:
$$Y(t) = \frac{v(t) - V_{nom}}{V_{nom}}$$
10. **Desviación de frecuencia:** Cadencia de variación de la desviación relativa de frecuencia con respecto a un valor nominal especificado, causada por envejecimiento y efectos externos (radiación, presión, temperatura, humedad, fuente de alimentación, carga, etc.). Los factores externos se deben indicar siempre claramente. La deriva de frecuencia incluye no sólo la deriva de frecuencia lineal sino también cualquier otra deriva de frecuencia de orden superior.
11. **Desviación de tiempo (TDEV):** Medida de la variación de tiempo prevista de una señal en función del tiempo de integración. La TDEV también puede suministrar información sobre el contenido espectral del ruido de fase (o tiempo) de una señal, y se expresa en unidades de tiempo. En el Apéndice II de la recomendación G.810 contiene información técnica sobre el parámetro TDEV.
12. En algunos casos, los efectos sistemáticos, como los pasos de cuantificación de fase o frecuencia pueden enmascarar componentes de ruido.
13. **Elemento de sincronización:** Reloj que proporciona servicios de temporización a elementos de red conectados. Esto incluiría relojes conforme a las recomendaciones UIT-T G.811, G.812 y G.813.
14. **Envejecimiento:** Cambio sistemático de frecuencia de un oscilador en función de tiempo. Es la deriva de frecuencia cuando los factores externos al oscilador (medio ambiente, fuente de alimentación, temperatura, etc.) se mantienen constantes. El valor de envejecimiento siempre se debe especificar junto con la duración correspondiente.
15. **Escala de tiempo:** Sistema inequívoco de ordenamiento de eventos. Podría ser una sucesión de intervalos de tiempo iguales, con referencias precisas de los límites de estos intervalos de tiempo, que se suceden entre si sin interrupción alguna desde un origen bien definido. Una escala de tiempo permite fechar cualquier evento.
16. **Equipo de sincronización autónomo (SASE):** Realización autónoma de la función SSU lógica, que incorpora su propia función de gestión.

17. **Error de intervalo de tiempo máximo (MTIE):** Variación de retardo cresta a cresta máxima de una determinada señal de temporización con respecto a una señal de temporización ideal durante un tiempo de observación ($T = nT_0$) para todos los tiempos de observación de esa duración dentro del periodo de medición (T).
18. **Estabilidad de frecuencia:** Variación de frecuencia espontánea y/o ambiental en un intervalo de tiempo determinado. Se distingue generalmente entre efectos sistemáticos, tales como efectos de deriva de frecuencia (producidos por radiaciones, presión, temperatura, humedad, fuente de alimentación, carga, envejecimiento, etc.) y fluctuaciones de frecuencia estocásticas caracterizadas típicamente en el dominio del tiempo (se han desarrollado varianzas especiales para caracterizar estas fluctuaciones, tales como la varianza de Allan, varianza de Allan modificada y varianza de tiempo) y/o en el dominio de la frecuencia (tales como las densidades espectrales unilaterales).
19. **Exactitud de frecuencia:** Magnitud máxima de la desviación relativa de frecuencia durante un periodo de tiempo especificado. NOTA - La exactitud de frecuencia incluye la desviación de frecuencia inicial y cualquier efecto de envejecimiento y ambiental.
20. **Fluctuación de fase de alineación:** Variaciones a corto plazo entre los instantes de muestreo óptimo de una señal digital y un reloj de muestreo derivado de la misma.
21. **Fluctuación de fase (de temporización):** Variaciones a corto plazo de las instantes significativos de una señal digital con respecto a sus posiciones ideales en el tiempo (a corto plazo significa que la frecuencia de estas variaciones es mayor o igual a 10 Hz).
22. **Fluctuación lenta de fase:** Variaciones a largo plazo de los instantes significativos de una señal digital con respecto a sus posiciones ideales en el tiempo (a largo plazo significa que la frecuencia de estas variaciones es menor que 10 Hz).
23. **Frecuencia patrón:** Frecuencia con una relación conocida a un patrón de frecuencia.
24. **Fuente de sincronización:** Fuente de la temporización en un camino de sincronización.
25. **Funcionamiento ideal:** Esta categoría de funcionamiento refleja el comportamiento de un reloj en condiciones en que no hay degradaciones de la señal de temporización de referencia de entrada.
26. **Funcionamiento en régimen forzado:** Categoría de funcionamiento que refleja el comportamiento real de un reloj considerando la influencia de las condiciones (forzadas) de funcionamiento reales. Las condiciones forzadas incluyen los efectos de la fluctuación de fase, la actividad de conmutación de protección y la pérdida de la señal de temporización de referencia de entrada.
27. **Función de tiempo:** El tiempo de un reloj es la medida de tiempo ideal "t" proporcionado por ese reloj.
28. **Función de error de tiempo:** El error de tiempo de un reloj, con respecto a un patrón de frecuencia, es la diferencia entre el tiempo de ese reloj y el patrón de frecuencia. La función de error de tiempo $x(t)$ entre un reloj que genera el tiempo $T(t)$ y un reloj de referencia que genera el tiempo $T_{ref}(t)$, se define matemáticamente como sigue:
- $$x(t) = T(t) - T_{ref}(t)$$
- En un nivel de definición puramente abstracto, se puede considerar que el patrón de frecuencia es ideal (es decir, se puede suponer $T_{ref}(t) = t$). Como para fines de mediciones no es posible disponer de tiempo ideal no tiene interés práctico.
29. El error de tiempo es la función básica por la cual se pueden calcular diferentes parámetros de estabilidad diferentes (tales como MTIE, TIE_{rms}, varianza de Allan, etc.): como el conocimiento continuo de la función $x(t)$ no es prácticamente asequible, se utilizan para este fin secuencias de muestras equiespaciadas $x_i = x(T_0 + iT_0)$. Basado en un modelo adecuado de señales de temporización, se puede obtener un modelo de error de tiempo correspondiente, como figura en el apéndice I de la recomendación UIT-T G 810.
30. **Función de error de intervalo de tiempo:** Diferencia entre la medida de un intervalo de tiempo suministrado por un reloj y la medida de ese mismo intervalo de tiempo suministrado por un reloj de referencia. La función de error de intervalo de tiempo TIE (t; t) se puede expresar matemáticamente como sigue:
- $$TIE(t; t) = [T(t+t) - T(t)] - [T_{ref}(t+t) - T_{ref}(t)] = x(t+t) - x(t)$$
- Donde t es el intervalo de tiempo medido, denominado usualmente intervalo de observación.
31. **Fuente de temporización de equipo SDH (SETS):** Función lógica que representa todas las funciones relacionadas con la sincronización que se han de considerar en un elemento de red SDH.
32. **Gama de enganche:** La diferencia mayor entre una frecuencia de referencia de reloj subordinado y una frecuencia nominal, especificada, dentro de la cual el reloj subordinado pasará al modo enganchado.
33. **Gama de desenganche:** Diferencia entre una frecuencia de referencia de reloj subordinado y una frecuencia nominal especificada, dentro de la cual el reloj subordinado permanece en el modo enganchado y fuera de la cual el reloj subordinado no puede mantener el modo enganchado, con independencia de la cadencia de variación de frecuencia.
34. **Gama de retención:** La diferencia mayor entre una frecuencia de referencia de reloj subordinado y una frecuencia nominal especificada, dentro de la cual el reloj subordinado mantiene el enganche mientras la frecuencia varía de manera arbitrariamente lenta en la gama de frecuencias.
35. **GPS (Global Positioning System):** El Sistema Global de Posicionamiento esta conformado por un sistema de radionavegación basado en una constelación de al menos 24 satélites alrededor del mundo y que esta diseñado para proporcionar señales de navegación precisa las 24 horas del día.
36. **Holdover:** se refiere al modo en régimen libre, que es una condición de funcionamiento en que entran a operar los relojes equipados en el sistema BITS en el instante que se ha perdido por cualquier causa la señal de referencia externa de temporización de reloj proveniente del sistema GPS y utiliza los datos almacenados.
37. **Instante significativo:** Momento en el que las condiciones significativas de una señal digital (0 ó 1) son reconocidas por un dispositivo apropiado.
38. **Medios de sincronización:** Serie de elementos de sincronización y caminos de sincronización, normalmente dentro de un solo equipo SDH o PDH.
39. **Mensaje de estado de sincronización:** Codificación del nivel de referencia de la fuente de temporización especificada en la Recomendación G.707.
40. **Modo asíncrono:** Modo en que los relojes están previstos para funcionar en modo libre.
41. **Modo enganchado:** Condición de funcionamiento de un reloj subordinado en el que la señal de salida es controlada por una referencia de entrada externa de modo que la señal de salida del reloj tiene la misma frecuencia media a largo plazo, y la función de error de tiempo entre salida y entrada está limitada. El modo enganchado es el modo de funcionamiento previsto de un reloj subordinado.
42. **Modo funcionamiento libre:** Condición de funcionamiento de un reloj cuya señal de salida está fuertemente influenciada por el elemento de oscilación y no controlada por técnicas de enganche de fase. En este modo, el reloj no ha tenido nunca una entrada de referencia de red, o ha perdido la referencia externa y no tiene acceso a los datos almacenados que podrían ser adquiridos de una referencia externa previamente conectada. El funcionamiento libre comienza cuando la salida de reloj no refleja ya la influencia de una referencia externa conectada, o una transición de la misma. El funcionamiento libre termina cuando la salida de reloj se engancha a una referencia externa.
43. **Modo maestro subordinado:** Modo en el que un reloj maestro designado se utiliza como patrón de frecuencia que se distribuye a otros relojes subordinados al reloj maestro.
44. **Modo mutuamente sincronizado:** Modo en que todos los relojes ejercen un grado de control entre si.
45. **Modo plesiócrono:** Modo en el que la característica esencial de escalas o señales de tiempo es tal que sus instantes significativos correspondientes se producen con la misma cadencia nominal, y cualquier variación de esta cadencia está restringida dentro de límites especificados.
46. **Modo régimen libre:** Condición de funcionamiento de un reloj que ha perdido su entrada de referencia de control y utiliza datos almacenados, adquiridos en funcionamiento enganchado, para controlar su salida. Los datos almacenados se utilizan para controlar las variaciones de fase y de frecuencia lo que permite reproducir la condición enganchada conforme a especificaciones. El régimen libre comienza cuando la salida de reloj no refleja ya la influencia de una referencia externa conectada, o una transición de la misma. El régimen libre termina cuando la salida del reloj vuelve a la condición de modo enganchado.
47. **Modo seudoesíncrono:** Modo en el que todos los relojes tienen una exactitud de frecuencia a largo plazo conforme a un reloj de referencia primario especificado en la Recomendación G.811 en condiciones normales de funcionamiento. No todos los relojes en la red tendrán temporización atribuible al mismo PRC.
48. **Nodo local:** Nodo de red síncrona que interconecta directamente con el equipo de cliente o usuario.
49. **Nodo de red de sincronización:** Grupo de equipos en una ubicación física directamente temporizados por un reloj de nodo.
50. **Nodo de tránsito:** Nodo de red síncrona que interconecta con otros nodos y no directamente con el equipo de usuario.
51. **Nodo de sincronización:** Un nodo de sincronización consiste en una SSU y todos los SEC coubicados sincronizados directamente a partir de esa SSU.
52. **Operador o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones:** (Sincronización) Es toda persona natural o jurídica, pública, privada o mixta, nacional o extranjera, que está debidamente autorizada por la SUTEL a través del correspondiente título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones o servicios postales disponibles al público en el país.
53. **Patrón de frecuencia:** Generador cuya salida se utiliza como una referencia de frecuencia.
54. **Red síncrona:** Red en la que todos los relojes tienen la misma exactitud a largo plazo en condiciones normales de funcionamiento.
55. **Red de sincronización:** Red que proporciona señales de temporización de referencia. En general, la estructura de una red de sincronización comprende nodos de red de sincronización conectados mediante enlaces de sincronización.

- 56. **Reloj:** Equipo que proporciona una señal de temporización. El término “reloj” cuando se utiliza en redes de sincronización, significa generalmente el generador de las frecuencias que se utilizarán para sincronizar la red.
- 57. **Reloj de equipo SDH (SEC):** Función lógica que representa el reloj de equipo de un elemento de red SDH que posee las características de temporización indicadas en la Recomendación G.813.
- 58. **Reloj maestro:** Generador que produce una señal de frecuencia exacta para el control de otros generadores.
- 59. **Reloj de nodo:** Reloj que distribuye sincronización a uno o más equipos sincronizados.
- 60. **Reloj de referencia primario (PRC):** Patrón de frecuencia de referencia que suministra una señal de frecuencia de referencia conforme a la Recomendación G.811.
- 61. **Reloj subordinado:** Reloj cuya salida de temporización está enganchada en fase a una señal de temporización de referencia recibida de un reloj de mayor calidad.
- 62. **Señal de temporización:** Señal nominalmente periódica, generada por un reloj, que se utiliza para controlar la temporización de las operaciones en equipos y redes digitales. Debido a perturbaciones inevitables, tales como las fluctuaciones de fase del oscilador, las señales de temporización reales son pseudoperiódicas, es decir, los intervalos de tiempo entre instantes sucesivos de igual fase presentan ligeras variaciones.
- 63. **Señal de temporización de referencia:** Señal de temporización de comportamiento especificado que se puede utilizar como fuente de temporización para un reloj subordinado.
- 64. **Sincronización de la red:** Concepto genérico que describe la manera de distribuir un tiempo y/o frecuencia común a todos los elementos de una red.
- 65. **Sincronización de un solo extremo:** Método para sincronizar un nodo de sincronización determinado con respecto a otro nodo de sincronización en el cual la información de sincronización, en el nodo especificado se obtiene de la diferencia de fase entre el reloj local y la señal digital entrante del otro nodo.
- 66. **Sumidero de sincronización:** Destino de la temporización en un camino de sincronización.
- 67. **Tasa de deslizamientos:** Se define como el conjunto de bits perdidos o duplicados que ocurren en un cierto intervalo de tiempo y es proporcional a la diferencia de exactitudes de los relojes de los equipos enlazados. Se especifica en bits/s.
- 68. **Tiempo:** Magnitud utilizada para especificar un instante (hora del día) o una medida de intervalo de tiempo. Los términos tiempo o temporización, cuando se utilizan para describir redes de sincronización, se refieren comúnmente a señales de frecuencias utilizadas para sincronización o medición.
- 69. **Transitorio de fase:** Perturbaciones en fase de duración limitada.
- 70. **Unilateral:** Enlace de sincronización en el que la acción correctiva para mantener el enganche está activa en un solo extremo del enlace.
- 71. **Usuario:** Es toda persona física o jurídica, nacional extranjera, pública, privada o mixta, que mediante el uso de equipos terminales tiene acceso autorizado a los servicios de telecomunicaciones.
- 72. **UTC:** Escala de tiempo mantenida por la Oficina Internacional de Pesos y Medidas (BIPM) y el Servicio Internacional de Rotación de la Tierra (IERS, internacional earth rotation service), que constituye la base de una difusión coordinada de frecuencias patrón y señales horarias. La frecuencia de referencia para sincronización de redes es la frecuencia que genera la escala de tiempo UTC. Por tanto es preferible utilizar el término “frecuencia UTC” en vez de “UTC”.
- 73. **Valor nominal:** Valor especificado por el fabricante o valor que se quiere obtener con independencia de toda incertidumbre. No tiene tolerancias

CAPÍTULO TERCERO

Sistemas de sincronización

Artículo 5°—**Estructura de la red de sincronización.** Los sistemas de sincronización de servicios de telecomunicaciones, deberán estructurarse de acuerdo con el modelo de jerarquías utilizado en el plan nacional de encaminamiento. Esto significa que en el sistema de sincronización tipo maestro esclavo existirán nodos de diferentes jerarquías.

Los nodos de jerarquía inferior recibirán las señales de sincronización de los nodos de jerarquía inmediatamente superior.

De esta manera todos los nodos de la red estarán sincronizados al “reloj de referencia de red” y por consiguiente también lo estarán entre sí. Todos los operadores y proveedores, deberán contar con un reloj de referencia común y todas sus centrales de comunicaciones deberán estar sincronizadas con éste.

Con el objeto de obtener una mayor confiabilidad de la sincronización, los operadores y proveedores deberán reforzar estos sistemas con los siguientes elementos:

- a) Cada nodo, además de obtener referencias de sincronización del nodo del que depende jerárquicamente, lo hará también, de otros nodos de nivel jerárquico superior o igual al de él mismo. Los nodos de referencia (NR) son aquellos utilizados para obtener la referencia de sincronización. El NR de n-ésima elección será aquel del cual se obtendrá la referencia después de estimar que han fallado los enlaces de sincronización (ES) con los NR's desde el de orden de elección 1 hasta n 1.

- b) Con cada NR se establecerán, en general varios enlaces de sincronización (ES). El conjunto de los ES que un nodo tendrá establecidos en su NR (o sus NR's) se establecerán atendiendo a criterios de redundancia y disponibilidad de los diversos medios y tecnologías de transmisión. Cada NR deberá contar con al menos 2 ES de enlaces transmisión. A cada ES de este nodo se le asignará de acuerdo con su nivel disponibilidad, un orden de prioridad en forma automática, para su toma por parte de algún nodo de la red de modo que en caso de falla se pueda tomar la referencia de sincronización del siguiente en prioridad.

- c) Además de las referencias de temporización externa obtenidas a partir de sus ES's, los nodos dispondrán, de relojes de referencia de nodo (RRN's).

El nodo obtendrá la referencia de sincronización de su propio reloj en último lugar, es decir, cuando todos sus enlaces de sincronización (ES) hayan mostrado falla o avería.

El uso de los enlaces de sincronización no es exclusivo para llevar esta información, por lo que se podrán utilizar también para el transporte de cualquier otro tipo de tráfico.

Al conjunto de todos los enlaces de sincronización de la red, junto con los equipos de sincronización de los nodos, se denomina sistema de sincronización.

Los enlaces utilizados para sincronizar un nodo desde otro de superior categoría se denominan enlaces de sincronización vertical, y los que se utilizan para sincronizar un nodo desde otro de igual categoría se denominan enlaces de sincronización horizontal.

Artículo 6°—**Calidad de la señal de temporización y del sistema de sincronización.** Todos los operadores y proveedores a fin de cumplir su obligación de vigilar, controlar y mantener la calidad y permanencia de la señal de temporización conforme a las recomendaciones G.811, G.812 y G.813 de la UIT-T y de acuerdo al nivel jerárquico de sus redes de sincronización, realizarán mediciones y remitirán sus resultados a la SUTEL, de manera semestral para sus puntos de interconexión y a lo interno de sus propias redes. Los formatos de la presentación de las pruebas serán determinados por la SUTEL mediante resolución.

Para el control de la temporización deberán tomarse en cuenta:

- La sección 9 “Configuraciones de medición” de la Recomendación G.810 de la UIT-T referidas al tipo de configuración de medición de relojes sincronizados.
- Los manuales de procedimientos propios y los establecidos por los proveedores de los equipos de sincronización que se refieren a las actividades de medición técnica a ejecutar.
- Los manuales técnicos de interpretación de alarmas y estado de los módulos en general.

Para realizar las mediciones de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de sincronización, los operadores y proveedores deberán acordar en sus contratos de interconexión las condiciones mínimas de acceso a los equipos de sincronización para mediciones y correcciones, así como los procedimientos y periodicidad para efectuar las mismas.

La SUTEL dentro de sus actividades de fiscalización podrá efectuar las mediciones o auditorías técnicas que considere pertinentes, por lo que los operadores y proveedores deberán garantizar el libre acceso del personal de la SUTEL a sus instalaciones y equipos de sincronización. Para tal efecto, los operadores y proveedores deben de suministrar a la SUTEL, la información de contacto, incluyendo números telefónicos (oficina y móvil), direcciones físicas y correos electrónicos, de las personas encargadas de proporcionar el acceso y la asesoría técnica a los funcionarios de la SUTEL.

Artículo 7°—**Tasa de deslizamientos.** El objetivo de calidad en cuanto a la tasa de deslizamientos de octetos de una conexión digital a 64 Kbit/s, se establece en las recomendaciones de la UIT-G.822 y debe ser cumplido por todos los operadores y proveedores, conforme a la siguiente tabla:

Tabla 1. Objetivo de tasa de deslizamientos de octetos de una conexión a 64 Kbit/s. Recomendación UIT-T G.822 (CUADRO 1/G.822)

Categoría de calidad	Tasa media de deslizamientos	Proporción de tiempo (nota 1)
(a) (nota 2)	≤ 5 deslizamientos en 24 horas	> 98,9%
(b)	> 5 deslizamientos en 24 horas y ≤ 30 deslizamientos en 1 hora	< 1,0%
(c)	> deslizamientos en 1 hora	< 0,1%

Nota 1 – Tiempo total ≥ 1 año.

Nota 2 – Se prevé que la característica nominal de deslizamientos debida solamente a la explotación pliesiódrona no excederá de 1 deslizamiento en 5,8 días.

Según este cuadro la tasa media de deslizamientos nominal en cualquier conexión digital de 64 kbps deberá ser menor o igual a 5 deslizamientos cada 24 horas, y sólo se admitirá que sobrepase este valor durante un 1% del tiempo total, cuando la degradación esté dentro de la categoría b) y un 0.1%, cuando la degradación esté dentro de la categoría c).

A fin de asegurarse de la tendencia de la calidad de funcionamiento, la tasa de deslizamientos deberá medirse semestralmente, para las horas de máximo tráfico de las redes y sus resultados deberán ser remitidos a la SUTEL.

Artículo 8°—**Distribución de las degradaciones.** En el CUADRO 2/G.822 de recomendación UIT-T G.822, se establecen los límites de la tasa de deslizamientos para las distintas secciones de red de que está constituida una conexión digital en el caso más general, de manera que la tasa total para la conexión completa no sobrepase los objetivos establecidos en el CUADRO 1/G.822 de la misma recomendación.

El procedimiento se basa en distribuir los porcentajes de tiempo correspondientes a las categorías de calidad (b) y (c) del CUADRO 2/G.822, a las diferentes secciones de la conexión, es decir, a la parte de tránsito internacional, a cada parte de tránsito nacional y a cada parte local. Para ello se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- Existe baja probabilidad de que varias secciones experimenten tasas excesivas de deslizamientos que afecten simultáneamente una conexión determinada.
- Puesto que la importancia de los deslizamientos que se producen en las diferentes partes de una conexión dependerá del tipo de servicio y del nivel de tráfico afectado, el reparto se hace asignando límites más estrictos a los deslizamientos que se produzcan en los nodos de tránsito de las secciones internacionales y nacionales, y límites menos estrictos a los que se producen en los nodos locales. Los formatos de la presentación de las pruebas serán determinados por la SUTEL mediante resolución.

Artículo 9°—**Control de deslizamientos.** Para cumplir los objetivos de tasa de deslizamientos que se establezcan para la red digital, es necesario reducir la frecuencia de los deslizamientos, lo cual requiere las siguientes medidas:

- Limitación de las desviaciones de frecuencia entre todos los relojes de los nodos digitales de la red. Esto se consigue sincronizando todos estos relojes, para lo cual habrá que elegir un método de sincronización para establecer una red de sincronización con una determinada configuración.
- Para reducir los efectos de la fluctuación de fase, los equipos de sincronización deben admitir una fluctuación de fase a su entrada, que esté dentro de los límites máximos especificados por la UIT. Este fenómeno puede compensarse por medio de una memoria de entrada intermedia, cuya lectura, para extraer la señal recibida, se retrasa sistemáticamente un tiempo superior al valor máximo esperado de la fluctuación de fase.
- En cuanto a los saltos de fase son difíciles de predecir, y únicamente podrán evitarse cuando sus causas estén bajo control. Aquellos que son inevitables, constituirán una de las causas posibles de degradaciones.

Para el cumplimiento de lo anterior, los operadores y proveedores deberán elegir el método de sincronización para el manejo de deslizamientos, siempre y cuando éste se ajuste a la normativa UIT.

Artículo 10.—**Fallas en la sincronización de las redes.** Las fallas de sincronización que produzcan degradaciones o interrupciones en los servicios deberán ser notificadas a la SUTEL y en ningún caso eximirán a los operadores y proveedores de compensar a sus clientes afectados por incumplimiento de los niveles de calidad establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios de telecomunicaciones.

Artículo 11.—**Modificaciones en los sistemas de sincronización.** Cada vez que los operadores efectúen cambios o mejoras en sus sistemas de sincronización o incluyan nuevas redes que afecten estos sistemas, deberán notificar a la SUTEL y a los operadores y proveedores afectados, con una anticipación de treinta (30) días naturales, previos a la realización de los cambios o mejoras, con el objeto de que estos procedan a realizar oportunamente las adecuaciones necesarias en sus sistemas de sincronización para evitar la degradación de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Las modificaciones en la red de sincronización se harán siempre y cuando no desmejoren las condiciones de calidad y confiabilidad de la misma. En tal sentido se deben respetar las recomendaciones G.811, G.812 y G.813 de la UIT-T para relojes de referencias primarios, relojes de nodos y de terminales SDH respectivamente.

La notificación deberá ser lo suficientemente detallada en cuanto a los cambios técnicos proyectados y las fechas programadas para su ejecución.

Aquellos cambios efectuados para la atención y reparación de averías o fallas, no requerirán ser presentados con la anticipación indicada en el presente artículo y el detalle de los cambios deberá ser remitido a la SUTEL y a los operadores y proveedores involucrados en un lapso no mayor a 12 horas posteriores a la solución de la condición de falla.

CAPÍTULO CUARTO

Métodos y señales de temporización de reloj de referencia primario

Artículo 12.—**Método de sincronización.** Los operadores y proveedores que instalen su propio sistema de sincronización, deberán adoptar el Método de Temporización Principal-Subordinado Jerárquico Preasignado Alternativamente (conocido también como Método Maestro-Esclavo) para garantizar la presencia ininterrumpida de la señal de sincronización.

Artículo 13.—**Principios Generales para la sincronización.** De acuerdo a lo especificado en la Recomendación de la UIT-T G-803 numeral 8.2, en el Sistema de Sincronización Principal-Subordinado se utilizará

una jerarquía de relojes en la que cada nivel jerárquico estará sincronizado con referencia a un nivel superior. El nivel más alto de la Jerarquía será el PRC (Reloj de Referencia Primario). Las señales de referencia de reloj se distribuirán entre los niveles de la jerarquía por conducto de una red de distribución que podría utilizar las facilidades de la red de transporte.

Los niveles jerárquicos se registrarán bajo los siguientes lineamientos emitidos por la UIT-T:

- PRC (Reloj de referencia primario) conforme a la recomendación UIT-T G.811
- Reloj subordinado (nodo de tránsito) de acuerdo con la recomendación UIT-T G.812.
- Reloj subordinado (nodo local) conforme a la recomendación UIT-T G.812.
- Reloj de elemento de red SDH de acuerdo con la recomendación UIT-T G.813.

El Sistema de Sincronización Principal - Subordinado tiene un solo Reloj de Referencia Primario (PRC) al que están enganchados en fase todos los demás relojes. La Sincronización se obtiene transmitiendo la señal de temporización de un reloj al siguiente. Pueden establecerse jerarquías de relojes, subordinando algunos relojes a relojes de orden superior, que a su vez hacen de relojes maestros con otros de orden inferior.

En ningún caso se admitirán diferencias en los relojes de distintas centrales de comunicaciones superiores a ± 2 segundos.

Las señales de referencia de temporización (2MHz, 2Mbps) para las redes que se interconecten a la red base que establece la sincronía de la red del Sistema Nacional de Telecomunicaciones serán brindadas conforme a la recomendación G.823 de la UIT-T.

Artículo 14.—**Extracción de la señal de temporización de reloj externo de referencia primaria.** En la interconexión de redes, los operadores y proveedores que decidan no instalar sus propias fuentes de referencia primaria para sincronizar sus redes, tendrán la opción de tomar la señal de temporización de reloj externa de referencia proveniente de cualquier red de sincronización de otro operador o proveedor previo acuerdo entre las partes a fin de asegurar una señal de temporización de reloj de referencia externa permanente y que cumpla con las Recomendaciones G.811, G.812 y G.813 emitidas por la UIT-T. Lo anterior deberá incorporarse en los acuerdos de acceso e interconexión.

Las condiciones y procedimientos técnicos para que un operador o proveedor pueda extraer la señal de referencia externa ya sea mediante enlaces SDH o PDH, serán convenidas entre los operadores y quedarán estipuladas en el contrato de interconexión.

Artículo 15.—**Redes Internacionales.** Los operadores que brinden el servicio de larga distancia Internacional (LDI) deben cumplir con lo establecido en la recomendación UIT-T G.810 numeral 8.1 de la UIT-T, (las redes internacionales trabajan normalmente entre sí en modo plesiócrono).

Conforme a la recomendación G.811, se deben satisfacer los requerimientos de no presentar más de 1 deslizamiento en 17,5 días según lo estipulado en la recomendación G.822.

Artículo 16.—**Sincronización de las redes SDH configuradas en anillo o cadena.** Los centros de conmutación que se enlacen por medio de terminales SDH independientemente del tipo de configuración utilizada (anillo o cadena) deberán sujetarse a la recomendación G.813 de la UIT-T, a fin de garantizar que todos los elementos de red reciban la Señal de temporización de forma ininterrumpida y con la debida calidad.

CAPÍTULO QUINTO

Disposiciones finales y transitorias

Artículo 17.—**Actualización y Modificación de las disposiciones Reglamentarias.** La SUTEL, tomando en consideración el avance tecnológico del sector y de acuerdo a las necesidades de usuarios y operadores, así como de la industria nacional, podrá de acuerdo con sus facultades y atribuciones, actualizar y modificar total y/o parcialmente las disposiciones contenidas en el presente plan.

Artículo 18.—**Infracciones y Sanciones.** Las infracciones a las disposiciones del presente plan por los operadores objeto de las regulaciones del mismo, serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones establecidas en la Ley 8642, los reglamentos específicos vigentes, las condiciones establecidas en los títulos habilitantes y las demás disposiciones administrativas emitidas por la SUTEL que fueren aplicables. Todo esto sin perjuicio de los derechos que las leyes ordinarias les conceden a los operadores y usuarios para incoar las acciones civiles y penales correspondientes en la vía judicial, además de las acciones administrativas hasta su agotamiento.

Artículo 19.—**Vigencia.** El presente plan entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Lic. Xinia Herrera Durán, Secretaria a. í. Junta Directiva.—1 vez.—(O. C. N° 4084-09).—(Solicitud N° 21322).—C-480000.—(32151).

PLAN TÉCNICO FUNDAMENTAL DE ENCADENAMIENTO

CAPÍTULO PRIMERO

Disposiciones preliminares

Artículo 1°—**Objetivos fundamentales.** El Plan Técnico Fundamental de Encadenamiento tiene por objeto regular la configuración y los criterios de utilización de las rutas para la realización de comunicaciones e intercambio de información en las redes públicas de telecomunicaciones, a fin de garantizar la interoperabilidad, calidad y transparencia de los servicios prestados a través de ellas.

En el presente plan se definen las condiciones básicas de operación de las redes públicas de telecomunicaciones, para brindar transporte, servicios finales, tele servicios y servicios de valor agregado a los usuarios. También aplicará para las relaciones entre los diferentes operadores y proveedores de servicios.

Artículo 2°—**Plan de Encaminamiento.** El Plan Técnico Fundamental de Encadenamiento permite a los operadores de redes de telecomunicaciones (operadores) y a los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores), seleccionar la ruta más adecuada para su tráfico, garantizando una comunicación entre los extremos con un nivel de calidad satisfactorio.

Este plan se basa en las normativas de la Unión Internacional de telecomunicaciones (UIT-T), la cual registrará en su totalidad para los casos no abarcados en el presente reglamento.

Las normas que regulan la numeración, transmisión, tarificación, señalización, sincronismo, calidad de servicio y acceso a las redes y servicios de telecomunicaciones deberán ajustarse a las disposiciones establecidas en este Plan Técnico Fundamental de Encadenamiento.

Artículo 3°—**Alcance.** El presente plan se sustenta en lo establecido en el artículo 77, inciso 2), aparte h) de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642) y es de aplicación obligatoria y requisito de cumplimiento para el diseño de proyectos de telecomunicaciones que se desarrollen de forma posterior a su entrada en vigencia.

Los proyectos de telecomunicaciones ya instalados, deberán ser modificados o adaptarse para que estos cumplan con las disposiciones del presente reglamento.

Artículo 4°—**Referencias.** Las disposiciones del presente plan están interrelacionadas con aquellas de los demás planes técnicos fundamentales, en particular con las de los Planes Técnicos Fundamentales de Numeración, Transmisión, Señalización y con el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio.

Las definiciones y normas relativas a las redes de telefonía y transmisión de datos, se encuentran descritas en las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT-T), específicamente las recomendaciones E.170 (Encaminamiento del Tráfico), E.171 (Plan de Encaminamiento Telefónico Internacional) y E.172 (Encaminamiento de Llamadas con la RDSI), así como las recomendaciones realizadas por el Instituto Europeo de Estándares en Telecomunicaciones (ETSI).

CAPÍTULO SEGUNDO

Terminología

Artículo 5°—**Definiciones.** Las definiciones que a continuación se detallan no son limitativas y en ausencia de definición expresa podrán utilizarse, para integrar y delimitar este reglamento, las definiciones contenidas en la Ley 8642, las emitidas en otros reglamentos realizados por la SUTEL y las adoptadas por la UIT o la ETSI. Para los fines del presente plan se aplicarán las siguientes definiciones:

1. **Bloqueo:** Estado en el cual resulta imposible el establecimiento inmediato de una comunicación, por falta de recursos o condición inactiva de equipos.
2. **Central de comunicaciones:** elemento de red a través del cual se llevan a cabo funciones de control, señalización, codificación, conmutación, distribución, transporte, tasación, autenticación de números de origen y destino, enrutamiento, puenteo y otras que se requieren para iniciar, mantener y finalizar comunicaciones entre equipos terminales conectados a una o más redes.
3. **Circuito:** Conexión física que permite unir nodos o centrales de comunicaciones en la red de transporte de telecomunicaciones.
4. **Congestión:** Corresponde a la condición de los equipos, sistemas y/o rutas, que no permite el establecimiento de una comunicación por insuficiencia en la capacidad de tramitar intentos de comunicación simultáneos o por fallas técnicas en los mismos.
5. **Conmutación de circuitos:** sistema de comunicaciones que establece o crea un canal dedicado (o circuito) extremo a extremo, mientras permanezca la sesión. Después de que es terminada la sesión se libera el canal, para ser utilizado por otros usuarios.
6. **Conmutación de paquetes:** sistema de comunicaciones que permite el intercambio de información entre extremos, segmentándola en paquetes, que son transmitidos por una o varias rutas sin implicar la utilización exclusiva de los canales de comunicación, para luego ser reensamblados en el destino.
7. **Enrutamiento:** El término enrutamiento o encadenamiento tiene la misma acepción dada a encaminamiento por la UIT-T Q.9: “procedimiento para la determinación y utilización, de acuerdo con un conjunto de reglas, de la ruta para la transmisión de un mensaje o el establecimiento de una llamada. Termina cuando el mensaje o llamada ha alcanzado el punto o destino. Puede ser clasificado como encaminamiento de llamada, mensaje o tráfico”. Lo anterior también es aplicable al encaminamiento de los servicios de conmutación de paquetes.
8. **Grado de servicio (GOS):** De acuerdo con la recomendación UIT-T E.726, el grado de servicio es un grupo de variables de ingeniería de tráfico que se utilizan para dar una medida que indica cuán adecuado es un grupo de recursos en condiciones especificadas. Estas variables de grado de servicio pueden ser la probabilidad de pérdida, el retardo del tono de llamada, entre otros.
9. **Hora cargada media (Hora de máximo tráfico):** Período de una hora continua de duración para el cual el volumen de tráfico o el número de tentativas de llamada o de comunicación es máximo, en un período de 24 horas.

10. **Interfuncionamiento:** Unión de redes de operadores y proveedores de servicios de valor agregado, entre sí o con otras redes de servicios de telecomunicaciones disponibles al público de distintos tipos de servicio
11. **Internet:** red mundial de acceso público constituida por un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP (Protocolo de control de transporte / Protocolo de Internet), tanto para su enrutamiento como para el control de los flujos de datos y aseguramiento de recepción de información, cuyo acceso se efectúa a través de diferentes tecnologías y medios alámbricos e inalámbricos.
12. **Jerarquía de Red:** Ordenamiento de los nodos de una red nacional en la que se asigna a cada nodo un nivel y unas funciones específicas dentro de la red.
13. **Nodo:** Punto en donde están interconectados uno o más equipos.
14. **Nodo local:** Nodo de red síncrona que interconecta directamente con el equipo de cliente o usuario.
15. **Nodo de Tránsito:** Nodo de red que enlaza con otros nodos y no directamente con el equipo de usuario.
16. **PABX:** Central telefónica privada.
17. **Prestadora:** Es una empresa proveedora de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
18. **Ruta:** Según la recomendación UIT-T Q.9, corresponde al medio de transmisión utilizado para el establecimiento de conexiones permanentes o conmutadas entre dos puntos, incluyéndose equipos y medios físicos de transmisión.
19. **Usuario:** Es toda persona física o jurídica, nacional extranjera, pública, privada o mixta, que mediante el uso de equipos terminales tiene acceso autorizado a los servicios de telecomunicaciones.

Artículo 6°—**Acrónimos**

CTP	Centro de Tránsito Primario
CL	Central local
IMAP	(<i>Integrated Multiservice Access Platform</i>) Plataforma integrada de acceso a múltiples servicios.
CTSD	Centro de Tránsito secundario Digital
ENUM	(RFC 3761) Protocolo que utiliza el sistema DNS de Internet para traducir números de teléfono E.164 a esquemas de dirección de IP (como las de SIP, H323 o email).
ETSI	Instituto Europeo de Estándares en Telecomunicaciones
NAM	Nodo de Acceso Multi-servicio
NGN	Next Generation Network
RAI	Red avanzada de Internet
RFC	Request For Comment
SNT	Sistema Nacional de Telecomunicaciones
SSWs	SoftSwitches
TGWs	Trunking Gateways
UIT-T	Unión Internacional de Telecomunicaciones- Telecomunicaciones
URA	Unidad remota de abonado.

CAPÍTULO TERCERO

Encadenamiento

Artículo 7°—**General.** La red nacional pública de transporte de telecomunicaciones está conformada por tres (3) niveles, que representan cada una de las redes a través de las cuales es posible prestar los servicios finales, servicios de transporte y servicios de valor agregado.

Las redes públicas de telecomunicaciones deberán adaptarse a la arquitectura de red abierta y estar orientada al establecimiento de una red de servicios convergentes.

Artículo 8°—**Esquema de encadenamiento.** El esquema de encadenamiento especifica el procedimiento de puesta a disposición de un conjunto de rutas para establecer una comunicación entre un par de nodos.

El plan puede incorporar esquemas de encadenamiento jerárquicos, no jerárquicos, o ambos, con independencia de la organización de los nodos de conmutación.

Un esquema de encadenamiento jerárquico presenta un número de rutas directas de gran utilización, que desbordan hacia otras rutas a través de nodos de tránsito. La última tentativa de llamada que se puede ofrecer se hará sobre una ruta denominada de última elección o ruta final, la cual debe estar dimensionada para garantizar el grado de servicio deseado.

En una estructura de encadenamiento no jerárquica se permite un desbordamiento mutuo entre las diversas rutas, con el fin de mejorar la disponibilidad de los circuitos.

Es importante señalar que el concepto de encadenamiento jerárquico no tiene que relacionarse directamente con el concepto de jerarquía de red.

En la red de telecomunicaciones se pueden presentar los siguientes esquemas de encadenamiento:

- i. **Encadenamiento fijo.** Son aquellos esquemas en los que las rutas se establecen de manera estática, por lo que no varían ante cambios en el volumen de tráfico trasegado, ni respecto a la disponibilidad de nuevas rutas u otros parámetros. En estos casos los cambios de elección de ruta para un tipo de alternativa de comunicación, requieren de intervención manual, obteniendo como resultado un nuevo esquema fijo de encadenamiento.
- ii. **Encadenamiento dinámico.** Son aquellos esquemas en los cuales los cambios de elección de ruta se hacen de forma automática dependiendo de parámetros predeterminados relacionados con tiempo y/o estado de la red.
Dependiendo del tiempo: Los encadenamientos se modificarán a horas fijas durante el día o la semana para poder satisfacer las demandas cambiantes de tráfico.
Dependiendo del estado: El encadenamiento variará automáticamente según el estado de la red. Se dice en tal caso que los esquemas de encadenamiento son adaptativos.
- iii. **Encadenamiento alternativo.** Es aquel que ocurre cuando todos los circuitos que conforman una ruta en particular están ocupados, produciéndose la escogencia entre circuitos de rutas diferentes. Todos los esquemas de encadenamiento, excepto el más elemental, implican encadenamientos alternativos.
Para sacar el máximo beneficio del encadenamiento alternativo, es necesario que las mediciones y las previsiones del tráfico sean correctas y que el dimensionamiento y los métodos de control sean los adecuados.

Artículo 9°—**Tipos de rutas.** Dependiendo de las condiciones de la red y de los acuerdos existentes respecto a la explotación de rutas, los operadores y proveedores deberán definir el tipo de ruta que utilizarán para encaminar las comunicaciones en su propia red y, en particular, hacia o desde la red de otros operadores o proveedores.

Las rutas se clasifican de la siguiente manera:

- **Ruta directa:** Es la ruta que conecta dos centrales, sin conmutación intermedia independientemente de la jerarquía de la red. Es la elección usual para todas las comunicaciones entre dichas centrales.
- **Ruta alternativa o de desborde:** Es la ruta que permite encaminar automáticamente una llamada por un grupo alternativo de circuitos, cuando todos los circuitos de la ruta directa estén ocupados o no disponibles.
- **Ruta final:** Es la ruta esencial a partir de la cual las llamadas no tienen posibilidad de desbordamiento. Generalmente esta ruta enlaza una central con la central de la que depende, en la jerarquía de la red, para completación de llamadas a todos los destinos. Las rutas directas y finales son diseñadas para un valor de pérdida del 1%.
- **Ruta de alto uso:** Es una ruta directa con posibilidad de desborde y se dimensiona con una probabilidad de bloqueo no mayor al 3%. La ruta sobre la cual puede desbordar, se denomina ruta alternativa.
- **Rutas de interconexión:** El acceso a las redes de diferentes operadores y proveedores de servicios finales, portadores o de valor agregado se hará a través de las rutas de interconexión. Estas rutas de interconexión deben ser convenidas por los operadores y proveedores de estos servicios, de conformidad con los parámetros establecidos en el presente Plan.

Artículo 10.—**Grado de servicio.** El grado de servicio conforme a la recomendación UIT-T E.540, corresponde a la capacidad de manejo de tráfico de las distintas rutas, en ausencia de averías en la red y en el equipo de conmutación. El grado de servicio en condiciones normales, depende de varios factores:

- El esquema de encadenamiento de la red.
- La probabilidad de bloqueo del equipo de conmutación y de la red de enlaces.
- El método utilizado para medir el tráfico, para dimensionar la red de enlaces y adaptarse a la carga ofrecida.
- Las diferencias en el tiempo entre las horas cargadas de los diferentes grupos de enlaces en la red.

Al dimensionar la red y el equipo de conmutación se utilizan criterios relativos al grado de servicio, que proporcionan al usuario un nivel mínimo de calidad del servicio.

El grado de servicio de un nodo de conmutación se expresa mediante el bloqueo interno y los retardos ocurridos dentro del sistema de acuerdo a los niveles permisibles de la recomendación UIT-T E.543.

Conforme a la recomendación UIT-T E.540, el grado de servicio se deteriora en función de la cantidad de centros de tránsito atravesados, por lo que en una serie de rutas, cada una de ellas calculada para un valor de pérdida del 1%, el grado de servicio global deberá ser inferior al 2%.

De acuerdo con la recomendación E.681 para accesos de fibra óptica y cable coaxial, los parámetros de grado de servicio en redes de transmisión de datos son funcionalmente similares a los parámetros correspondientes especificados en las Recomendaciones UIT-T E.721 y E.726 de las redes de conmutación de circuitos. Igualmente, deberá cumplirse lo dispuesto en las recomendaciones E.772 y E.780.

CAPÍTULO CUARTO

Estructura de las redes

Artículo 11.—**Estructura básica.** La red nacional está conformada por cinco redes, la red local de conmutación de circuitos, la red de telefonía móvil, la red de telefonía internacional, la red de Internet Avanzada y la red de valor agregado o servicios empresariales.

a. **Red local de conmutación de circuitos.** La red de conmutación de circuitos tiene un orden jerárquico y funcional estructurado en dos niveles superiores por encima del nivel local o de acceso a los clientes. Esto es, un nivel primario compuesto por los centros de tránsito primario y un nivel secundario, constituido por centros de tránsito a través de los cuales se distribuye el tráfico de la red. El tráfico internacional se ubica y maneja a nivel secundario. La red pública de telecomunicaciones estará constituida por nivel local, nivel primario, secundario y nivel internacional, como se describe a continuación:

1. Central local (oficina central local) (CL): Es el sistema del cual dependen los equipos terminales del usuario, las unidades remotas de abonado (URA), las líneas PABX, los concentradores y los IMAP. Su función principal es realizar la conexión de los equipos terminales de usuarios a la red de telecomunicaciones
2. Unidad remota de abonado (URA): Son centros de conmutación de menor categoría que las centrales locales, que dependen de los centros locales. La calidad del servicio de telefonía proporcionado a los usuarios, a través de una unidad remota debe ser equivalente al que se ofrece a los usuarios conectados directamente al centro local.
3. IMAP: Plataforma integrada de acceso a múltiples servicios, es un equipo que permite extender la cobertura de servicios de telefonía y transmisión de datos soportando una gran cantidad de interfaces para brindar servicios de telefonía, RDSI y xDSL.
4. Concentradores: Equipos que permiten la prestación de servicios de telefonía al desagregar la capacidad de su enlace con la central telefónica para abastecer a un sector de clientes.
5. Centrales de tránsito primario: Son centros de conmutación diseñados para el manejo zonal del tráfico en una red, que permite la agrupación y distribución del tráfico de llamadas entre una o más áreas geográficas.
6. Centrales de tránsito secundario: Son los centros de tránsito de mayor jerarquía en la red, que permiten la interconexión entre la red nacional y la internacional, así como la interconexión entre redes.
7. Centrales de tránsito internacional: Es el sistema de centrales que conmuta el tráfico local con el internacional. Estos centros son puntos de interconexión para las redes públicas de telecomunicaciones de los distintos operadores para el tráfico local.

b. **Red de telefonía móvil.** Las Centrales Móviles se deberán interconectar a la red de conmutación de circuitos a nivel de Centros de Tránsito Primario y/o a la red de conmutación de paquetes a nivel de núcleo de la red. Está constituida por una estructura básica compuesta de centros de conmutación y control y de estaciones bases, que encaminan las llamadas desde y hacia otras redes públicas de transporte de telecomunicaciones. Las estaciones base establecen la comunicación vía radiocomunicaciones con los equipos terminales móviles del usuario.

c. **Red de telefonía internacional.** El encadenamiento de las comunicaciones de larga distancia internacional desde y hacia la red local, para los diferentes operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, se realizará de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Las llamadas serán encaminadas por el operador o proveedor de larga distancia internacional seleccionado por el usuario, el cual será el responsable de llevar las comunicaciones hasta su destino, por medios propios o de terceros.
2. El operador de la red local de conmutación de circuitos encaminará las llamadas conforme la selección del operador o proveedor seleccionado por el usuario. Esta selección se realizará marcando el código asignado a la prestadora de su preferencia, según lo establezca el Plan Técnico Fundamental de Numeración.
3. Las comunicaciones realizadas desde la red de telefonía móvil, por su nivel jerárquico de interconexión, solo requieren del operador o proveedor de larga distancia internacional para el intercambio de comunicaciones de larga distancia internacional.

d. **Red local de conmutación de paquetes (Red Internet Avanzada).** La red de conmutación de paquetes deberá tener un orden jerárquico de tres capas: núcleo, distribución y acceso, con las siguientes características y funciones:

1. **Núcleo.** Nivel de la red que debe asegurar redundancia, la mayor capacidad de ancho de banda y procesamiento y el menor retardo de comunicación. Además proporciona el transporte entre los nodos de distribución del servicio y ofrece una conmutación de paquetes a alta velocidad.
2. **Distribución.** Este nivel permite la comunicación entre diferentes partes de la red de acceso y en él se implementan todas las políticas de manejo de tráfico y los niveles más altos de seguridad.
3. **Acceso.** Nivel donde se conectan los equipos terminales de los clientes. Mediante dispositivos de capa tres se controla que el tráfico en esta red no pase a jerarquías superiores. Es el primer punto donde deben implementarse las políticas de calidad de servicio, así como algunos filtros.

4. Protocolos de enrutamiento de redes de conmutación de paquetes. Las redes de conmutación de paquetes deben utilizar protocolos de enrutamiento no propietarios para asegurar la interoperabilidad, los cuales deberán cumplir con el estándar de los protocolos IPv4 (RFC 1518), compatibles y escalables al IPv6 (RFC 2460).

Adicionalmente, los protocolos de enrutamiento tanto a nivel interno (IGP, Interior Gateway Protocol) como a nivel externo (EGP, Exterior Gateway Protocol) deben ser capaces de aplicar políticas de prioridad para diferentes tipos de flujos de datos tales como en los RFC 2474, RFC 2475, RFC2597 y RFC2598 principalmente para asegurar los niveles de calidad de servicio establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicio.

Igualmente para los servicios de telefonía IP se deberán utilizar protocolos de comunicación abiertos, tales como UIT-T H.323, H.248, SIP (RFC3261 y RFC2543) y ENUM (RFC 3761) para efectos de numeración.

El máximo número de saltos para una red de conmutación de paquetes deberá ser tal que permita el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios de Telecomunicaciones, por lo que se recomienda un máximo de 6 saltos a nivel local.

e. Red valor agregado o empresarial. Está constituida por una estructura que permite prestar servicios o facilidades que requieren de equipos adicionales a la red local, móvil, de conmutación de paquetes o de larga distancia internacional para su operación y normalmente requieren niveles de disponibilidad, seguridad, fiabilidad y calidad superiores a los prestados en las citadas redes.

Esta red puede operar de forma independiente o a través de una conexión a la red local, la red móvil y a la red de larga distancia.

Artículo 12.—Zonas de servicios. Para los efectos del encadenamiento de las comunicaciones conforme el tipo de servicio que se preste, quedan definidas las siguientes zonas:

- Local: Las zonas telefónicas de la red de conmutación de circuitos, se definen en función de los centros de tránsito y el manejo de tráfico, las cuales se especifican en el anexo del presente plan.
- Móvil: Las zonas de acceso a la red de conmutación de circuitos por parte de las redes móviles, se definen en función de los puntos de interconexión de las centrales móviles a dicha red, las cuales se muestran en el anexo del presente plan.

Los operadores y proveedores de servicios de telefonía deberán remitir a la SUTEL, trimestralmente con desglose mensual, el detalle de centrales locales y móviles, concentradores e IMAP conectados a cada centro de tránsito primario, conforme al detalle y especificaciones que indique para tal efecto el órgano regulador.

Para efectos de tasación de las comunicaciones, el territorio nacional comprende las llamadas locales y móviles; por lo que no existen tarifas diferenciadas para el tráfico de larga distancia a nivel nacional.

Artículo 13.—Accesos. Los operadores o proveedores deben proveer el acceso en igualdad de condiciones desde y hacia sus usuarios, a todos los servicios ofrecidos en la red de otros operadores o proveedores.

Con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones de acceso e interconexión, los operadores y proveedores deberán prever en el diseño de sus redes la interoperabilidad con las redes existentes.

Todos los operadores o proveedores deberán remitir la información relativa a la identificación del origen de la comunicación a otros operadores o proveedores que tengan participación en el proceso de la comunicación hasta su destino.

Esta identificación deberá realizarse en todo intercambio de tráfico local, móvil, datos e internacional saliente. En el caso de las llamadas internacionales con destino a Costa Rica, la entrega del número que llama solo será posible cuando el operador extranjero que entrega la llamada haya incluido, en la misma, dicho parámetro.

CAPÍTULO QUINTO

Explotación

Artículo 14.—Matriz de encadenamiento. Corresponde al diagrama en el que se muestran las distintas rutas por la que se puede encaminar una comunicación entre distintos puntos extremos de la red. Dicho diagrama se mantendrá actualizado de manera semestral por la SUTEL, la cual se mantendrá de forma confidencial y para efectos de publicación en el registro nacional de telecomunicaciones únicamente se incluirá el esquema básico de red.

Todos los operadores y proveedores deben mantener actualizada, la información de interés de tráfico de los clientes para cada una de las rutas de sus redes y con esto asegurar los niveles de ocupación de cada ruta, conforme a las recomendaciones UIT-T E.711, E.716 y E.760.

Artículo 15.—Encadenamiento por identificación del destino. Cada punto de destino de una comunicación se identifica por sólo un número, el cual se emplea para encaminar las comunicaciones locales, móviles o internacionales y de transmisión de datos, independiente del punto de origen de la misma.

En todos los casos los operadores o proveedores deberán ajustarse a las condiciones de numeración establecidas en el Plan Nacional de Numeración, asegurando en todo momento la portabilidad numérica entre redes de distintos operadores y proveedores o a lo interno de sus propias redes. Igualmente, los servicios de telefonía IP deberán cumplir con estándares abiertos de numeración ENUM RFC3761.

Artículo 16.—Diseño de rutas y circuitos. El diseño de las rutas y circuitos deberá realizarse conforme a los criterios establecidos en las recomendaciones UIT-T Serie E respetando los siguientes principios:

- Encadenamiento de nuevos operadores o proveedores.** Para el caso de redes existentes, o la incorporación de nuevas o nuevas redes para operadores y proveedores, el diseño de las rutas utilizará como principio básico el encadenamiento dinámico o adaptativo.
- Desbordes.** Las rutas de acceso e interconexión a otras redes o servicios, en caso que sea necesario, dispondrán de la facilidad de desborde, de manera que cuando una central de comunicaciones no encuentre un circuito libre para encaminar una comunicación por un grupo troncal de circuitos de una ruta directa, debe dirigir automáticamente esta comunicación hacia otra ruta alternativa. El encadenamiento en caso de desborde deberá apegarse a lo indicado en la recomendación UIT-T E.525 en cuanto a los distintos métodos de protección de servicio.
- Intentos.** Los centros de conmutación deberán ofrecer la facilidad de repetición automática de un intento de llamada, de modo que en caso que no se establezca una comunicación, se reintente a partir del punto en el cual se hizo el primer intento, en un circuito del mismo grupo troncal o en un circuito de otro grupo troncal de la misma ruta.
- Circuitos direccionales.** En el caso de que exista una explotación de un grupo troncal bidireccional, deberá estipularse el orden de selección de circuito en los dos (2) extremos, de forma que las selecciones simultáneas se reduzcan al mínimo. Las selecciones simultáneas podrán producirse cuando no haya más que un circuito libre. Cuando existan circuitos unidireccionales y bidireccionales entre dos (2) centros, la selección deberá iniciarse por los circuitos unidireccionales en caso de que estén libres.

Artículo 17.—Comunicaciones por satélite. Una comunicación que utilice medios de transmisión por satélite podrá tener hasta dos (2) saltos máximo. Cuando existan varios tipos de encadenamientos posibles, se dará preferencia al encadenamiento con el menor tiempo de propagación.

CAPÍTULO SEXTO

Medición y registro de tráfico

Artículo 18.—Mediciones. Todos los operadores de redes de telecomunicaciones disponibles al público, deberán registrar y medir el tráfico de sus redes conforme a las recomendaciones UIT-T E.492 y UIT-T E.500, considerando lo siguiente:

- Parámetros de medición: Corresponde a la intensidad del tráfico, el número de intentos de selección, el número de intentos de selección con desbordamiento y el número de intentos de selección bloqueados. El número de intentos de selección y la intensidad de tráfico deberán determinarse por separado para cada destino.
- Equipo de medición: El equipo de medida en las centrales de conmutación debe registrar, por lo menos, la intensidad de tráfico, los intentos de selección, los intentos de selección con desbordamiento, los intentos de selección bloqueados y la duración de los bloques para cada grupo de elementos de equipos, determinados por la estructura de la central
- Niveles de carga: Los parámetros a utilizar para la medir el nivel de carga, serán los que se definen en la recomendación UIT-T E.500 a continuación:

NIVELES DE CARGA EN TRONCALES

Parámetros	Carga normal	Carga elevada
Intensidad de tráfico ofrecido	Valor promedio del tráfico durante los treinta (30) días laborales más cargados en un periodo de doce (12) meses	Valor promedio del tráfico durante cinco (5) días más cargados del mismo periodo que el utilizado para la carga normal
Número de intentos de selección	Valor promedio de intentos durante los treinta (30) días en que la intensidad de tráfico es mayor.	Valor promedio de intentos durante los mismos cinco (5) días en que la intensidad de tráfico es mayor.

NIVELES DE CARGA EN CENTROS DE CONMUTACIÓN

Parámetros	Carga normal	Carga elevada
Intensidad de tráfico ofrecido	Valor promedio del tráfico durante los diez (10) días más cargados en un periodo de doce (12) meses	Valor promedio del tráfico durante cinco (5) días más cargados del mismo periodo que el utilizado para la carga normal
Número de intentos de selección	Valor promedio de intentos durante los diez (10) días más cargados en un periodo de doce (12) meses.	Valor promedio de intentos durante los cinco (5) días más cargados del mismo periodo que el utilizado para la carga normal.

La intensidad de tráfico de carga normal de un sistema de tráfico se determina de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Clasificar los días elegidos de menor a mayor intensidad de tráfico diaria.

Seleccionar el cuarto día de mayor intensidad de tráfico diario. Esta intensidad de tráfico se define como la intensidad de tráfico de carga normal del sistema de tráfico para el mes en cuestión.

La intensidad de tráfico de carga elevada del sistema de tráfico se determina ejecutando el paso 1 antes indicado y seleccionando a continuación el segundo día de mayor intensidad de tráfico diario. Esta intensidad de tráfico se define como la intensidad de tráfico de carga elevada del sistema de tráfico para el mes en cuestión.

La determinación de los niveles de carga normal y elevada, deberán estimarse conforme a los procedimientos de la recomendación UIT-T E.500.

- d) Época de carga media: Corresponde al valor medio de la misma hora pico de cada día laboral de los tres (3) meses más cargados del año. En los centros de conmutación deberán realizarse mediciones para cuantificar el nivel correspondiente a la época de carga media.
- e) Dimensionamiento de las centrales: Los niveles de carga de tráfico definidos anteriormente constituirán la base de referencia para el dimensionamiento de la central telefónica correspondiente, respetando una probabilidad de pérdida máxima del 1%.
- f) Base de datos de los parámetros medidos: Todos los operadores o proveedores deberán disponer de una base de datos de las mediciones continuas de los parámetros de carga normal y carga elevada de un año como mínimo. En caso de que se disponga únicamente de mediciones de muestra, la base de datos se obtendrá a partir de los resultados disponibles de dichas mediciones.
- g) Datos estadísticos: Las estadísticas de tráfico deberán obtenerse durante el período preestablecido de cada día durante todo el año, mediante equipos automáticos de medición y registro, capaces de funcionar continuamente. El equipo de medición de tráfico deberá proporcionar los datos estadísticos del tráfico cursado que defina el SUTEL.

Artículo 19.—**Determinación de la hora cargada media (hora de máximo tráfico).** Para la determinación de la hora de máximo tráfico, se seguirá el procedimiento establecido en la recomendación UIT-T E.500, en cuanto a los principios de medida de intensidad de tráfico.

Artículo 20.—**Cálculo del tráfico ofrecido.** El tráfico ofrecido conforme a la norma UIT-T E.501 debe calcularse utilizando la intensidad del tráfico cursado, el tráfico ofrecido equivalente y la congestión de llamadas en la sección de red considerada, para la hora de máximo tráfico.

Este procedimiento se aplicará igualmente a las centrales y a los grupos troncales de circuitos. En principio, la hora de máximo tráfico puede ser diferente para cada grupo troncal de circuitos y para cada central.

Artículo 21.—**Tráfico de interconexión.** Cuando existan dos (2) o más operadores o proveedores interconectados, cada uno de ellos tendrá disponible, cada mes, los resultados de las mediciones del tráfico originado en su red con destino a cada central perteneciente al otro operador o proveedor. Este tráfico se medirá durante la hora de máximo tráfico, deberá estar expresado en Erlang, kbps, minutos u otra unidad, e ir acompañado de la indicación de la hora y de la fecha de las mediciones o del período móvil para el cual es válida la medición.

Artículo 22.—**Medición grado de servicio.** A fin de evaluar el grado de servicio ofrecido por un operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, se considerarán conforme la recomendación UIT-T E.520, la probabilidad de bloqueo de troncales deberá basarse en un valor de máximo de tres por ciento (3%) en explotación semiautomática y de hasta el uno por ciento (1%) en explotación automática.

La cantidad de circuitos para cursar tráfico de desborde se determina conforme a lo dispuesto la recomendación E.521 del UIT-T. El número de circuitos en un grupo troncal de alto uso se determina de conformidad a la recomendación E.522 del UIT-T.

En el caso de las redes de conmutación de paquetes, el grado de servicio deberá satisfacer la normativa UIT-T E.735, UIT-T E.736, UIT-T E.737 y la UIT-T E.772 para comunicaciones móviles de conmutación de paquetes.

El grado de servicio de un nodo o central de conmutación tiene dos aspectos básicos:

Bloqueo en el establecimiento de una comunicación. Corresponde al bloqueo experimentado en el establecimiento de una comunicación que define la probabilidad de que pueda establecerse la conexión entre un circuito de entrada a la central y un circuito libre del grupo troncal de circuitos de salida.

MÁXIMA PROBABILIDAD DE BLOQUEO PERMITIDA

Grado de servicio, aplicable a cualquier grupo de troncales de llegada y salida, promediada para el conjunto de circuitos de entrada	Hora cargada media	Carga	
		Normal	Elevada
Llamadas locales	2%	4%	--
Llamadas salientes (incluyendo enlaces de salida)	2%	3%	--
Llamadas entrantes	1%	2%	--
Centros de tránsito (incluyendo enlaces de salida)	1,5%	2%	3%
Centros de larga distancia nacional	0,5%	1%	3%

Circuitos fuera de servicio. Las centrales dispondrán de los medios necesarios para evitar la selección de un circuito que se encuentre fuera de servicio. En estas circunstancias, el sistema continuará la búsqueda de un circuito disponible automáticamente, con el fin de que se establezca la comunicación.

Grado de servicio desde el punto de vista de la demora. La determinación del grado de servicio deberá ser aplicada por todos los operadores y proveedores conforme a las normas UIT-T E.721, UIT-T E.726, UIT-T E.771, UIT-T E.772 y UIT E.775. Quienes presentarán reportes semestrales a la SUTEL para su respectiva evaluación.

Para cualquier combinación de señalización asociada al canal o por canal común deberán considerarse los aspectos indicados a continuación:

- **Retardo en el establecimiento de la comunicación por la central.** Representa el intervalo de tiempo transcurrido desde el instante en que se recibe la información de dirección, requerida para establecer una comunicación en el lado de entrada de la central, hasta el instante en que la señal de selección o la correspondiente información de dirección se envía a la central siguiente.
- **Tiempo de transferencia a través de la central.** Representa el intervalo de tiempo transcurrido a partir del instante en que la central dispone para su tratamiento de la información requerida para establecer una conexión hasta el instante en que la red de conexión de la respectiva central establece la conexión entre los circuitos de entrada y de salida.
- **Demora en el tono de invitación a marcar.** La demora en el tono de invitación corresponde al tiempo que tarda en recibirse el tono de invitación a marcar, una vez que se ha levantado el auricular.
- **Interceptor.** Las centrales deberán tener equipo y capacidad de interceptación automática para atender las llamadas encaminadas a números no asignados, números cambiados o reasignados, que no figuren en el directorio telefónico, siempre y cuando no se trate de números privados o aquellos que por su naturaleza no sean publicados en los directorios telefónicos. El tiempo de respuesta del equipo de interceptación automático deberá ser inferior a diez (10) segundos durante la época cargada media y, a quince (15) segundos para los niveles de carga normal.
- **Servicio de operadora.** Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público deberán tomar las medidas necesarias, ya sean físicas u operacionales, con el fin de asegurar el acceso al servicio de operadora durante las veinticuatro (24) horas del día y con un tiempo máximo de respuesta de 15 segundos.
- **Condiciones anormales.**
 - o **Tono de congestión.** Cuando se compruebe la existencia de una condición anormal en el establecimiento de una comunicación, la operadora de salida en explotación semiautomática y el usuario que llama en operación automática, deberán recibir una señal, denominada tono de congestión, que les indique que la comunicación no pudo realizarse y que es necesario hacer otro intento para establecer la comunicación.
 - o **Fallas en el suministro eléctrico.** Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público deberán tomar las medidas necesarias para asegurar el 99.97% de disponibilidad anual de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público en el caso de que se presenten interrupciones en el suministro de energía eléctrica.
 - o **Protección contra ocupación innecesaria.** Los equipos de conmutación deberán contar con los temporizadores necesarios para evitar su ocupación innecesaria, debido a falsas operaciones provocadas por los usuarios o por averías en la red.
 - o **Tono de reintento de llamada.** Los usuarios deberán recibir una señal que les indique que deben hacer otro intento para establecer la comunicación, si el intervalo de tiempo, después de recibir tono de invitación a marcar y el inicio de esta acción, es superior a seis coma cinco (6,5) segundos.
- **Liberación de llamadas.** Los operadores o proveedores deberán adoptar las disposiciones necesarias para liberar la conexión, una vez que alguno de los extremos de la comunicación la finaliza, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tipo de comunicación	Liberación de llamadas
Comunicaciones de asistencia	Menos de 10 segundos 90%
Comunicaciones de información	Menos de 10 segundos 85%
Comunicaciones de interceptación	Menos de 10 segundos 90%
Comunicaciones locales	Menos de 10 segundos 90%
Comunicaciones internacionales	Menos de 5 segundos 80%

Si el usuario que origina la comunicación, no la finaliza una vez recibida por parte de la red la señal de terminación de la misma por parte del otro extremo, se liberará la comunicación en los tiempos especificados en la tabla anterior, con lo que se finalizará la tasación de ésta. La conexión también deberá ser liberada, en los tiempos especificados en la tabla anterior, cuando la transmisión de la señal que indique que se ha colgado el usuario solicitado, no vaya seguida de la recepción en el origen de una señal de término de la llamada.

CAPÍTULO SÉPTIMO

Características y facilidades de los centros de conmutación

Artículo 23.—**Características y facilidades.** Las centrales de comunicaciones tendrán, al menos las siguientes características y facilidades complementarias:

a) **Centros de tránsito primario o secundario**

- Red de conmutación a cuatro (4) hilos con conexión a cuatro (4) hilos con otros centros interurbanos.
- Flexibilidad para la asignación de enlaces de llegada y salida.
- Facilidades y/o dispositivos de observación, pruebas, alarmas y de mediciones de tráfico.
- Posibilidad de trabajar con enlaces automáticos uni-direccionales y bidireccionales.
- Capacidad de almacenamiento de cifras: nueve (9) en nacional y quince (15) en internacional, con capacidad de ampliación hasta dieciocho (18).
- Impedancia uniforme de 600 ohms.
- Trabajar con la señalización por Canal Común N° 7 SS7 en modo asociado o cuasi-asociado.
- Facilidades de interceptor.
- Mínimo de dos números de respuesta automática con capacidad generación de registros de tasación CDR's.
- Capacidad de ruta alternativa: tres (3) como mínimo.
- Capacidad de generación de registros de tasación CDR's con duración de las comunicaciones en tiempo real.

b) **Centros locales**

- Red de conmutación a dos (2) ó cuatro (4) hilos.
- Equipos terminales con marcación DTMF.
- Número mínimo de categorías para asignación de líneas: quince (15).
- Capacidad de almacenamiento de cifras: nueve (9) en nacional y catorce (14) en internacional, con capacidad de ampliación.
- Acceso directo (DID) a la extensión de usuario de PABX.
- Facilidades de acceso directo saliente (DOD) desde extensión de usuario de PABX.
- Identificación automática del cliente que llama.
- Facilidades y/o dispositivos de observación, pruebas, alarmas y de mediciones de tráfico.
- Trabajar solamente con la señalización por canal común N° 7 (SS7) en modo asociado o cuasi-asociado.
- Mínimo de dos números de respuesta automática con capacidad generación de registros de tasación CDR's.
- Facilidad de interceptor.
- Servicio de teléfonos públicos.
- Capacidad de rutas alternativas: dos (2) como mínimo.
- Capacidad de analizar a lo menos cuatro (4) cifras después del código de acceso.
- Control de sobrecarga.
- Capacidad de generación de registros de tasación CDR's con duración de las comunicaciones en tiempo real.

CAPÍTULO OCTAVO

Disposiciones finales

Artículo 24.—**Actualización.** El presente Plan será actualizado por la SUTEL tomando en consideración las características de dinamismo e innovación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y las tecnologías aplicables, en la medida en que las circunstancias tecnológicas y de servicio así lo requieran.

Todo operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, deberá, de previo a la modificación de sus enrutamientos y la incorporación de nuevos elementos a la red del Sistema Nacional de Telecomunicaciones, notificarlo a SUTEL para su respectiva incorporación y actualización en este plan.

Anexo a este plan se presentan las condiciones actualizadas de encadenamiento de las redes del Sistema Nacional de Telecomunicaciones.

Artículo 25.—**Obstaculización a los procesos de fiscalización.** En caso de que los operadores o proveedores, sus funcionarios, empleados y/o dependientes, retrasen, dificulten, obstaculicen, impidan, limiten o restrinjan el acceso al personal de la SUTEL para la realización de las fiscalizaciones para verificar el debido cumplimiento de las obligaciones, términos y condiciones del presente plan, la SUTEL aplicará el régimen sancionatorio dispuesto en el Título V de la Ley General de Telecomunicaciones número 8642.

Artículo 26.—**Vigencia.** El presente Plan entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el diario oficial *La Gaceta*.

ANEXO

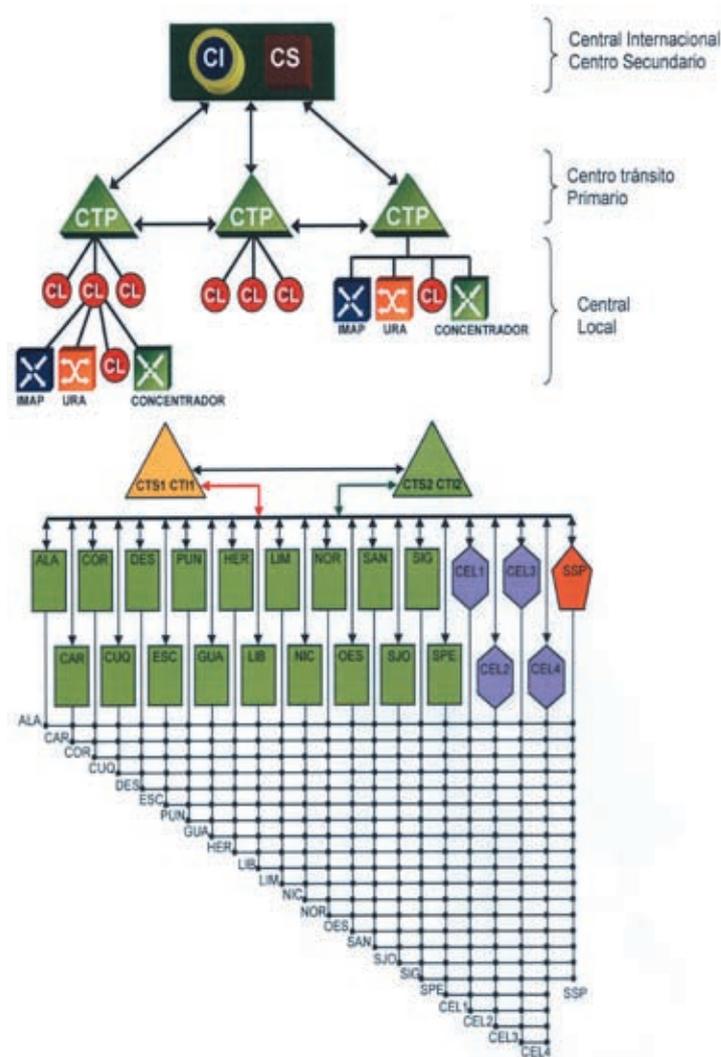
Plan Nacional de Encadenamiento

a) **Red de conmutación de circuitos.** Constituida por un orden jerárquico y funcional en tres niveles, centrales locales, centros de tránsito primario y centros de tránsito secundario. El nivel de tránsito secundario está conformado por dos centros (CTSD1 y CTSD2), que comparten la carga de tráfico con una relación 50% - 50%. El tráfico internacional se encuentra integrado con el nivel secundario utilizando estos mismos centros, pero se identifican como CTID1 e CTID2.

El nivel de centros de tránsito primario está conformado por 18 nodos distribuidos en todo el territorio nacional, además de las centrales móviles que se interconectan en este nivel de red. Los centros de tránsito primario se utilizan como base para la definición y distribución de zonas a nivel nacional.

En cuanto a la topología de la red, se establecen las diferentes combinaciones de estrella y malla en la interconexión de los centros de conmutación, introduciendo de esta forma una gran flexibilidad y confiabilidad al sistema, reduciendo las posibilidades de bloqueo y permitiendo una importante capacidad de sobrecarga al sistema en condiciones extremas. El esquema de malla se utiliza básicamente a nivel de Centros de Tránsito, mientras que la topología en estrella es utilizada en el nivel local.

En las siguientes figuras se muestra el nivel jerárquico de la red de conmutación de circuitos:



Centros de tránsito primario							
SJO	San José 1	ESC	Escazú	NIC	Nicoya	CEL1	Celular 1
SPE	San Pedro 1	HER	Heredia	LIB	Liberia	CEL2	Celular 2
OES	Oeste	SAN	San Antonio de Belén	LIM	Limón	CEL3	Celular 3
NOR	Norte	ALA	Alajuela	SIG	San Isidro del General	CEL4	Celular 4
DES	Desamparados 1	CAR	Cartago	CUQ	Cuidad Quesada	SSP	----
COR	Coronado	PUN	Puntarenas	GUA	Guápiles	----	----

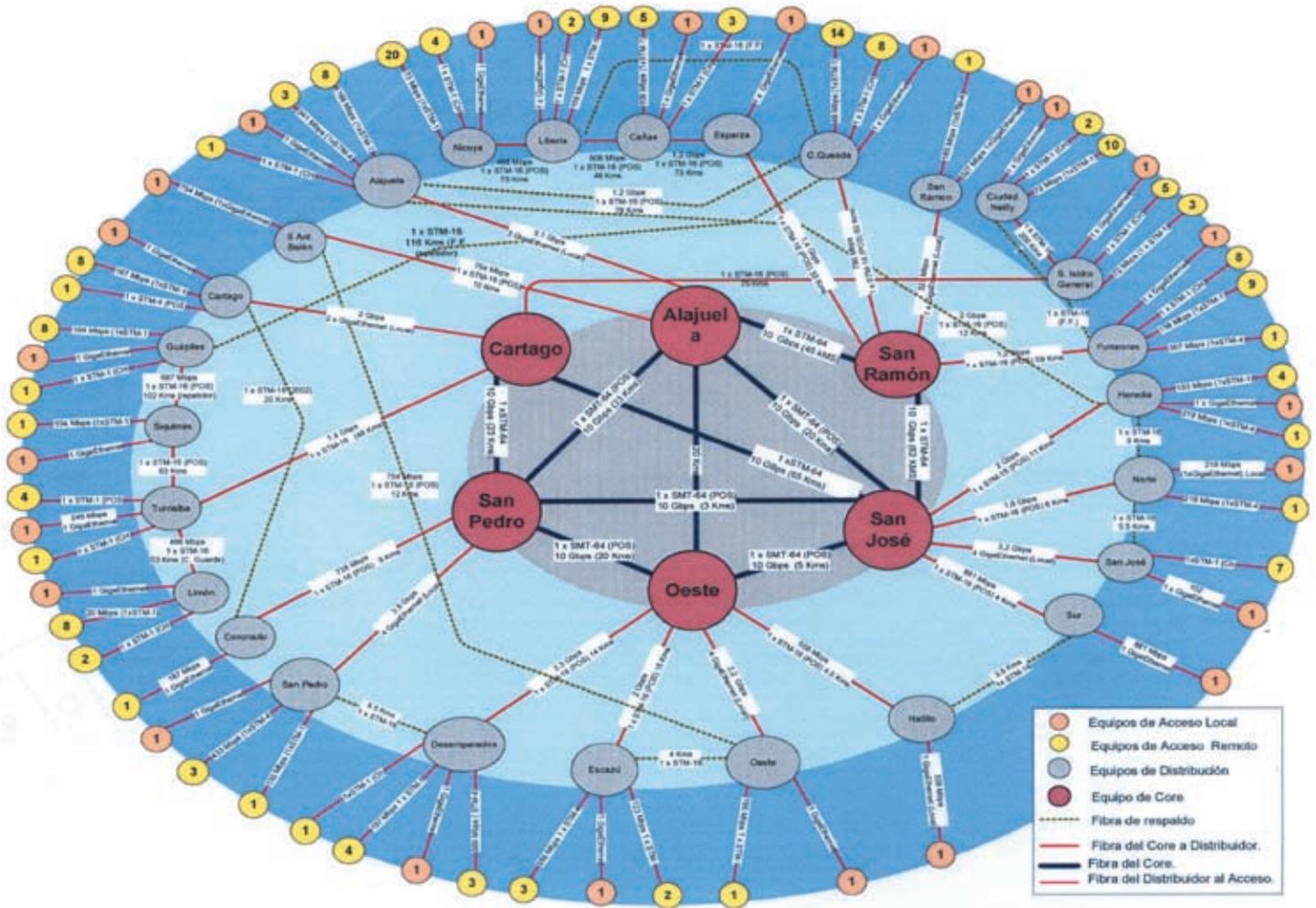
Zonas Telefónicas

Zona Telefónica	Centros de Tránsito Primario
Huetar Norte	Ciudad Quesada
Huetar Atlántica	Limón, Guápiles
Brunca	San Isidro de El General
Chorotega	Liberia, Nicoya
Pacífico Central	Puntarenas
Central Periférico Alajuela	Alajuela
Central Periférico Heredia	Heredia, San Antonio Belén
Central Periférico Cartago	Cartago
Central -Metropolitano Central	San José 1
Central Metropolitano Norte	Norte, Coronado
Central Metropolitano Oeste	Oeste, Escazú,
Central Metropolitano Este	San Pedro 1
Central Metropolitano Sur	Desamparados

Zonas de acceso redes móviles

Zona Telefónica	Central Telefónica
Central Metropolitano Norte	CELULAR 3 GSM Ericsson AXE-10
Central Metropolitano Sur	CELULAR 4 GSM Alcatel
Central -Metropolitano Central	CELULAR 1 TDMA ERICSSON
Central Metropolitano Este	CELULAR 2 TDMA LUCENT

b) **Red de conmutación de paquetes (Red Internet Avanzada).** La red de conmutación de paquetes conocida como la Red de Internet (RAI) estructurada en tres niveles (Núcleo, Distribución y Acceso), los cuales están constituidos por 6 nodos routers de alta capacidad en el núcleo, 26 routers de media capacidad en distribución y 207 routers de baja capacidad en el acceso. La capacidad actual de esta red es de 9 920 000 Kbps en el núcleo, 24,180,000 en el nivel de distribución y 32,085,000 a nivel de acceso.



Lic. Xinia Herrera Durán, Secretaria a. í Junta Directiva.—1 vez.—(O. C. N° 4084-09).—(Solicitud N° 21322).—C-733250.—(32153).

MUNICIPALIDADES

MUNICIPALIDAD DE DOTA
REGLAMENTO DE KARAOKE

El cantón de Dota ha experimentado, en los últimos años, un crecimiento acelerado de las actividades comerciales, entre las que se destacan las de diversión en bares y salones de baile. Esta situación ha traído consigo una actividad que a pesar de su antigüedad en el medio, es novedosa en el comercio. Los domingos karaokes instalados en cantinas, restaurantes, salones de baile y otros centros de diversión.

La actividad no ha sido regulada por la Municipalidad, por lo que los lugares en que se realiza esta actividad ha proliferado sin ningún control de horarios, ni límites de ruido, lo que ocasiona molestias a los vecinos en sus horas de descanso. Este reglamento busca ordenar las actuaciones relacionadas con las actividades citadas. Con base en las anteriores consideraciones y al amparo de lo dispuesto en los artículos 169 y 170 de

la Constitución Política de Costa Rica y en los artículos 4-inciso a), 13 inciso-c), 79 y 80 del Código Municipal, Reglamento para la aplicación del impuesto sobre espectáculos públicos N° 22762-H-C y Reglamento para el control de la contaminación por ruido, es que se emite el siguiente reglamento, pensando en la salud de la población en general, ya que el ruido es contaminación sónica y debe evitarse en la medida de las posibilidades.

Artículo 1°—Se denomina karaoke aquel sistema amplificado de sonido que permite el canto de los ciudadanos, con acompañamiento de pistas musicales pregrabadas.

Artículo 2°—Toda actividad social con karaoke que se programe en establecimientos comerciales, deberá contar con el respectivo permiso municipal para su realización, previa inspección por parte de la Oficina de Patentes.

Artículo 3°—Para presentar la solicitud de permiso a que se refiere el artículo anterior, se deberá obtener de previo la autorización del Ministerio de Salud.

Artículo 4°—Las solicitudes de permiso para la realización de actividades permanentes con karaoke en locales comerciales, deberán presentarse ante el Departamento de Rentas, Bienes Inmuebles y Catastro, para la respectiva aprobación o rechazo. Por unanimidad, se acuerda que el Concejo Municipal no otorgue permisos para la actividad de karaoke, debido a que es competencia administrativa.

Artículo 5°—Se autorizará el desarrollo de actividades con karaoke, los días viernes y sábados, de las dieciocho horas (6 p. m.) hasta las veintitrés horas (11 p. m.) y domingos, de las dieciocho horas (6 p. m.) hasta las veintidós horas (10 p. m.), y se cobrará la suma de tres mil colones (₡3.000) por cada actividad de karaoke que se realice en el cantón.

Artículo 6°—La actividad con karaoke deberá respetar en todo momento la normativa que establece la Ley General de Salud, referente a los niveles autorizados de sonido.

Artículo 7°—Para la solicitud de autorización de actividades con karaoke, los interesados deberán cumplir con los siguientes requisitos: a) permiso del Ministerio de Salud, b) nota de solicitud a máquina o a mano en letra de molde, en la que indique la fecha, hora, lugar del acto y nombre del patentado y c) nombre y firma del patentado.

Artículo 8°—Por la celebración de actividades con karaoke, se deberá pagar el impuesto sobre espectáculos públicos, cuando aquellas se enmarquen en la definición que del hecho generador de la obligación tributaria hace que se aplique dicho impuesto, según su respectiva ley.

Artículo 9°—Las personas físicas o jurídicas que brinden servicio de karaoke a los patentados de negocios en este cantón, deberán contar con un permiso municipal, para lo cual se aplicará lo establecido en el artículo 79 del Código Municipal.

Artículo 10.—Si un patentado cuenta con su propio sistema de karaoke, deberá ajustarse a lo dispuesto por el artículo 79 del Código Municipal.

Artículo 11.—En ningún momento y por ningún motivo, se otorgará permiso para que funcione karaoke en zonas meramente residenciales y no comerciales actuales.

Artículo 12.—Se reglamenta la actividad de karaoke porque existen locales comerciales que no cumplen con las directrices del Ministerio de Salud, en cuanto al control del sonido debido a que no tienen aisladores del mismo.

Artículo 13.—Se permite el ingreso de sólo el noventa (90) por ciento de las personas de la capacidad total del local comercial.

Artículo 14.—Tomar las previsiones para que los transeúntes no bloqueen las aceras y dificulten así el libre tránsito.

Artículo 15.—Se denegará la actividad de karaoke si se generan escándalos que atenten contra la moral y las buenas costumbres, según lo dispuesto en el artículo 81 del Código Municipal.

Artículo 16.—Las violaciones al presente reglamento acarrearán las sanciones establecidas en el Código Municipal, las estipuladas en el Código Penal y otras leyes conexas.

Transitorio.—Para los establecimientos comerciales que ofrezcan este tipo de actividades y que no cuenten en la actualidad con el respectivo permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud, se les concede un plazo de treinta (30) días para que cumplan con dicho requisito.

Rige diez (10) días hábiles a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

El presente reglamento es aprobado por el Concejo Municipal del cantón de Dota, mediante artículo I, de la sesión extraordinaria N° 32, del día 19 de marzo del 2009, artículo IX, de la sesión ordinaria N° 145, del día 14 de abril del 2009 y artículo V, de la sesión ordinaria N° 146, del día 21 de abril del 2009.

J. Arturo Vargas Ríos, Secretario Municipal.—1 vez.—N° 102095.—(34507).

REMATE

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS
DR. CARLOS SÁENZ HERRERA
CENTRO CIENCIAS MEDICAS CCSS

El Área de Gestión de Bienes y Servicios del Hospital Nacional de Niños "Dr. Carlos Sáenz Herrera" informa a todos los interesados a participar, que el día 14 de mayo, 2009 a las 14:00 horas, en el Área Gestión de Bienes y Servicios de este Centro Hospitalario, se procederá a rematar al mejor postor, libre de todo gravamen y/o tributo por pagar lo siguiente:

Cantidad	Descripción del artículo	Fecha y hora de remate
356 ud.	Envases plásticos color blanco de 20 litros con tapa o sin tapa. (pichingas)	14/05/2009, 14:00 horas

El precio base del bien mencionado es de ₡200,00 cada unidad, según el avalúo realizado por el Coordinador de la subárea de Almacenamiento y Distribución del HNN. Dichos bienes podrán ser examinados y revisados por cualquier interesado, para lo cual podrán consultar directamente con el Coordinador de la Subárea de Almacenamiento y Distribución Lic. Oscar Sandí M. al teléfono 2222-0122, ext. 4320, en horario de de 8:00 a. m. a 3:00 p. m., a partir del día hábil siguiente a la presente publicación.

San José, 17 de abril, 2009.—Área de Gestión de Bienes y Servicios.—Lic. Leticia M. Vásquez A., Coordinadora Subárea de Planificación.—1 vez.—(34429).

INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA

AGENCIA LAUREL

AVISOS

PUBLICACIÓN DE TERCERA VEZ

La Proveduría General del Banco Nacional de Costa Rica comunica a las personas interesadas por efecto de la apertura de la cajita de seguridad número cinco (5) del Banco Nacional Agencia Laurel, que se presenten a la oficina antes mencionada, a efectos de retirar los bienes correspondientes.

Uruca, 17 de abril del 2009.—Lic. Erick Leitón Mora, Proveedor General a. í.—(O. C. 01-09).—(Solicitud N° 54-09).—C-18020.—(32155).

PUBLICACIÓN DE SEGUNDA VEZ

Yo, Erick Zelaya Ocampo, portador de la cédula de identidad número 1-0966-0858, solicitante del certificado de depósito a plazo, emitidos por el Banco Nacional de Costa Rica, de acuerdo al siguiente detalle:

C.D.P.	Monto ₡	Emisión	Vencimiento
400-01-153-006796-4	900.000,00	10-12-2004	12-12-2005
400-01-208-094809-0	850.000,00	23-11-2004	23-11-2005
Cupón	Monto ₡	Emisión	Vencimiento
401-01-153-006796-4	104.075,00*	10-12-2004	12-12-2005
401-01-208-094809-0	97.750,00*	23-11-2004	23-11-2005

Títulos(s) emitido(s) a la orden, a una tasa de interés del 12.50%. Solicito reposición de este documento por causa de extravío.

Se publica este anuncio por tres veces consecutivas para oír reclamos de terceros, por el término de quince días.

*El monto de los intereses es neto (devengado menos impuesto de la renta).

Erick Zelaya Ocampo, Solicitante.—(33160).

BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

SUCURSAL DE NICOYA

AVISO

PUBLICACIÓN DE TERCERA VEZ

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Nombre centro de negocios), hace del conocimiento del público en general, el extravío del siguiente certificado de ahorro a plazo a la orden de Gómez Cortés Rafael cédula 02-0141-0652.

Certificado N°	Monto	Fecha vencim.	cupón N°	Monto	Fecha vencim.
16100360210304635	3.000.000,00	02-01-2008	001-006	16.625,00 c/u	02-01-2009

Lo anterior para efectos de los artículos 708 y 709 del Código de Comercio.

Nicoya, 16 de marzo del 2009.—Lic. Wilfredy Bertharioni Vásquez, Gerente.—N° 100840.—(32473).

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

OPCIÓN INDEMNIZATORIA DE SUSTITUCIÓN
DE PIEZAS DAÑADAS DEL SEGURO VOLUNTARIO
DE AUTOMÓVILES

Estimado Asegurado/Cliente: El Instituto Nacional de Seguros, le informa que la única vía de pago para indemnizaciones de reclamos del Seguro Voluntario de Automóviles será a través del Sistema IRV, que es una herramienta tecnológica en la Web que permite cotizar y adquirir en el mercado los repuestos a los mejores precios, lo anterior según la opción C del artículo 18 del Contrato de Seguros de Automóviles Voluntario.

El pago de reintegro se utilizará en casos de excepción previa autorización del INS.

Beneficios para el Asegurado/Cliente:

- Facilita la obtención de repuestos sin tener que recurrir a fuertes desembolsos ni a financiamiento, dado que el Instituto se encarga de pagar directamente al proveedor de repuestos.
- La definición del trámite del reclamo se realiza previo a la reparación del vehículo, de manera tal que el asegurado tome la decisión correspondiente.
- Usted puede determinar el tipo de Proveedor y repuesto a cotizar por parte del Instituto.
- Entrega del repuesto en el lugar que usted elija.
- Al existir una Red de Proveedores debidamente inscritos, se minimiza el riesgo de reclamos no amparados, por factores que no cumplen con requisitos de Ley.
- Disminución de los costos del reclamo, lo que representa una baja para usted en el deducible, favoreciendo los porcentajes de variación siniestral (bonificación o recargo) aplicables en su prima de su seguro.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo funciona el IRV?

1. Se realiza la estimación de daños del vehículo (avalúo) por parte del Instituto y/o Talleres adscritos a la Red del INS.
2. El Cliente o Apoderado debe indicar por escrito el tipo de Proveedor y repuesto con el que desea reparar el vehículo siniestrado, en el documento “**Volante del IRV**” que el Inspector de Accidentes le entregará en el sitio del evento o en su defecto, dispondrá como plazo máximo para informarle al INS el momento (fecha y hora) que se confecciona la estimación de daños de su vehículo.
3. Se prepara y publica la solicitud de cotización en la Web, de las piezas de repuestos a sustituir incluidas en la estimación de daños. Durante el período de publicación los proveedores realizan sus ofertas.
4. Recibidas las cotizaciones por parte de los proveedores, se selecciona la mejor, y notifica al asegurado y/o tercero perjudicado, al taller y al proveedor(es) que resulten autorizados.

¿Qué tipo de repuestos otorga el Instituto mediante IRV?

Es decisión del Asegurado/Cliente seleccionar al Proveedor y tipo de repuesto con el que desea reparar su vehículo.

Los tipos de repuestos son los siguientes:

- **De agencia:** Se refiere a piezas nuevas suplidas por la Agencia representante de la Marca en Costa Rica para su comercialización y que se adquieren directamente de la casa del fabricante.
- **No de agencia:** Se refiere a piezas nuevas de la marca del vehículo, comercializadas en el País por empresas no autorizadas por la casa representante.
- **Genérico o alternativo:** Se refiere a piezas nuevas específicas que no son de la marca del vehículo.
- **Usados:** Piezas que ya fueron utilizadas en otro vehículo.

¿Qué sucede si un proveedor entrega un repuesto que no corresponde a la calidad solicitada por el cliente?

El Asegurado/Cliente debe informar inmediatamente al INS de lo sucedido, mediante llamada telefónica al 2284-8330 o al correo electrónico irv@ins-cr.com. El INS coordinará con el proveedor el cambio del repuesto en caso de que posea en existencia. Si no cuenta con el repuesto en inventario se le indica al asegurado/cliente.

¿Qué pasa si el proveedor no entrega el repuesto en el tiempo establecido?

El Asegurado/Cliente debe informar inmediatamente al Instituto de lo sucedido, mediante llamada telefónica al 2284-8330 o al correo electrónico irv@ins-cr.com.

¿Qué pasa si el proveedor deja pendiente de entregar el repuesto, y se compromete a sustituirlo por el que corresponde, dado que se equivocó en el repuesto a entregar?

El Asegurado/Cliente o Apoderado debe informar inmediatamente al INS de lo sucedido, mediante llamada telefónica al 2284-8330 o al correo electrónico irv@ins-cr.com, y no debe firmar como recibido el repuesto hasta que se entregue nuevamente el repuesto que si corresponde al vehículo.

¿Qué pasa si el Taller se rehúsa a recibir el repuesto?

El INS contactará al asegurado para informarle lo sucedido con su taller de reparación y se le indica el lugar donde se encuentran los repuestos disponibles (Instalaciones del proveedor) para que los retire en un plazo máximo de 24 horas naturales.

¿Qué pasa si el Asegurado/Cliente y/o Taller indica que recibió un repuesto que no corresponde al vehículo?

El Asegurado/Cliente o Apoderado debe comunicar directamente al INS de lo sucedido, mediante llamada telefónica al 2284-8330 o al correo electrónico irv@ins-cr.com.

Si desea más información sobre el IRV sírvase llamar a la central telefónica del INS número 2284-8330, o escribirnos al correo irv@ins-cr.com o diríjase a la Sede del INS de su preferencia.

San José, 21 de abril del 2009.—Departamento de Comunicaciones.—Lic. Ileana Castro Fatjó, Jefa.—1 vez.—(O. C. N° 18787).—C-64520.—(33167).

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

FACULTAD DE DERECHO
ÁREA DE INVESTIGACIÓN
AVISOS

PUBLICACIÓN DE TERCERA VEZ

Betsy Cristina Olivares Córdoba ha presentado solicitud para que se le confiera el grado de Licenciatura en Derecho. Cualquier persona interesada en aportar datos sobre la vida y costumbres de la solicitante podrá hacerlo mediante escrito dirigido al señor Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica, dentro de los cinco días posteriores a la publicación del tercer aviso.—Ciudad Universitaria “Rodrigo Facio”, 24 de marzo del 2009.—Dr. Daniel Gadea Nieto, Director.—N° 100785.—(32472).

UNIVERSIDAD NACIONAL

VICERRECTORÍA ACADÉMICA
DEPARTAMENTO DE REGISTRO
REPOSICIÓN DE TÍTULO
AVISOS

PUBLICACIÓN DE TERCERA VEZ

Ante el Departamento de Registro de la Universidad Nacional se ha presentado solicitud de reposición de diploma, por: destrucción Correspondiente al título de: Técnico en Bibliotecología. Grado académico: Técnico, registrado en el libro de títulos bajo: Tomo: N° 3326, Folio: T: Asiento: a nombre de: Zahira Pacheco Urpi, con fecha: 2 de mayo de 1981, cédula de identidad: 1-02087-0187. Se publica este edicto para oír oposiciones a dicha reposición, dentro del término de quince días hábiles a partir de la tercera publicación en *La Gaceta*.—Heredia, 14 de abril del 2009.—Programa de Graduación.—MAE. Marvin Sánchez Hernández, Director.—(32699).

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD

El Instituto Costarricense de Electricidad, comunica a los interesados, que según lo establece los artículos números 48, 76, 81, 116 y 119 del Reglamento N° 35148-MINAET “Reglamento al Título II de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones”, publicado en *La Gaceta* 72 del 15 de abril del 2009, las invitaciones a participar en procedimientos de compras, las modificaciones al cartel y el acto de adjudicación, desierta, infructuosa, etc., se publicarán únicamente en la página Web de Proveeduría del ICE, en la dirección electrónica siguiente:

<https://www.grupoice.com/PEL>.

San José, 23 de abril del 2009.—Dirección de Proveeduría.—Dr. Waldemar Núñez López, Director.—1 vez.—(Solicitud N° 342050).—C-9770.—(34695).

INSTITUTO NACIONAL DE FOMENTO COOPERATIVO**PUBLICACIÓN DE TERCERA VEZ**

D.E. N° 680-977-2009.—San José a las nueve horas del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 23-2006 de las 11 horas del 13 de febrero del 2006 del Juzgado de Trabajo de Mayor Cuantía San Ramón, el Consorcio Cooperativo Ramonense, Responsabilidad Limitada (COCOORAR. L.) inscrito en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° 977 del 30 de enero de 1995, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Orlando Rodríguez Sánchez cédula de identidad 5-108-392. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

14 de abril del 2009.—Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32157).

D.E. N° 679-885-2009.—San José a las once horas y treinta minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 3600 del 8 de setiembre del 1998 del Juzgado de Trabajo de San José del II Circuito Judicial, la Cooperativa Autogestionaria De Transporte De Público Modalidad Taxi Acción, Responsabilidad Limitada (COOPEACCION R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-885 del 26 de setiembre de 1990, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Oscar Rodríguez Madrigal cédula de identidad 1-604-174. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32158).

D.E. N° 678-520-2009.—San José a las once horas y veinticinco minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia de las 15:30 horas del 21 de diciembre del 2000, dictada por el Juzgado Primero Civil y de Trabajo de Mayor Cuantía de Cartago, Expediente N° 99-300173-336-LA, la Cooperativa De Consumo Y Servicios Múltiples De Los Empleados Del Banco Crédito Agrícola R. L. (COOPEBANCRÉDITO R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-520 del 27 de agosto de 1982, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo,

se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Gerardo Sánchez Fuentes, cédula de identidad 3-229-300. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-33770.—(32159).

D.E. N° 677-934-2009.—San José a las once horas y veinte minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 1844-2000 de las 11:03 horas del 30 de abril de 2002 del Juzgado de Trabajo de San José Segundo Circuito Judicial, La Cooperativa Autogestionaria De Transporte De Servicio Público Modalidad Taxi Centro R. L. (COOPECENTRO R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-934 del 12 de marzo de 1990, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Luis Guillermo Barahona Chaves, cédula de identidad 1-416-133. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-33770.—(32160).

D.E. N° 676-660-2009.—San José a las once horas y quince minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 1893 de las 10:16 horas del 30 de junio de 2004 del Juzgado de Trabajo II Circuito Judicial de San José, la Cooperativa Autogestionaria De Comunicación Rural, Responsabilidad Limitada (COOPECORU R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-660 del 3 de enero de 1985, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Patricia Pérez Mixter cédula de identidad 1-557-287. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32161).

D.E. N° 675-898-2009.—San José a las once horas y diez minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia de las 16:04 horas del 26 de junio de 2000 dictada por el Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José, Expediente 95-000353-215-LA, la Cooperativa Autogestionaria De Transporte Público Modalidad Taxi Dos Mil R. L. (COOPEDOSMIL R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-898, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Guillermo Arauz Rizo, cédula de identidad 8-062-902. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-33770.—(32162).

D.E. N° 674-958-2009.—San José a las once horas y cinco minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 1650 de las 10 horas del 11 de junio de 2004 del Juzgado de Trabajo Segundo Circuito Judicial de San José, la Cooperativa De Servicios De Radiocomunicación Para Taxistas R. L. (COOPEGARANTÍAS R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-958 del 18 de enero de 1994, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós

Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Jorge Peralta Rodríguez, cédula de identidad 3-198-984. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32163).

D.E. N° 673-890-2009.—San José a las once horas del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 3209 de las 10:31 horas del 26 de setiembre de 2003 del Juzgado de Trabajo Segundo Circuito Judicial San José, la Cooperativa De Autogestionaria De Transporte De Servicio Público Lince R. L. (COOPELINCE R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-890 del 22 de mayo de 1991, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Olman Orozco Chaves, cédula de identidad 6-155-793. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-33770.—(32164).

D.E. N° 672-860-2009.—San José a las diez horas y cincuenta y cinco minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 2296 de las 11:30 horas del 23 de diciembre de 1997 del Juzgado Segundo de Trabajo de San José, la Cooperativa Autogestionaria De Transporte De Servicio Público Modalidad Taxi Noventa R. L. (COOPENOVENTA R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-860 del 28 de junio de 1989, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Gustavo Ureña Villalobos, cédula de identidad 1-709-358. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30696.—(Solicitud N° 39668).—C-33770.—(32165).

D.E. N° 671-872-2009.—San José a las diez horas y cincuenta y cinco minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 1640 de las 11:02 horas del 9 de junio de 2004 del Juzgado de Trabajo del II Circuito Judicial de San José, la Cooperativa Autogestionaria De Transporte Público Modalidad Taxi San Pedro R. L. (COOPESANPEDRO R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-872, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y José Ángel González López, cédula de identidad 6-128-287. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32166).

D.E. N° 670-938-2009.—San José a las diez horas y cuarenta y cinco minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 93-2002 de las 16 horas del 26 de julio de 2002 del Juzgado II de Trabajo de Mayor Cuantía de Limón, la Cooperativa De Servicios Turísticos Del Caribe R. L. (COOPESTUCA R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-938 del 1 de junio de 1992, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Bernardo Rugama Martínez, cédula de identidad 7-076-931. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32167).

D.E. N° 669-917-2009.—San José a las diez horas y cuarenta minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 115-00 de las 7 horas del 28 de noviembre de 2000 del Juzgado de Trabajo de Mayor Cuantía de Turrialba, la Cooperativa De Transporte De Usuarios De Juan Viñas R. L. (COOPETRANSJUVI R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-917 del 22 de julio de 1991, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Óscar Sanabria Elizondo, cédula de identidad 3-189-458. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32168).

D.E. N° 668-656-2009.—San José a las diez horas y treinta y cinco minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 345 del 10 de agosto de 1999, de las 11 horas del 10 de agosto de 1999 del Juzgado Segundo Civil y de Trabajo de Cartago, la Cooperativa Autogestionaria De Productores Y Profesionales Agrícolas R. L. (COOPROA R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-656 del 22 de octubre de 1984, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Julio Rojas Astorga, cédula de identidad 3-235-106. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30696.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32169).

D.E. N° 667-2009.—San José a las diez horas y treinta minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 2935 del 25 de mayo de 2001 del Juzgado de Trabajo Segundo Circuito Judicial de San José, la Cooperativa Autogestionaria De Trabajadores De Taxi R. L. (TAXICOOP R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-892 del 31 de julio 1990 de y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Oscar Enrique Morales Acosta, cédula de identidad 1-455-533. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32170).

D.E. N° 666-2009.—San José a las diez horas y veinticinco minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia de las 15 horas del 17 de noviembre de 1999 dictada por el Juzgado Mixto de Grecia, Expediente 28-99 la Cooperativa Autogestionaria De Unión De Trabajadores Agrícolas R. L. (UTACOOPR. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-812 del 2 de marzo 1988, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Bolívar López Rodríguez, cédula de identidad 2-298-671. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32171).

D.E. N° 664-2009.—San José, a las diez horas y veinte minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 388-2000 de las 11 horas del 21 de diciembre del 2000 del Juzgado de Trabajo de Alajuela, la Cooperativa Autogestionaria De Salud De Cartago R. L. (CLINICOOP R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-918 del 7 de agosto de 1991, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra, como integrantes de la Comisión Liquidadora a

los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Roberto Flores Portuguez, cédula de identidad 3-205-451. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32172).

D.E. N° 663-947-2009.—San José a las diez horas y quince minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 2571 de las 10:12 horas del 27 de agosto del 2004 del Juzgado de Trabajo Segundo Circuito Judicial de San José, el Consorcio Cooperativo De Importación Y Comercialización De Productos Electrodomésticos Responsabilidad Limitada (COOPIEL R. L.) inscrito en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° 947 del 21 de enero de 1993, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Ricardo Cambronero Morúa cédula de identidad 1-385-471. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-33770.—(32173).

D.E. N° 662-859-2009.—San José a las diez horas y diez minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 292 del 20 de setiembre del 2000 del Juzgado de Trabajo de Alajuela, la Cooperativa Autogestionaria De Transporte Modalidad Taxi Alfa, Responsabilidad Limitada (COOPEALFA R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° 859 del 13 de junio de 1989, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Warren Murillo Martínez, cédula de identidad 2-245-211. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32174).

D.E. N° 661-991-2009.—San José a las diez horas y cinco minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 08-99 de las 14 horas del 12 de enero de 1999 del Juzgado Primer Civil y de Trabajo de Mayor Cuantía de Limón, la Cooperativa De Producción Servicios Turísticos De Barra Del Colorado, Responsabilidad Limitada (COOPEBCO R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-991 del 6 de noviembre de 1995, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Jesús Chaves Vidaurre cédula de identidad 7-065-947. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-33770.—(32175).

D.E. N° 660-849-2009.—San José a las diez horas del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 292-2000 de las 11 horas del 12 de julio de 2000 del Juzgado de Trabajo de Mayor Cuantía de Cartago, la Cooperativa De Autogestión De Transporte De Servicio Público Conductor, Responsabilidad Limitada (COOPECONDUCTOR R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-849 del 20 de febrero de 1989, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y José Fonseca Monge, cédula de identidad 1-376-290. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-33770.—(32176).

D.E. N° 659-2009.—San José, a las nueve horas y cincuenta y cinco minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 522-2001 de las 13:30 del 20 de agosto de 2001 del Juzgado de Trabajo de Mayor Cuantía de Cartago, la Cooperativa De Ahorro Y Crédito De Los Empleados Del Colegio Universitario De Cartago R. L. (COOPECUC R. L., inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° 740 del 8 de setiembre de 1986, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y María Eugenia Chavarri Rivera, cédula de identidad 3-194-1145. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-33770.—(32177).

D.E. N° 658-555-2009.—San José a las nueve horas y cincuenta minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 626 de las 13 horas del 5 de marzo de 1998 del Juzgado de Trabajo Segundo Circuito Judicial de San José, la Cooperativa Agrícola De Productores Y Exportadores De Fresa R. L. (COOPEFRESA R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-555 del 20 de junio de 1983, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Aurora Avilés García, cédula de identidad 8-0053-0217. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32178).

D.E. N° 657-911-2009.—San José a las nueve horas con cuarenta y cinco minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 2391 de las 14 horas del 17 de mayo de 1999 del Juzgado Primer de Trabajo de San José, la Cooperativa De Autogestión De Transporte De Servicio Público Modalidad Taxi Latina R. L. (COOPELATINA R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-911 del 19 de junio de 1991, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y José Gutiérrez Pérez, cédula de identidad 9-085-951. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32179).

D.E. N° 656-901-2009.—San José a las nueve horas y cuarenta minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 2084 de las 15:30 horas del 26 de mayo de 1998 del Juzgado Primer de Trabajo de San José, la Cooperativa Autogestionaria De Transporte De Servicio Público R. L. (COOPENAC R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-901 del 22 de febrero de 1994, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Manuel Lhamas Barrantes, cédula de identidad 1-525-163. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Publíquese.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32180).

D.E. N° 655-835-2009.—San José a las nueve horas y treinta y cinco minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 4527 de las 15:36 horas del 7 de junio de 2000 del Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José, la Cooperativa Autogestionaria De Transporte De Servicio Público San José R. L. (COOPSANJOSÉ R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-835, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión

Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Eddy Granados Valverde, cédula de identidad 1-651-393. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32181).

D.E. N° 654-916-2009.—San José a las nueve horas con treinta minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 3288 de las 10:55 horas del 8 de julio de 1999 del Juzgado de Trabajo Segundo Circuito Judicial de San José, la Cooperativa Autogestionaria De Servicios De Limpieza Y Mantenimiento R. L. (COOPSERLIG R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-916, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Nuria Segura Fallas, cédula de identidad 1-057-066. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32182).

D.E. N° 653-953-2009.—San José a las nueve horas y veinticinco minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 5-2003 de las 9 horas del 16 de diciembre de 2003 del Juzgado Civil y de Trabajo de Cañas, la Cooperativa De Autogestión De Los Empleados Del Transbordador Del Tempisque R. L. (COOPETEMPISQUE R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-953 del 20 de agosto de 1993, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Edgar Villalobos Álvarez, cédula de identidad 5-199-830. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32183).

D.E. N° 652-942-2009.—San José a las 9 horas y veinte minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 1892 de las 10:15 horas del 30 de junio de 2004 del Juzgado de Trabajo Segundo Circuito Judicial de San José, la Cooperativa De Transportistas De Derivados Del Petróleo R. L. (COOPETRÓLEO R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-942 del 17 de setiembre de 1992, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Orlando Hidalgo Segura, cédula de identidad 1-430-018. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32184).

D.E. N° 651-921-2009.—San José a las nueve horas y quince minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 938 de las 10:12 horas del 25 de abril de 2003 del Juzgado Segundo Civil y de Trabajo de Cartago, la Cooperativa Autogestionaria De Transporte De Servicio Público Modalidad Taxi Gloria R. L. (GLORIACOOP R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución # 921 del 23 de octubre de 1991, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Carlos Luis Ramírez Fallas, cédula de identidad 1-538-057. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32185).

D.E. N° 650-714-2009.—San José a las nueve horas y diez minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia N° 1497 de las 13:02 horas del 28 de abril del 2006 del Juzgado de Trabajo Segundo Circuito Judicial San José, la Cooperativa De Autogestión De Técnicos En Telecomunicaciones R.L. (TELECOOP R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-714 del 10 de febrero de 1986, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Olman Rojas Araya, cédula de identidad 1-288-286. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32186).

D.E. N° 649-905-2009.—San José a las nueve horas y cinco minutos del 20 de marzo de 2009.

Por haberse disuelto mediante sentencia de las 10:19 horas del 21 de junio de 2004, dictada por el Juzgado de Trabajo Segundo del Circuito Judicial San José, Expediente 95-001198-0215-LA, la Cooperativa Autogestionaria De Transporte Modalidad Taxi De Coronado R. L. (UTRACOOP R. L.) inscrita en el Registro del Departamento de Organizaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante resolución N° C-905 del 19 de abril de 1991, y con fundamento en los artículos 89 y concordantes de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, se nombra como integrantes de la Comisión Liquidadora a los señores Sylvia Subirós Barrantes, cédula de identidad 1-505-324, Jorge Enrique Chaves Villalobos, cédula de identidad 2-224-244 y Carlos Hidalgo Pavón, cédula de identidad 1-556-080. Se convoca a interesados para que en el plazo de 15 días hábiles hagan valer sus derechos ante la Comisión Liquidadora en el Macroproceso de Gestión y Seguimiento del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

Lic. Martín Robles Robles, Director Ejecutivo.—O. C. 30686.—(Solicitud N° 39668).—C-31520.—(32187).

AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

CONVOCA A AUDIENCIA PÚBLICA

Para exponer sobre los aspectos técnicos, económicos y financieros de la propuesta planteada por el señor Virgilio Romero Valverde para ajustar las tarifas de la ruta 330 descrita como Cartago-Corralillo-San Antonio-Santa Elena y viceversa, tramitadas en el expediente ET-25-2009 y que se detallan de la siguiente manera:

DESCRIPCIÓN RUTA 330: CARTAGO-CORRALILLO-SAN ANTONIO- SANTA ELENA Y VICEVERSA	Tarifas (en colones)				Incremento Regular	
	Vigentes		Propuestas		Absoluto (¢)	Porcentual %
	Regular	Adulto mayor	Regular	Adulto mayor		
Cartago-Santa Elena Abajo	565	285	1.105	550	540	95,58
Cartago-Santa Elena Arriba	565	285	1.105	550	540	95,58
Cartago-San Antonio	445	225	870	430	425	95,51
Cartago-Corralillo	400	200	780	390	380	95,00
Cartago-Entrada A Copalchi	315	-	615	305	300	95,24
Cartago-Tablón	195	-	380	-	185	94,87
Tarifa Mínima	115	-	225	-	110	95,65

El 8 de mayo del 2009 a las diecisiete horas (5:00 p. m), se llevará a cabo la Audiencia Pública en el Salón Comunal de Santa Elena Arriba, ubicado contiguo al Templo Católico de Santa Elena Arriba, Cartago.

Se hace saber a los interesados que pueden consultar y fotocopiar el expediente que consta en la Dirección de Protección al Usuario, situada en Sabana Sur, 400 metros oeste del edificio de la Contraloría General de la República, San José. La petición tarifaria se puede consultar además en la siguiente dirección electrónica: www.aresp.go.cr.

Todo aquel que tenga interés legítimo podrá presentar su oposición o coadyuvancia, por escrito o en forma oral, el día de la audiencia, momento en el cual deberá presentar cédula de identidad o documento de identificación aceptado en el país, y consignar el lugar exacto o el número de fax, para efectos de notificación por parte de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. En dicha audiencia, el interesado deberá exponer las razones de hecho y derecho que considere pertinentes.

En el caso de las personas jurídicas la oposición o coadyuvancia deberá ser interpuesta por el representante legal de dicha entidad y aportar certificación de personería jurídica vigente.

Para información adicional, contactar con el Lic. Daniel Fernández Sánchez (Consejero del Usuario) al teléfono 2543-0528 o al correo electrónico consejero@aresp.go.cr.

Dirección de Protección al Usuario.—Laura Suárez Zamora.—1 vez.—(O. C. N° 4100-09).—C-40020.—(33633).

JUNTA DE PENSIONES Y JUBILACIONES DEL MAGISTERIO NACIONAL

AVISO

PUBLICACIÓN DE TERCERA VEZ

Se hace saber que Segura Varela Virgina, cédula 06-0110-0943, ha presentado solicitud de indemnización del Régimen de Capitalización Colectiva, de quien en vida fue Castro Segura Kattia Vanessa, cédula 1-0861-0914. Se cita y emplaza a los posibles beneficiarios con mejor derecho, para que dentro del plazo de ocho días hábiles, contados a partir de la última publicación de este aviso, concurran a hacer valer sus derechos a las oficinas centrales, sitas en esta ciudad, avenida 8, calles 21 y 23.

San José, 26 de marzo del 2009.—Lic. Edgar Durán Delgado, Secretario de Junta Directiva.—(33151).

AVISOS

CONVOCATORIAS

INVERSIONES VERGRIN S. A.

De conformidad con acuerdo de junta directiva, se convoca a asamblea general extraordinaria de Inversiones Vergrin S. A., cédula jurídica número tres-ciento uno-doscientos nueve mil noventa y siete, a celebrarse en su

domicilio social en Heredia, San Isidro, San Josecito, Residencial Lomas del Zurquí, en Club Lomas del Zurquí, el día lunes primero de junio del dos mil nueve, a las diez horas en primera convocatoria, y una hora después en segunda convocatoria. En dicha asamblea se conocerá el siguiente orden del día: a) Reforma de la cláusula segunda del pacto constitutivo, en cuanto al objeto social; b) Reforma de la cláusula cuarta del pacto constitutivo, en cuanto a la administración y representación social; c) Reforma de la cláusula séptima del pacto constitutivo, para eliminar la frase: "Las asambleas y el quórum de ellas será conforme al Código de Comercio"; d) Adicionar el pacto constitutivo con una cláusula décima, que regule la convocatoria para asambleas de accionistas; y e) Adicionar el pacto constitutivo con una cláusula décima-primera, que regule los asuntos que son materia de asamblea extraordinaria de accionistas.—San Isidro de Heredia, 20 de abril del 2009.—Florence Chambolle-Tournon, Presidente.—Camille Chambolle-Tournon Hickson, Secretaria.—1 vez.—(34417).

EDITORIAL LUMBRE S. A.

Se convoca a los accionistas de Editorial Lumbre S. A., cédula jurídica N° 3-101-382770 a la asamblea general extraordinaria que se celebrará en sus oficinas en San José, avenida 7, calles 25 y 29, N° 2590 a las 19:00 horas del 28 de mayo del 2009 en primera convocatoria; de no reunirse el quórum de Ley, se celebrará una hora después, en segunda convocatoria, para tratar y resolver sobre los siguientes temas:

1. Acordar o no la disolución de la sociedad. En caso afirmativo se nombrará un liquidador. En caso negativo, se procederá a:

- a. Reforma de los estatutos sociales en lo referente al domicilio, a la representación legal y la composición de la junta directiva.
- b. Elección de junta directiva y fiscal.

2. Varios.

San José, 22 de abril del 2009.—Dorelia Barahona Riera, Presidenta.—1 vez.—(34418).

COMPAÑÍA DIALPE S. A.

Se convoca a los socios accionistas de la Compañía Dialpe S. A., cédula jurídica 3-101-028714 a asamblea general extraordinaria de socios a celebrarse el día jueves 14 de mayo del 2009, en el Bufete Castillo Montoya, cincuenta metros al norte de la Mucap en Barrio Los Angeles, Cartago. Primera convocatoria a las 8:30 a. m. Segunda convocatoria a las 9:30 a. m. con los socios presentes: Agenda: 1-) Recibimiento de los socios 2-) Nombramiento de apoderado especial para la reposición de libros de la compañía y para que represente a la compañía en el juicio laboral, expediente 07-000300-0166-LA que se tramita en el Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José de José Antonio Fernández Madrigal contra Dialpe S. A. 3-) Autorizar el nombramiento de presidente con poder generalísimo sin límite de suma de la compañía, una vez que se tengan los libros legales. 4-) Asuntos varios.—Patricia Maroto Hernández.—1 vez.—N° 101985.—(34430).

EHRENBERG Y MAROTO LTDA.

Se convoca a los socios accionistas de la Ehrenberg y Maroto Ltda., cédula jurídica 3-102-003636 a asamblea general extraordinaria de socios a celebrarse el día jueves 14 de mayo del 2009, en el Bufete Castillo Montoya, cincuenta metros al norte de la Mucap en Barrio Los Angeles, Cartago. Primera convocatoria a las 10 a. m. Segunda convocatoria a las 11 a. m. con los socios presentes: Agenda: 1-) Recibimiento de los socios 2-) Nombramiento de apoderado especial para la reposición de libros de la compañía. 3-) Autorizar el nombramiento de gerente con poder generalísimo sin límite de suma de la compañía, una vez que se tengan los libros legales. 4-) Asuntos varios.—Patricia Maroto Hernández.—1 vez.—N° 101988.—(34431).

FUNDACIÓN LICEO DE COSTA RICA

De acuerdo a lo que establece el acta constitutiva de la Fundación Liceo de Costa Rica, en su cláusula octava, se les convoca a una asamblea general para elegir a los miembros de la Junta Administrativa.

La asamblea se realizará el martes 12 de mayo, a las 6:30 p. m. en el Liceo de Costa Rica.

De no haber quórum a la hora señalada, la asamblea dará inicio 45 minutos después con el número de patrocinadores presentes.—San José, 24 de abril del 2009.—Ing. Edwin Moya Solano.—1 vez.—(34573).

POPULAR SOCIEDAD DE FONDOS DE INVERSIÓN S. A. ADMINISTRADOR DEL FONDO DE INVERSIÓN POPULAR INMOBILIARIO NO DIVERSIFICADO (FINPO INMOBILIARIO)

(Autorizado por la Superintendencia General de Valores, mediante Resolución SGV-R-1278 del nueve de setiembre del dos mil cinco)

Con fundamento en el artículo 76 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, Título I, Capítulo VII, Sección V del Código de Comercio, referente a las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias, el prospecto de este Fondo de Inversión, y de la normativa vigente, se convoca a la asamblea de Inversionistas del Fondo de Inversión Popular Inmobiliario no Diversificado (FINPO INMOBILIARIO), a celebrarse en el Hotel San José Palacio, salón Greco A, a las diecisiete horas del 21 de mayo del 2009 en primera convocatoria. De no existir quórum necesario, ésta se realizará en segunda convocatoria, una hora después de la primera, y se hará con el número de inversionistas que se encuentren presentes.

ORDEN DEL DÍA:

Temas ordinarios:

- Bienvenida a cargo del Gerente General de POPULAR SAFI, Master Alejandro Centeno Roa.
- Informe de Estados Financieros Auditados al 31 de diciembre del 2008.
- Informe de Gestión de POPULAR SAFI al 31 de diciembre del 2008.
- Presentación por parte del Valuador Financiero.

Temas extraordinarios:

Modificaciones al prospecto del Fondo de Inversión Popular Inmobiliario no Diversificado (FINPO INMOBILIARIO) en los siguientes apartados:

- 1.2.3 Mínimo de Inversión.
- 1.2.6 Procedimiento de Colocación de las Participaciones.
- 1.4.2.1 Criterios de Diversificación.
- 1.8 Lugares donde realizar las inversiones.

Les recordamos a todos los inversionistas, que para asistir a dicha asamblea es requisito indispensable acreditarse debidamente ante esta Sociedad Administradora, como propietarios de los títulos de participación

del referido Fondo de Inversión Inmobiliario. En aquellos casos en que los inversionistas se hagan representar por personeros y mandatarios, éstos deben demostrar mediante documentos idóneos, su representación. Esta acreditación se puede realizar en las oficinas de POPULAR SAFI a partir del día 18 de mayo del 2009 y hasta el 20 de mayo del 2009 entre las 8:00 y las 17:00 horas, o bien el día 21 de mayo del 2009 en el lugar de la celebración de la Asamblea de Inversionistas entre las 16:00 y las 17:00 horas.

El 01 de mayo del 2009, es la fecha para determinar los inversionistas del Fondo que podrán asistir a la Asamblea con vos y voto.

Antes de invertir solicite el prospecto del Fondo de Inversión. De acuerdo a la Ley 7732, artículo 13: “La autorización de oferta pública no implica calificación sobre la bondad de las participaciones del Fondo de Inversión ni sobre la solvencia del fondo de su Sociedad Administradora”. “Los rendimientos producidos en el pasado no garantizan un rendimiento”. “La gestión financiera y el riesgo de invertir en este Fondo de Inversión, no tiene relación con los de Entidades Bancarias o Financieras de su Grupo, pues su patrimonio es independiente”.—San José, 30 de abril del 2009.—Master Alejandro Centeno Roa, Representante Legal.—1 vez.—(34676).

FOLLAJES MARVESA S. A.

Se convoca a asamblea general extraordinaria de la empresa Follajes Marvesa S. A. Agenda para el día 19 de mayo del 2009: 1) Apertura de quórum de ley, convocatoria 9 a. m. 2) Ratificación de los nombramientos del acta de asamblea número tres del día primero de junio del año dos mil siete, nombramientos de la junta directiva y el agente fiscal; y propuesta del nuevo puesto y nombramiento de agente residente. 3) Asuntos varios a escuchar, con promoción de voto por mayoría simple. 4) Aprobación de los estados financieros de los periodos 2007 y 2008; y repartición de las utilidades de estos dos periodos equivalentes a 767.053,00 colones, al primer período y 2.567.469,00 colones correspondientes al segundo período indicado. 5) Se propone al capital social de la sociedad de esta plaza la suma de setecientos cincuenta mil colones netos, los que serán aportados en la asamblea presente indicada por los socios, en dinero en efectivo. 6) Designación de notario para elevar acuerdos de asamblea a escritura pública y su debida inscripción en el Registro Nacional.—Lic. Boris Acosta Castro, Notario.—1 vez.—(34678).

AVISOS

PUBLICACIÓN DE TERCERA VEZ

SOCIEDAD COMERCIAL LA ANGOSTURA SOCIEDAD ANÓNIMA

Sociedad Comercial La Angostura Sociedad Anónima, solicita ante la Dirección de Tributación la reposición de los siguientes libros: Actas de Asamblea de Socios, Actas del Consejo de Administración, Registro de Socios, Inventarios y Balances, Diario y Mayor, todos números uno. Quien se considere afectado puede manifestar su oposición ante el Área de Información y Asistencia al Contribuyente de la Administración Tributaria de Alajuela dentro del término de ocho días hábiles a partir de la publicación de este aviso.—Lic. Ana Rita Zamora Castillo, Notaria.—1 vez.—(32108).

ZORBA EL BUDHA S. A.

Elizabeth Pederson, ciudadana norteamericana con pasaporte de ese país número siete cero cero cuatro cero nueve cinco uno dos, solicita la reposición de sus certificados de acciones común y preferencial de Zorba El Budha S. A., cédula jurídica 3-101-155074 por haberse extraviado. Artículo 689 del Código de Comercio. Quien se considere afectado deberá presentar su oposición en San José, calles 11 y 13, avenida 10, Bufete Alfaro y Asociados. Licenciada Xinia Alfaro MENA, Asesora Legal de la sociedad.—N° 100843.—(32474).

Yo, José Fabio Sánchez Bolaños, cedula número 2-496-224. Solicita ante la Dirección General de la tributación, la reposición de los siguientes: Diario, número 1, Mayor número 1, Inventario y Balances número 1. Quien se considere afectado puede manifestar su oposición ante le Administración Tributaria de Cartago, en el término de ocho días hábiles a partir de la publicación de este aviso.—José Fabio Sánchez Bolaños, Solicitante.—N° 100759.—(32476).

AGRO EXPORTA POCOCÍ INTERNACIONAL SOCIEDAD ANÓNIMA

Agro Exporta Pococí Internacional Sociedad Anónima de cedula jurídica tres-ciento uno-sesenta y siete mil novecientos cuarenta y seis, solicita ante la Dirección General de Tributación Directa la reposición de los siguientes: libros uno Diario, uno Mayor, uno Inventarios y Balances, uno Actas de Asambleas de Accionistas, uno Actas de Junta Directiva, uno Registro de Accionistas. Quien se considere afectado puede manifestar su oposición ante el Área de Información y Asistencia al Contribuyente de la Administración Tributaria de San José, dentro del plazo de ocho días hábiles a partir de la publicación de este aviso.—Lic. Martha Eugenia Pacheco Rojas, Notaria.—N° 100838.—(32477).

HERMANOS BALTODANO GÓMEZ SOCIEDAD ANÓNIMA

Hermanos Baltodano Gómez Sociedad Anónima, cédula jurídica tres-ciento uno-trescientos ochenta y siete mil novecientos veintisiete, solicita ante la Dirección General de Tributación, la reposición de los siguientes libros: Diario el número uno, Inventario y Balances el número uno, Mayor el número uno, Registro de Accionistas el número uno, Actas de Consejo de

Administración el número uno y Actas de Asamblea de Socios el número uno. Quien se considere afectado puede manifestar su oposición ante el Área de Información y Asistencia al Contribuyente de la Administración Tributaria de San José, dentro del término de ocho días hábiles a partir de la publicación de este aviso.—Lic. Eusebio Agüero Araya, Solicitante.—N° 100873.—(32478).

VALLADARES ROMERO SOCIEDAD ANÓNIMA

Valladares Romero Sociedad Anónima, cédula jurídica número 3-101-215334, solicita ante la Dirección General de Tributación, la reposición de los siguientes libros: Diario uno, Mayor uno, Inventarios y Balances uno, Acta de Consejo de Administración uno, Acta de Asambleas de Socios y Registro de Socios uno. Quien se considere afectado puede manifestar su oposición ante el Área de Información y Asistencia al Contribuyente de la Administración Tributaria de Limón, en el término de ocho días hábiles a partir de la publicación de este aviso.—Lic. Alfredo Carazo Ramírez, Notario.—N° 100888.—(32479).

JORNALERO CARAIGRES SOCIEDAD ANÓNIMA

Jornalero Caraigres Sociedad Anónima, cédula jurídica 3-101-349277 solicita ante La Dirección General de Tributación Directa, la reposición de los siguientes libros: Mayor, Diario, Inventarios y Balances. Actas de Asambleas de Socios, Registro de Socios, Actas de Junta Directiva, todos corresponden al primer libro. Quien se considere afectado puede manifestar su oposición ante el Área de Información y Asistencia al Contribuyente de la Administración Tributaria de San José dentro del término de ocho días hábiles a partir de la publicación de este aviso.—Ólman Álvarez Zamora, Apoderado Generalísimo.—N° 100920.—(32480).

I LOVE JESUS S. A.

I Love Jesús S. A., cédula jurídica número tres-ciento uno-doscientos noventa y seis mil quinientos noventa y tres, solicita ante la Dirección de Tributación, la reposición de los seis libros legales: 1) Diario, 2) Mayor, 3) Inventario y Balances, 4) Actas de Consejo de Administración, 5) Actas de Asamblea de Socios, y 6) Registro de Socios todos número uno. Quien se considere afectado puede manifestar su oposición ante la Administración Tributaria de Cartago, en el término de ocho días hábiles a partir de la publicación de este aviso.—Lic. Adrián Masis Mata, Notario.—N° 100985.—(32481).

INNOVA TECHNOLOGY SOCIEDAD ANÓNIMA

Innova Technology Sociedad Anónima, cédula jurídica 3-101-284150-33, solicita ante la Dirección General de Tributación, la reposición de los siguientes libros. Diario, Mayor, Inventarios y Balances, Actas de Consejo de Administración, Actas de Asamblea de Socios y Acta de Registro de Socios, todos N° 01. Quien se considere afectado puede manifestar su oposición ante el Área de Información y Asistencia al Contribuyente de la Administración Tributaria de San José, dentro del término de ocho días hábiles a partir de la publicación de este aviso.—San José, 14 de abril del 2009.—Dr. Mauricio Guadamuz González, Apoderado Generalísimo.—(32500).

INVERSIONES CUARENTA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Inversiones Cuarenta Sociedad de Responsabilidad Limitada, cédula de persona jurídica número tres-ciento dos-cuatrocientos ochenta y nueve mil ochocientos ocho, solicita ante la Dirección General de Tributación, la reposición del libro: Registro de cuotistas. Quien se considere afectado puede manifestar su oposición ante el Área de Información y Asistencia al Contribuyente de la Administración Tributaria de San José, dentro del término de ocho días hábiles a partir de la publicación de este aviso.—Lic. María Alejandra Arguedas Marín, Notaria.—1 vez.—(32835).

JORGE GUTIÉRREZ E HIJOS SOCIEDAD ANÓNIMA

Jorge Gutiérrez e Hijos Sociedad Anónima, cédula jurídica 3-101- 98360, actualmente denominada Jorge Gutiérrez e Hijos Sociedad Anónima, cédula jurídica 3-101-98360, solicita ante la Dirección General de Tributación, la reposición de los siguientes libros legales, consecutivos número uno: a) Diario, b) Mayor, c) Inventarios y Balances, d) Actas de Consejo de Administración, e) Actas de Asamblea de Socios y f) Registro de Socios. Quien se considere afectado puede manifestar su oposición ante el Área de Información y Asistencia al Contribuyente de la Administración Tributaria de Heredia, dentro del término de ocho días hábiles a partir de la publicación de este aviso.—Lic. Cindy Blanco González, Notaria.—(32888).

PUBLICACIÓN DE SEGUNDA VEZ

SAN JOSÉ INDOOR CLUB S. A.

El San José Indoor Club S. A., tramita la reposición de la acción N° 1838 a nombre de Adrián Guevara Duarte, cédula de identidad número 1-416-454 por haberse extraviado. Cualquier persona que se considere con derechos deberá apersonarse ante el San José Indoor Club S. A., en sus oficinas sitas en Curridabat, dentro del plazo indicado en el artículo 709 del Código de Comercio.—Lic. Cristian Calderón M., Cogerente General.—Lic. Álvaro Cambronero Ch., Cogerente General.—N° 101154.—(32934).

Masis Artavia Fainier, cédula N° 5-182-812, solicita ante la Dirección General de la Tributación, la reposición de los siguientes libros: Diario número 1, Mayor número 1, Inventario y Balance número 1. Quien se considere afectado puede manifestar su oposición ante el Área de Información y Asistencia al Contribuyente de la Administración Tributaria de Guanacaste, dentro del término de ocho días hábiles a partir de la publicación de este aviso.—La Cruz, Guanacaste, 3 de abril del 2009.—Lic. Luis Angel Salazar Ureña, Notario.—N° 101040.—(32935).

COMPAÑÍA INVERSIONISTA ISLA DE CEDROS DEL PACIFICO SOCIEDAD ANÓNIMA

Compañía Inversionista Isla de Cedros del Pacífico Sociedad Anónima, cédula jurídica N° 3-101-119173, solicita ante la Dirección General de Tributación, la reposición de los siguientes libros: libro de Actas de Consejo de Administración, libro número uno, libro de Actas de Asamblea de Socios, libro número uno, libro de Registro de Socios, libro número uno. Quien se considere afectado puede manifestar su oposición ante el Área de Información y Asistencia al Contribuyente (Legalización de Libros), Administración Regional de San José, en el término de ocho días hábiles, contados a partir de la última publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.—San José, 17 de abril del 2009.—Lic. Gerardo Enrique Chaves Cordero, Notario.—N° 101128.—(32936).

CORPORACIÓN FINANCIERA SOCIEDAD ANÓNIMA

Corporación Financiera Sociedad Anónima, cédula jurídica número 3-101-005421, ante la Dirección General de Tributación, solicita la reposición de los siguientes libros: libro de Actas de Consejo de Administración, libro número uno, libro de Actas de Asamblea de Socios, libro número uno, libro de Registro de Socios, libro número uno. Quien se considere afectado puede manifestar su oposición ante el Área de Información y Asistencia al Contribuyente (Legalización de Libros), Administración Regional de San José, en el término de ocho días hábiles, contados a partir de la última publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.—San José, 13 de febrero del 2009.—Lic. Gerardo Enrique Chaves Cordero, Notario.—N° 101129.—(32937).

Yo, Luis Humberto Medrano Medrano, casado una vez, comerciante, cédula N° 6-0143-748, vecino de Alajuela, mediante este acto hago constar que he iniciado la reposición de los libros de: Diario número uno, Mayor número uno, Inventario y Balances número uno, para un total de tres libros extraviados, todos de mi persona, por lo que se emplaza por ocho días a partir de esta publicación a cualquier interesado para que formule reparos a la reposición en trámite ante la Dirección General de Tributación, Regional de Puntarenas, Área de Información y Asistencia al Contribuyente.—Puntarenas, 14 de abril del 2009.—Luis Humberto Medrano Medrano.—N° 101172.—(32938).

THE MAP COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

El suscrito, presidente de la sociedad denominada The Map Comunicación Estratégica, cédula jurídica número tres-ciento uno-noventa y un mil doscientos setenta y cuatro, anteriormente denominada Profesionales en Comunicación de Centroamérica Sociedad Anónima, por haberse así acordado en asamblea de accionistas de dicha empresa, solicita ante la Dirección General de Tributación la reposición del siguiente libro legal: libro de Junta Directiva número uno. Quien se considere afectado dirigir las oposiciones a la Sección de Timbraje y Legalización de Libros, en el término de ocho días hábiles contados a partir de la última publicación del Diario Oficial *La Gaceta* y del diario de circulación nacional.—Miguel Martí Volio.—N° 101181.—(32939).

DISTRIBUIDORA DE TELEVISIÓN Y CABLE DISTELCA SOCIEDAD ANÓNIMA

Distribuidora de Televisión y Cable DISTELCA Sociedad Anónima, cédula jurídica 3-101-154152, solicita ante la Dirección General de Tributación, reposición de seis libros: Asambleas Generales, Registro de Accionistas, Junta Directiva, Mayor, Diario, Inventarios y Balances, número uno cada libro. Quien se considere afectado, puede manifestar su oposición ante el Área de Información y Asistencia al Contribuyente (Legalización de Libros) Administración Tributaria de San José, en el término de ocho días hábiles contados a partir de la última publicación del Diario Oficial *La Gaceta*.—San José, 20 de abril del 2009.—Jorge Garro López, Presidente.—N° 101205.—(32940).

CRISTAL DE BALLENA SOCIEDAD ANÓNIMA

Cristal de Ballena Sociedad Anónima, cédula jurídica 3-101-287768, solicita ante la Dirección General de Tributación, la reposición de los siguientes libros: Diario uno, Mayor uno, Inventario y Balances uno, Actas de Consejo de Administración uno, Actas de Asamblea de Socios uno, Actas de Registro de Socios uno. Quien se considere afectado puede manifestar su oposición ante el Área de Información y Asistencia al Contribuyente de la Administración Tributaria de Pérez Zeledón, dentro del término de ocho días hábiles a partir de la publicación de este aviso.—Lic. Carlos Luis Quesada Elizondo, Notario.—N° 100996.—(32941).

SOCOCO DE COSTA RICA S. A.

Sococo de Costa Rica S. A., número de cédula 3-101-028907, solicita ante la Dirección General de Tributación Directa de Puntarenas, la reposición de los libros de Diario número dos, Inventarios número dos y Balances número dos. Quien se considere afectado debe oponer oposición ante esta Dirección, en el término de ocho días hábiles contados a partir de la última publicación del Diario Oficial *La Gaceta* y del diario nacional.—Jason Moore, Representante Legal.—(33057).

Juan Ramón Vargas Lizano, cédula N° 1-0870-0670, solicita ante la Dirección General de Tributación, la reposición del libro Registro de Compras N° 1. Quien se considere afectado puede manifestar su oposición ante el Área de Información y Asistencia al Contribuyente de la Administración Tributaria de Heredia, dentro del término de ocho días hábiles a partir de la publicación de este aviso.—Juan Ramón Vargas Lizano.—(33162).

PUBLICACIÓN DE SEGUNDA VEZ

Por escritura número veintidós se protocoliza asamblea de socios, en la cual se disuelve la sociedad **Maderas de Mi Terruño S. A.**—Heredia, 30 de octubre del 2008.—Lic. Elsie Carranza Sibaja, Notaria.—N° 100925.—(32637).

Por escritura otorgada en esta ciudad ante mí, a las 16:30 horas de hoy, Rosibel Marieth Hidalgo Montoya, cédula 3-272-388, traspasó a Fanshun Kuang, cédula de residencia permanente 115600200425 el establecimiento mercantil “La Esquinita” situado en San Francisco de Agua Caliente, Cartago, Urbanización Cocorí. El precio de la venta quedó depositado en el comprador, quien lo entregará a la transmitente, una vez que hayan transcurrido 15 días a partir de la primera publicación que se hará en *La Gaceta*, citando a acreedores e interesados para que se presenten a hacer valer sus derechos en el citado negocio.—San José, 17 de abril del 2009.—Lic. Eduardo Con Sanchún, Notario.—N° 101188.—(33039).

PUBLICACIÓN DE UNA VEZ

Ante esta notaría, por escritura otorgada a las trece horas del día dieciséis de abril del dos mil nueve, donde se protocolizan acuerdos de asamblea de cuotistas de la sociedad denominada **3-102-511457 limitada**. Donde se acuerda modificar la cláusula sexta del pacto constitutivo.—San José, dieciséis de abril del dos mil nueve.—Lic. Magally María Guadamuz García, Notaria.—1 vez.—(32218).

Mediante escritura número ciento diecinueve, otorgada ante mi notaría, a las catorce horas del quince de abril del año en curso, se constituyó la compañía que utilizará como denominación social el número de cédula jurídica que le asigne a la misma por dicho registro además de las palabras sociedad de responsabilidad limitada, todo conforme al decreto número treinta y tres mil ciento setenta y uno-J (Reglamento para la Inscripción de la Constitución de Empresas Comerciales). Cuyo plazo social es de noventa y nueve años. Capital social: cien mil colones. Gerente con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma.—Grecia, 16 de abril 2009.—Lic. Kerby Rojas Alfaro, Notario.—1 vez.—N° 100948.—(32655).

Mediante escritura número ciento veintinueve otorgada ante mi notaría, a las diecinueve horas del dieciséis de abril del año en curso, se constituyó la compañía **Servicios Auditológicos de Guanacaste S.R.L.** Cuyo plazo social es de noventa y nueve años. Capital social: doscientos mil colones. Gerente y subgerente con facultades de apoderados generalísimos sin límite de suma.—Grecia, 16 de abril 2009.—Lic. Kerby Rojas Alfaro, Notario.—1 vez.—N° 100949.—(32656).

Mediante escritura número ciento veintiocho otorgada ante mi notaría a las dieciocho y treinta horas del dieciséis de abril del año en curso, se constituyó la compañía **Jodama S.R.L.** Cuyo plazo social es de noventa y nueve años. Capital social: doscientos mil colones. Gerente y subgerente con facultades de apoderados generalísimos sin límite de suma.—Grecia, 16 de abril 2009.—Lic. Kerby Rojas Alfaro, Notario.—1 vez.—N° 100950.—(32657).

Arte Culinario Restaurante Dragón Jaco Beach S. A., cédula de persona jurídica número tres-ciento uno-quinientos veintiocho mil setecientos ochenta y ocho, procede a realizar nombramiento en la junta directiva, de su secretario quien recae en Joe (nombre) Clark (apellido), mayor de edad, estadounidense, soltero, portador de la cédula de residencia costarricense número uno ocho cuatro cero cero uno tres siete seis dos seis, vecino del distrito de Jacó, cantón de Garabito, provincia de Puntarenas, Residencias Aqua trescientos tres, en el cargo de secretario por todo el plazo social quien acepta en el cargo antes descrito y entra de inmediato en su ejercicio. Es todo.—Lic. Luis Diego Chaves Solís, Notario.—1 vez.—N° 100951.—(32658).

Por escritura otorgada ante esta notaría al ser las dieciséis horas del catorce de abril del año dos mil nueve, se constituyó la sociedad de esta plaza denominada **BPS Parking & Beach Services Sociedad Anónima**. Con un capital social de cien mil colones, moneda del curso legal de Costa Rica, totalmente suscrito y pagado.—Distrito de Jacó, cantón de Garabito, provincia de Puntarenas.—Lic. Luis Diego Chaves Solís, Notario.—1 vez.—N° 100953.—(32659).

La suscrita Esther Moya Jiménez, abogada y notaria hago constar que con fecha 17 de abril del 2009, se protocolizó asamblea general extraordinaria de **Erluma de Santa Cruz S. A.**, nombrando nueva junta directiva. Juan Luis León Blanco, presidente por todo el plazo social. Es todo.—San José, 17 de abril del 2009.—Lic. Esther Moya Jiménez, Notaria.—1 vez.—N° 100954.—(32660).

Mediante escritura otorgada a las 8:00 horas del primero de abril del año dos mil nueve, ante la notaría pública Melania Gutiérrez Gamboa, se protocoliza acta de asamblea general ordinaria y extraordinaria de accionistas de la compañía **Grupo Cuestamoras Internacional GCM**

Sociedad Anónima, se modifica la cláusula novena del pacto constitutivo.—San José, dos de abril del dos mil nueve.—Lic. Melania Gutiérrez Gamboa, Notaria.—1 vez.—N° 100955.—(32661).

Por escritura número ciento tres-ochenta y tres, otorgada ante esta notaría: notarios públicos Rolando Laclé Castro y Rolando Clemente Laclé Zúñiga, a las dieciocho horas del día dieciséis de abril del dos mil nueve, se modifica la cláusula sexta del pacto constitutivo, realizan nombramientos en la junta directiva y se otorga poder general de la sociedad denominada **Administradora de Remesas San Miguel Costa Rica Sociedad Anónima**.—San José, diecisiete de abril del dos mil nueve.—Lic. Rolando Laclé Castro y Rolando Clemente Laclé Zúñiga, Notarios.—1 vez.—N° 100959.—(32663).

Por escritura de las 15:00 horas del 16 de abril del año 2009, se constituye la sociedad denominada **Inversiones Econat Sociedad de Responsabilidad Limitada**. Se nombra gerente con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma.—San José, 16 de abril del 2009.—Lic. Clara Alvarado Jiménez, Notaria.—1 vez.—N° 100960.—(32664).

Por escritura de las 15:45 horas del 16 de abril del año 2009, se constituye la sociedad denominada **Continental Gaming Online Sociedad de Responsabilidad Limitada**. Se nombra gerente con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma.—San José, 16 de abril del 2009.—Lic. Clara Alvarado Jiménez, Notaria.—1 vez.—N° 100961.—(32665).

Por escritura de las 15:15 horas del 16 de abril del año 2009, se constituye la sociedad denominada **Inversiones Central Ecológica IC Sociedad de Responsabilidad Limitada**. Se nombra gerente con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma.—San José, 16 de abril del 2009.—Lic. Clara Alvarado Jiménez, Notaria.—1 vez.—N° 100962.—(32666).

Mediante escritura otorgada ante los notarios públicos Rafael Medaglia Araya y Laura Zumbado Loria, en San José a las ocho horas del diecisiete de abril del dos mil nueve, se protocoliza el acta de asamblea de socios de **GGoye Fotografía S. A.**, mediante la cual se modifica la cláusula primera, cuya denominación será: **Ocean & Cross S. A.**; se modifica la cláusula segunda, cuyo domicilio será: cantón de Mora, Ciudad Colón, de la escuela Brasil de Mora, ciento cincuenta metros oeste, condominio Novara, casa veintiséis; y se modifica la cláusula sexta de la administración, correspondiendo la representación al presidente y secretaria, ambos con facultades de apoderados generalísimos sin límite de suma, debiendo de actuar conjuntamente en actos mediante los cuales se enajene o dé en garantía bienes y derechos propiedad de esta empresa. Es todo.—San José, diecisiete de abril del dos mil nueve.—Lic. Laura Zumbado Loria, Notaria.—1 vez.—N° 100965.—(32667).

En mi notaría, el día de hoy se protocolizó acta de asamblea de cuotistas de **Lorito Tropical del Norte Limitada**, por la cual se ratificó aumento de capital social.—San José, quince de abril de dos mil nueve.—Lic. Ana Lucía Espinoza Blanco, Notaria.—1 vez.—N° 100967.—(32668).

Trasportes Privados Nacionales S. A., en asamblea extraordinaria celebrada en su domicilio social revocó el nombramiento de todos los miembros de la junta directiva y nombró nueva junta directiva y fiscal, además modificó las cláusulas segunda y octava del pacto constitutivo, mediante escritura N° 25, otorgada a las 13:00 horas del 26 de febrero del 2009.—San José, 26 de febrero del 2009.—Lic. Rafael Ángel Morales Soto, Notario.—1 vez.—N° 100968.—(32669).

Transyt S. A., en asamblea extraordinaria celebrada en su domicilio social revocó el nombramiento de todos los miembros de la junta directiva y nombró nueva junta directiva y fiscal, además modificó las cláusulas segunda y novena del pacto constitutivo, mediante escritura N° 26, otorgada a las 15:00 horas del 26 de febrero del 2009.—San José, 26 de febrero del 2009.—Lic. Rafael Ángel Morales Soto, Notario.—1 vez.—N° 100969.—(32670).

A las once horas con treinta minutos del dieciséis de abril del dos mil nueve, ante esta notaría, se constituyó la sociedad **The Red Knight Rider EZG Limitada**, mediante escritura número cincuenta y seis del tomo cuarenta de mi protocolo.—San José, catorce de abril del dos mil nueve.—Lic. Sylvia Muñoz García, Notaria.—1 vez.—N° 100971.—(32671).

A las once horas del dieciséis de abril del dos mil nueve, ante esta notaría, se constituyó la sociedad **Multiservicios Hoteleros CH Sociedad Anónima**, mediante escritura número cincuenta y cinco del tomo cuarenta de mi protocolo.—San José, catorce de abril del dos mil nueve.—Lic. Sylvia Muñoz García, Notaria.—1 vez.—N° 100972.—(32672).

Los señores, José Joaquín Jiménez Salazar, mayor, casado una vez, criminalista, vecino de San José, calle siete, avenidas ocho y diez, casa seis ocho dos, José Joaquín Jiménez Castillo, mayor, casado una vez, estudiante universitario, vecino de Tibás de la equina sur del cementerio, cincuenta metros al sur, cédula de identidad uno-uno dos seis seis-cero tres dos nueve, constituyen la sociedad que denominará **Seguridad e Investigaciones Jiménez y Jiménez Sociedad Anónima**, por medio de la escritura otorgada ante el suscrito notario William Santamaría Monge. Escritura otorgada en la ciudad de San José, a las quince horas del treinta de marzo del año dos

mil nueve. Presidente: José Joaquín Jiménez Castillo. Es todo.—San José, treinta y uno de marzo del año dos mil nueve.—Lic. William Santamaría Monge, Notario.—1 vez.—N° 100976.—(32673).

Por escritura otorgada ante mí, se protocoliza acta de la sociedad **Tierras Nuevas del Bosque Sociedad Anónima**, aumentó de capital social y cambió de junta directiva. Presidente con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma.—San José, catorce de abril del año dos mil nueve.—Lic. Oscar Picado Cordero, Notario.—1 vez.—N° 100978.—(32674).

Se hace constar que ante la notaría de Gastón Sancho Cubero, mediante escrituras números ciento cincuenta y cinco, ciento cincuenta y seis y ciento cincuenta y siete otorgadas en fecha del trece de abril del año dos mil nueve. Se constituyen las siguientes compañías **Unión Hotelera Costarricense Sociedad Anónima**, **Minivacaciones Hoteleras Sociedad Anónima** y **Escapaditas Hoteleras Costarricenses Sociedad Anónima**. Por los socios Solanlly Borjas Hidalgo, Fredlin Blanco Bolaños, Sabrina Hidalgo Tabora y Allison Borjas Hidalgo, constituyendo la primera, Solanlly Borjas Hidalgo y Allison Borjas Hidalgo, constituyendo la segunda y tercera. Todas por un plazo de noventa y nueve años.—San José, quince de abril del año dos mil nueve.—Lic. Gastón Sancho Cubero, Notario.—1 vez.—N° 100980.—(32675).

El suscrito notario hace constar que en escritura otorgada ante esta notaría, a las doce horas del día quince de abril del dos mil nueve, se protocolizó acta de asamblea extraordinaria de accionista de la compañía **Coast View Investments Limitada**, mediante la cual se modifica la cláusula sexta del pacto constitutivo y se nombra gerente.—San José, 15 de abril del 2009.—Lic. Álvaro Enrique Leiva Escalante, Notario.—1 vez.—N° 100981.—(32676).

Por escritura otorgada ante la suscrita notaría, a las diecisiete horas, diez minutos del primero de abril dos mil nueve, se protocolizó acta de asamblea general extraordinaria de **Aldesa Servicios PSCO S. A.**, reformando la cláusula sexta del pacto constitutivo.—San José, primero de abril del 2009.—Lic. Alejandra Brenes San Gil, Notaria.—1 vez.—N° 100982.—(32677).

Por escritura otorgada a las trece horas del día de hoy, se constituyó la sociedad de esta plaza denominada **Tico Realtor S. A.**—San José, tres de abril del 2009.—Lic. Edwin Vargas Viquez, Notario.—1 vez.—N° 100983.—(32678).

Por escritura otorgada a las trece horas del día de hoy, se constituyó la sociedad de esta plaza denominada **Codex Diligitalis S. A.**—San José, tres de abril del 2009.—Lic. Edwin Vargas Viquez, Notario.—1 vez.—N° 100984.—(32679).

Ante mí, constituí sociedad **Distribuidora Zaimar Sociedad Anónima**. Domiciliada: Grecia, San Luis 25 norte de la iglesia. Capital social: diez mil colones. Plazo: noventa y nueve años. Nombrados: Presidenta: Zaida María Barrantes Murillo. Secretario: Martín Barrantes Murillo. Presidente y secretario tendrán facultades apoderados generalísimos sin límite de suma, actuando conjunta o separadamente con representación judicial y extrajudicial de la Cía.—Grecia 18:00 horas 18 de abril de 2009.—Lic. Flory Yadira Alfaro Retana, Notaria.—1 vez.—(32687).

Por escritura número doscientos siete, se modifica cláusula del pacto constitutivo de la sociedad denominada **R.A. Lirio Blanco Sociedad Anónima**.—San José, primero de abril del dos mil nueve.—Lic. Vera Violeta Arguedas Molina, Notaria.—1 vez.—(32691).

Por escritura número doscientos cinco, se modifica cláusula del pacto constitutivo de la sociedad denominada **Ambae del Sol Sociedad Anónima**.—San José, primero de abril del dos mil nueve.—Lic. Vera Violeta Arguedas Molina, Notaria.—1 vez.—(32693).

Por escritura otorgada ante mi notaría, se reformó la cláusula sexta, del pacto social de **Inteltransport S. A.**—San José, trece de abril del dos mil nueve.—Lic. Luis Enrique Moya Salgado, Notario.—1 vez.—(32704).

Por escritura otorgada ante mi notaría, se reformó la cláusula sexta, del pacto social de **Representaciones Marítimas Mar y Tierra S. A.**—San José, veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Luis Enrique Moya Salgado, Notario.—1 vez.—(32705).

Por escritura número 281-19, otorgada en Heredia, a las 9:30 horas del día de hoy, ante esta notaría la compañía de esta plaza **Cúspide Seguros y Asesorías Sociedad Anónima**, mediante acta de asamblea general extraordinaria de accionistas número siete, modificó las cláusulas primera y cuarta de los estatutos.—Heredia, 20 de abril del 2009.—Lic. Wayner González Arguedas, Notario.—1 vez.—(32713).

Por escritura de las trece horas de hoy, se protocolizó acta de asamblea general extraordinaria de **Arcos Web S. A.**, se reforma lo concerniente a la administración y domicilio.—Heredia, 14 de abril de 2009.—Lic. Berenice Retana Ureña, Notaria.—1 vez.—(32717).

A las veintitrés horas del diecisiete de abril del año dos mil nueve, ante la notaría de la Licenciada Ana Yancy Fuentes Porras, se constituyó la sociedad denominada **Montemares de Costa Rica Sociedad Anónima**.—Alajuela, diecisiete de abril del año dos mil nueve.—Lic. Ana Yancy Fuentes Porras, Notaria.—1 vez.—(32719).

Por escritura otorgada ante esta notaría, a las doce horas del diecisiete de abril del dos mil nueve, se constituyó la sociedad **Sunil Exports and Imports Sociedad de Responsabilidad Limitada**. Capital social de diez mil colones. Gerente, con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma.—San José, 17 de abril del 2009.—Lic. Serguei Swirgsde González, Notario.—1 vez.—(32735).

Por escritura otorgada ante esta notaría, a las once horas, treinta minutos del diecisiete de abril del dos mil nueve, se constituyó la sociedad **Liberty Legal Services Sociedad Anónima**. Capital social: de diez mil colones. Presidente, con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma.—San José, 17 de abril del 2009.—Lic. Serguei Swirgsde González, Notario.—1 vez.—(32736).

Por escritura número cincuenta, se constituye la sociedad anónima denominada **Desarrollo Dalesa S. A.**, constituida el trece de abril del dos mil nueve, representación social corresponde al presidente.—San José, diecisiete de abril del dos mil nueve.—Lic. Derroy Jeiner Navas Beita, Notario.—1 vez.—N° 101032.—(32778).

Por escritura número cincuenta y tres se protocolizó acta de asamblea general ordinaria y extraordinaria de socios de la sociedad denominada **Finca BJHJ S. A.**, cédula de persona jurídica número: tres-ciento uno-ciento noventa y cinco mil trescientos ochenta y tres, donde se nombra nueva junta directiva y se reforma la cláusula sexta del pacto constitutivo.—San José, diecisiete de abril del dos mil nueve.—Lic. Derroy Jeiner Navas Beita, Notario.—1 vez.—N° 101033.—(32779).

Por escritura número cincuenta y uno, se constituye la sociedad anónima denominada **Malemaydi S. A.**, constituida el trece de abril del dos mil nueve, representación social corresponde al presidente.—San José, diecisiete de abril del año dos mil nueve.—Lic. Derroy Jeiner Navas Beita, Notario.—1 vez.—N° 101034.—(32780).

Por escritura número cincuenta y dos se protocolizó acta de asamblea general ordinaria y extraordinaria de socios de la sociedad denominada **Productora Tropical S. A.**, cédula de persona jurídica número tres-ciento uno-cero uno dos tres cero siete, donde se nombra nueva junta directiva y se reforma la cláusula novena del pacto constitutivo.—San José, diecisiete de abril del dos mil nueve.—Lic. Jeiner Navas Beita, Notario.—1 vez.—N° 101035.—(32781).

Por escritura otorgada ante esta notaría a las diecisiete horas del diecisiete de abril del año dos mil nueve, se constituyó la sociedad anónima denominada **Familia Garita Flores Florecitas Sociedad Anónima**. Capital social: veinte mil colones, debidamente suscrito y pagado. Plazo: cien años. Presidenta: Erlinda Flores Rivera.—San José, 17 de abril del año 2009.—Lic. Sandra María Arce Carmona, Notaria.—1 vez.—N° 100139.—(32782).

Por escritura otorgada ante mí, se constituyó **Ballestero Villegas Sociedad Anónima**. Plazo social de noventa y nueve años. Capital social: nueve mil colones totalmente suscrito y pagado. Representada por su presidente Fernando Ballestero Villegas, secretario Eduardo Ballestero Villegas y tesorero Rodolfo Ballestero Villegas.—Monterrey de San Carlos, Alajuela, a las catorce horas del dieciséis de abril del dos mil nueve.—Lic. Ricardo Reyes Calix, Notario.—1 vez.—N° 101043.—(32783).

Ante esta notaría pública se reforma cláusula segunda de la sociedad **Negocios Internaciones Sociedad de Responsabilidad Limitada**: Del domicilio, siendo el correcto San José, Desamparados, San Jerónimo de la última parada de autobuses de Paso Ancho, ciento quince metros sur.—San José, 19 de abril del 2009.—Lic. Sergio Eduardo Viquez Jiménez, Notario.—1 vez.—N° 101046.—(32784).

Por escritura otorgada ante mí, a las dieciséis horas del catorce de abril del dos mil nueve, se constituyó la sociedad **Kalonize Esthetic Sociedad Anónima**, pudiendo abreviarse **Kalonize Esthetic S. A.** Domicilio: Pérez Zeledón, Barrio Sinaí, ciento cincuenta metros al sur de la Universidad Nacional, Sede Región Brunca. Capital social: cien mil colones exactos, íntegramente suscrito y pagado. Plazo social: noventa y nueve años a partir de la fecha de constitución. Presidenta: Verónica María Serrano Estrada; en calidad de presidenta con facultades de apoderada generalísima sin límite de suma.—San Isidro de Pérez Zeledón, a las dieciséis horas del día catorce de abril del año dos mil nueve.—Lic. Cintya Bustos Cordero, Notaria.—1 vez.—N° 101050.—(32785).

Por medio de la escritura otorgada en San Isidro de Pérez Zeledón a las nueve horas del día catorce de abril del año dos mil nueve, se constituyeron las compañías denominadas **We Kill Mold CR Sociedad Anónima** y **Perfect Air CR Sociedad Anónima**. Plazo: será de noventa y nueve años. Domicilio social: San Isidro de Pérez Zeledón centro, Provincia de San José, ciento cincuenta oeste del cuerpo de bomberos. Presidenta: Laura Patricia Saborío Arias. Secretaria: Andrea Madriz Segura. Es todo.—San Isidro de Pérez Zeledón, catorce del mes de abril del año dos mil nueve.—Lic. Juan Pablo Miranda Badilla, Notario.—1 vez.—N° 101051.—(32786).

Por escritura autorizada a esta notaría, a las 13:00 horas del 30 de marzo del año 2009. Se modificó la cláusula de representación judicial y extrajudicial de la sociedad denominada **3-101-540710 s. a.**—San José, 30 de marzo del año 2009.—Lic. Wálter Chacón Barrantes, Notario.—1 vez.—N° 101052.—(32787).

Ante este notario público, al ser las quince horas del quince de abril del dos mil nueve, se constituyeron las sociedades: TIERRA MAGNIFICA LAND HOLDINGS GUIONES UNO, TIERRA MAGNIFICA LAND HOLDINGS GUIONES DOS, TIERRA MAGNIFICA LAND HOLDINGS GUIONES TRES, TIERRA MAGNIFICA LAND HOLDINGS GUIONES CUATRO, TIERRA MAGNIFICA LAND HOLDINGS GUIONES CINCO, TIERRA MAGNIFICA LAND HOLDINGS GUIONES SEIS, TIERRA MAGNIFICA LAND HOLDINGS GUIONES SIETE, TIERRA MAGNIFICA LAND HOLDINGS GUIONES OCHO, TIERRA MAGNIFICA LAND HOLDINGS GUIONES NUEVE, TIERRA MAGNIFICA LAND HOLDINGS GUIONES DIEZ, todas, SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, con un capital social de doce mil colones, gerente: Steven Sullivan Jacobus.—San José, diecisiete de abril del dos mil nueve.—Lic. Javier Francisco Chaverri Ross, Notario.—1 vez.—N° 101053.—(32788).

Yorleni Priscila Mora Ovares y Sandra Lorena Ovares Solano, constituyen la sociedad denominada **Distribuidora Mora y Ovares S. A.**, la cual tendrá su domicilio en San José, Hatillo, Colonia Quince de Setiembre, setenta y cinco metros al este de la terminal de buses, casa doscientos setenta y nueve. El capital social de la sociedad es la suma de mil colones. Y el objeto la misma será sin limitación alguna el comercio en general. Plazo: noventa y nueve años. Presidente: Marvin Mora Ovares. Escritura otorgada a las nueve horas del quince de abril del dos mil nueve.—Lic. Karla Vanessa Brenes Siles, Notaria.—1 vez.—N° 101054.—(32789).

Por escritura otorgada ante mí, a las quince horas del día veinticuatro de marzo del dos mil nueve, se constituyó: la sociedad denominada **Negocios Chiarelli S. A.** La presidenta tiene la representación de la sociedad. Capital social: diez mil colones.—San José, 14 de abril del 2009.—Lic. Ana Lorena Gamboa Salazar, Notaria.—1 vez.—N° 101056.—(32790).

Por escritura otorgada por la suscrita Dafne Lizette Blanco Varela, a las dieciséis horas y media del quince de abril del dos mil nueve, protocolicé acuerdos de asamblea general extraordinaria de la compañía **Emerald Woods Bahuinia Número Cuarenta y Dos Sociedad Anónima**, por lo que se reforma la cláusula novena del pacto social.—San José, dieciséis de abril del dos mil nueve.—Lic. Dafne Lizette Blanco Varela, Notaria.—1 vez.—N° 101058.—(32791).

Por escritura otorgada por la suscrita Dafne Lizette Blanco Varela, a las diecisiete horas y media del quince de abril del dos mil nueve, protocolicé acuerdos de Asamblea General Extraordinaria de la compañía **Diamond Cove Ventures Berilo Número Seis Sociedad Anónima**, por lo que se reforma la cláusula novena del pacto social.—San José, dieciséis de abril del dos mil nueve.—Lic. Dafne Lizette Blanco Varela, Notaria.—1 vez.—N° 100060.—(32792).

Por escritura otorgada por la suscrita Dafne Lizette Blanco Varela, a las quince horas treinta minutos del quince de abril del dos mil nueve, protocolicé acuerdos de asamblea general extraordinaria de la compañía **Emerald Woods Turquesa Número Veintinueve Sociedad Anónima**, por lo que se reforma la cláusula novena del pacto social.—San José, dieciséis de abril del dos mil nueve.—Lic. Dafne Lizette Blanco Varela, Notaria.—1 vez.—N° 101061.—(32793).

Por escritura otorgada por la suscrita Dafne Lizette Blanco Varela, a las catorce horas y treinta y cinco minutos del quince de abril del dos mil nueve, protocolicé acuerdos de asamblea general extraordinaria de la compañía **Emerald Woods Berilo Número Seis Sociedad Anónima**, por lo que se reforma la cláusula novena del pacto social.—San José, dieciséis de abril del dos mil nueve.—Lic. Dafne Lizette Blanco Varela, Notaria.—1 vez.—N° 101063.—(32794).

Por escritura otorgada por la suscrita Dafne Lizette Blanco Varela, a las dieciocho horas del quince de abril de dos mil nueve, protocolicé acuerdos de asamblea general extraordinaria de la compañía **Diamond Cove Ventures Basanita Número Cinco Sociedad Anónima**, por lo que se reforma la cláusula novena del pacto social.—San José, dieciséis de abril de dos mil nueve.—Lic. Dafne Lizette Blanco Varela, Notaria.—1 vez.—N° 101064.—(32795).

Por escritura otorgada por la suscrita Dafne Lizette Blanco Varela, a las diez horas del dieciséis de abril del año dos mil nueve, protocolicé acuerdos de asamblea general ordinaria y extraordinaria de socios de la compañía de **Extended Properties of Guanacaste Sociedad Anónima**, por lo que se reforma la cláusula séptima del pacto social.—San José, dieciséis de abril del dos mil nueve.—Lic. Dafne Lizette Blanco Varela, Notaria.—1 vez.—N° 101066.—(32796).

Por escritura número ciento setenta y ocho-uno, otorgada ante esta notaría, a las once horas del ocho de abril del dos mil nueve, se constituyó la sociedad denominada **Inversiones Navacama EANC Sociedad Anónima**.—Guanacaste, ocho de abril del dos mil nueve.—Lic. Marcela Vargas García, Notaria.—1 vez.—N° 101068.—(32797).

Por protocolización efectuada a las ocho horas del quince de abril del año dos mil nueve, de la asamblea general extraordinaria de accionistas de la compañía **Boulevard Acuario Rohrmoser J-Diez S. A.**, se modifica la cláusula novena del pacto social.—San José, 15 de abril del dos mil nueve.—Lic. Marielos Meléndez Hernández, Notaria.—1 vez.—N° 101069.—(32798).

En esta notaría a las diez horas treinta minutos del diez de marzo del dos mil nueve, mediante la escritura número cincuenta y cuatro, iniciada al folio sesenta y ocho frente del tomo cincuenta, se constituyó **Cabinas Brisa Bonita Sociedad Anónima**. Capital social: suscrito y pagado. Presidente y tesorero, apoderados generalísimos.—Parrita, veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Esther Valverde Mora, Notaria.—1 vez.—N° 101070.—(32799).

En esta notaría a las ocho horas del diecisiete de abril en curso, mediante la escritura número setenta y nueve, iniciada al folio ciento quince vuelto del tomo cincuenta, se modificó las cláusulas segunda y séptima de la sociedad **Agrícola de Parrita Sociedad Anónima**, y se nombró nuevo presidente y secretario.—Parrita, veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Esther Valverde Mora, Notaria.—1 vez.—N° 101071.—(32800).

En esta notaría a las nueve horas del veintisiete de febrero del dos mil nueve, mediante la escritura número treinta y siete, iniciada al folio cuarenta y nueve frente del tomo cincuenta, se modificó la cláusula séptima del pacto social constitutivo de **Inversiones Sol y Playa Radiantes Sociedad Anónima**, y se nombró nueva junta directiva.—Parrita, veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Esther Valverde Mora, Notaria.—1 vez.—N° 101072.—(32801).

En esta notaría a las doce horas del trece de abril en curso, mediante la escritura número setenta y siete, iniciada al folio ciento ocho vuelto del tomo cincuenta, se constituyó una sociedad con base en el decreto ejecutivo número treinta y tres mil ciento setenta y uno, publicado en *La Gaceta* número ciento catorce del catorce de junio del dos mil seis. Capital social suscrito y pagado. Presidente, apoderado generalísimo.—Parrita, trece de abril del dos mil nueve.—Lic. Esther Valverde Mora, Notaria.—1 vez.—N° 101073.—(32802).

En esta notaría a las ocho horas del veinte de abril del dos mil nueve, mediante la escritura número ochenta y cuatro, iniciada al folio ciento veinticinco vuelto del tomo cincuenta, se protocolizó acta de la sociedad **Happy Trails Dos U Sociedad Anónima**, en donde se modificó el domicilio social y la cláusula séptima del pacto social constitutivo y se nombró nueva junta directiva.—Parrita, veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Esther Valverde Mora, Notaria.—1 vez.—N° 101074.—(32803).

Por escritura otorgada ante mí, protocolicé: acta de asamblea general extraordinaria de socios de **Inversiones Boca Coyote S. A.**, mediante la que se modifica la cláusula octava, de la administración, del pacto constitutivo, y se realizan nuevos nombramientos de la junta directiva. Escritura otorgada en ciudad de San José, a las ocho horas con treinta minutos del día trece de abril del dos mil nueve.—Lic. Douglas Castro Sánchez, Notario.—1 vez.—N° 101076.—(32804).

Por escritura otorgada en Liberia a las 15:00 horas del 31 de marzo del 2009, se constituyó ante esta notario, la sociedad denominada **Inversiones Nataly Sociedad Anónima**, pudiendo abreviarse con las palabras **Inversiones Nataly**, con domicilio en Bagaces, Guanacaste, barrio Corazón de Jesús, Tienda Leidy. Presidente: Óscar Campos Vastos.—Lic. Gerardo Marín Esquivel, Notario.—1 vez.—N° 101077.—(32805).

Por escritura número trescientos cuarenta y siete de las diecisiete horas treinta minutos del diecisiete de abril del dos mil nueve, otorgada ante la suscrita notaría se constituyó la sociedad **Grupo Klabe Sociedad Anónima**.—San José, veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Ivannia Zapata Miranda, Notaria.—1 vez.—N° 101078.—(32806).

Por escritura otorgada ante mi notaría; a las nueve horas del dieciséis de marzo del dos mil nueve, los señores Bo Hyun Park y Gladis Puma Ale, constituyen la sociedad anónima denominada **Nakim Corporation Sociedad Anónima**, pudiendo abreviarse **Nakim Corporation S. A.**—San José, 20 de abril del 2009.—Lic. Grettel Zúñiga Tortos, Notaria.—1 vez.—N° 101079.—(32807).

Hago constar que por escritura pública número 58-7 autorizada a las 16:00 horas del día 17 de abril del 2009; se protocolizó el acuerdo de asamblea general ordinaria y extraordinaria de accionistas de **Banco Citibank de Costa Rica S. A.**, mediante el cual: (i) Se revoca el nombramiento de la junta directiva y el fiscal y se nombran sus sustitutos y (iii) la reforma de la cláusula octava del pacto social de la sociedad.—San José, 20 de abril del 2009.—Lic. Álvaro Monge Paniagua, Notario.—1 vez.—N° 101080.—(32808).

Ante la notaría del suscrito al ser las ocho horas del tres de abril del dos mil nueve, se constituyó la sociedad denominada **Casas de Playa Cristina S. A.**, con un capital social de veinte mil colones, empresa domiciliada en Santo Domingo de Heredia. Es todo.—Heredia, al ser las siete horas treinta minutos del veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Roberto Villalobos Conejo, Notario.—1 vez.—N° 101081.—(32809).

Ante la notaría del suscrito al ser las ocho horas del siete de abril del dos mil nueve, se constituyó la sociedad denominada **Agricultura Internacional Publishing S. A.**, con un capital social de veinte mil colones, empresa domiciliada en Playa Herradura de Puntarenas. Es todo.—Heredia, al ser las ocho horas treinta minutos del veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Roberto Villalobos Conejo, Notario.—1 vez.—N° 101082.—(32810).

Por escritura número treinta y uno del tomo veintitrés del protocolo de la Lic. Lorena Arrazola Coto, de las once horas treinta minutos del dieciséis de abril del año dos mil nueve, se constituyó la sociedad **Evaluaciones Ambientales en Centro América Sociedad Anónima**. Plazo: noventa y nueve años. Capital: diez mil colones. Presidente y secretario con facultades de apoderados generalísimos sin límite de suma, pudiendo actuar conjunta o separadamente. Domicilio: Heredia. Objeto: comercio.—Heredia, diecisiete de abril del año dos mil nueve.—Lic. Lorena Arrazola Coto, Notaria.—1 vez.—N° 101083.—(32811).

Por escritura número quince del tomo veintitrés del protocolo de la Lic. Lorena Arrazola Coto, de las ocho horas del seis de marzo del año dos mil nueve, se protocolizó acta de asamblea general ordinaria y extraordinaria de socios de la sociedad **Sauces B Número Veintitrés Cocobolo A S. A.**, celebrada el cinco de marzo del año dos mil nueve. Se modifica cláusula octava, la representación de la sociedad se ejerce en forma conjunta por el presidente y el secretario, se incluye una nueva cláusula, la décima segunda, se nombra agente residente, se realiza nombramiento de presidente, secretario y fiscal.—Heredia, diecisiete de abril del año dos mil nueve.—Lic. Lorena Arrazola Coto, Notaria.—1 vez.—N° 101084.—(32812).

Por escritura otorgada ante el suscrito notario a las nueve horas del día quince de abril del año dos mil nueve, se constituye la sociedad anónima denominada **Wenlimi Sociedad Anónima**, pudiendo abreviarse **Wenlimi S. A.** Plazo social: noventa y nueve años a partir de la fecha de constitución.—San Isidro de Pérez Zeledón, a las ocho horas del día dieciséis de abril del año dos mil nueve.—Lic. Wady Flores Acuña, Notario.—1 vez.—N° 101085.—(32813).

El suscrito Marino Muñoz Elizondo, notario público, hace constar que ante esta notaría se ha constituido la sociedad **Grupo Fabo CR Sociedad Anónima**. Presidente Ronald Enrique Benavidez Jiménez, cédula 9-093-923, a quien le corresponde la representación judicial y extrajudicial de la sociedad con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma, pudiendo sólo en forma conjunta o separada.—20 de abril del 2009.—Lic. Marino Muñoz Elizondo, Notario.—1 vez.—N° 101086.—(32814).

Mediante escritura pública número cuarenta-dos, otorgada en esta notaría a las ocho horas del día viernes veinte de marzo del año dos mil nueve, se constituyó la sociedad de esta plaza denominada **Brakeda Especialistas en Pintura Sociedad Anónima**. Capital social: cien mil colones. Bryan Valladares Valverde, presidente.—Lic. Nancy Sandí Sanabria, Notaria.—1 vez.—N° 101089.—(32815).

Por escritura hoy otorgada ante mí, se constituyó la sociedad **Tierras C.S.C. de Costa Rica S. A.** Capital: diez mil colones. Domicilio: San José, Escazú, San Antonio, de la Cooperativa San Antonio, doscientos metros al norte y setenta y cinco al sur. Presidenta: María Luisa Salazar Guillén.—San José, 02 de abril del 2009.—Lic. Jorge Iván Calvo León, Notario.—1 vez.—N° 101093.—(32816).

Por escritura otorgada ante el suscrito notario, a las doce horas del dieciocho de abril del año dos mil nueve, se constituyó la sociedad **Inversiones Industriales Montero y Herrera Sociedad Anónima**. Apoderados con la representación judicial y extrajudicial, el secretario y la presidenta: Daniela María Montero Murillo. Plazo: noventa y nueve años. Domiciliada en Heredia.—Heredia, dieciocho de abril del año dos mil nueve.—Lic. Rodrigo Vargas Araya, Notario.—1 vez.—N° 101096.—(32817).

Por escritura pública número 436-3 otorgada ante mi notaría a las 16 horas 50 minutos del 06 de abril del 2009, se ha constituido la entidad **Inversiones Pérez-García Sociedad Anónima**, con un plazo social de 99 años y un capital social de €10.000. El presidente de la junta directiva con la representación por todo el plazo social.—Lic. Mario Cortés Parrales, Notario.—1 vez.—N° 101097.—(32818).

Por escritura otorgada ante esta notaría, a las 10:00 horas del 13 de abril del año 2009, se protocolizó acta de asamblea general extraordinaria de socios de la sociedad de esta plaza denominada **Inversiones Villa Celeste I.V.C. S. A.**, se nombra nueva junta directiva, fiscal y agente residente.—Guanacaste, 13 de abril del 2009.—Lic. Ismene Arroyo Marín, Notaria.—1 vez.—N° 101098.—(32819).

Ante mí, Abdenago Barboza Sánchez, notario público con oficina en Cartago y actuando en San José, se constituyó la sociedad anónima denominada **Constructora F Y L del Norte Sociedad Anónima**. Su domicilio social será en la provincia de Cartago. Su presidente es el señor Edgar Fallas Villavicencio. Escritura otorgada en San José a las 15:00 horas del 16 de abril del 2009.—Lic. Abdenago Barboza Sánchez, Notario.—1 vez.—N° 101100.—(32820).

Ante esta notaría se ha protocolizado acta de asamblea de accionistas de la sociedad **Publigráf Comercial S. A.**—Alajuela, diecisiete de abril del dos mil nueve.—Lic. Diana González Cabezas, Notaria.—1 vez.—N° 101104.—(32821).

Por escritura número 24 de las 10:00 horas del día 15 de abril del 2009, Eduardo José Murillo Araya y Raquel González Soro, constituyen **Aero Ganadería Muraya S. A.** Capital: diez mil colones. Presidente: Eduardo José Murillo Araya. Domicilio: San José, Desamparados, Fátima.—San José, veinte de abril del año dos mil nueve.—Lic. Francisco Javier Vargas Solano, Notario.—1 vez.—N° 101105.—(32822).

Los señores Nels P Larsen y Margarita Montero Quirós, constituyen la sociedad **Inmobiliaria Larmont S.R.L.** Domicilio en provincia de San José, San Francisco de Dos Ríos. Plazo: 99 años, a partir del 17 de abril del 2009. Capital social: €10.000,00. Representación: gerente y subgerente.—San José, 17 de abril del 2009.—Lic. José Joaquín Arias Segura, Notario.—1 vez.—N° 101106.—(32823).

Por medio de escritura otorgada ante esta notaría, a las 17:00 horas del 24 de febrero del 2009, se constituyó la compañía **Paraíso Azul S. A.** Plazo: 99 años. Domicilio social: Santa Teresa de Cóbano de Puntarenas, 50 metros sur Hotel Flor Blanca, contiguo Restaurante Roca Mar. Capital social: €12.000,00. Presidenta: María Esther Mora Zúñiga.—San José, 17 de abril del 2009.—Lic. Eladio Ant. Picado Ramírez, Notario.—1 vez.—N° 101108.—(32824).

En escritura otorgada ante esta notaría, a las 14:00 horas del 15 de abril del 2009, se protocolizó acta número dos de asamblea general extraordinaria de la compañía **Ferroca Agroindustrial S. A.**, por su medio. Se nombra nueva secretaria por renuncia de la anterior. Se modifica la distribución del capital social, siendo en lo sucesivo en doce acciones de mil colones cada una. Presidente: Roque Gdo. Rodríguez Cordero.—San José, 17 de abril del 2009.—Lic. Eladio Ant. Picado Ramírez, Notario.—1 vez.—N° 101109.—(32825).

El suscrito notario hace constar, que ante esta notaría se constituyó la sociedad **SUPERNIKAO G Y M**, al ser las ocho horas del seis de abril del dos mil nueve. Capital social: totalmente suscrito y pagado. Plazo social: noventa y nueve años. Presidente con facultades de apoderados sin límite de suma. Domicilio: Hatillo, San José.—Heredia, 06 de abril del 2009.—Lic. Raúl Escalante Soto, Notario.—1 vez.—N° 101111.—(32826).

El suscrito notario hace constar, que ante esta notaría se constituyó la sociedad **Super Fast**, al ser las diecisiete horas del 13 de marzo del 2009. Capital social: totalmente suscrito y pagado. Plazo social: noventa y nueve años. Presidente con facultades de apoderados sin límite de suma. Domicilio: San Pedro, San José.—Heredia, 13 de marzo del 2009.—Lic. Raúl Escalante Soto, Notario.—1 vez.—N° 101112.—(32827).

Mediante la escritura 190, otorgada ante la notaria Kathya Vargas Cubillo, se protocoliza acta general extraordinaria según la cual reforman la cláusula segunda del pacto constitutivo, en cuanto al objeto de la sociedad de esta plaza denominada **Full Logic Operations Sociedad Anónima**.—Lic. Kathya María Vargas Cubillo, Notaria.—1 vez.—N° 101114.—(32828).

El día de hoy protocolicé acta de asamblea general ordinaria y extraordinaria de accionistas de la compañía **Jurocama S. A.**—Escazú, 6 de abril del 2009.—Lic. Ever Vargas Araya, Notario.—1 vez.—(32831).

El día de hoy, protocolicé acta de asamblea general ordinaria y extraordinaria de accionistas de la compañía **Constructora Dent S. A.**—Escazú, 6 de abril del 2009.—Lic. Ever Vargas Araya, Notario.—1 vez.—(32832).

El día de hoy, protocolicé acta de asamblea general ordinaria y extraordinaria de accionistas de la compañía **Desarrollos Nuevos D.H. S. A.**—Escazú, 6 de abril del 2009.—Lic. Ever Vargas Araya, Notario.—1 vez.—(32833).

El día de hoy, protocolicé acta de asamblea general ordinaria y extraordinaria de accionistas de la compañía **Empresas Dent S. A.**—Escazú, 6 de abril del 2009.—Lic. Ever Vargas Araya, Notario.—1 vez.—(32834).

Por escritura otorgada en San José, ante esta notaría, a las 13:00 horas del 17 de abril del 2009, se constituyó la **Fundación Club Sport La Libertad**. Domiciliada en San José, barrio Luján, contiguo a la iglesia católica. Su plazo es perpetuo. Su objetivo principal será: promover el desarrollo integral de la persona humana a través del deporte, la educación, la ciencia, la cultura y el arte, por medio de la administración de los diferentes aportes económicos, bienes u otros, propios o externos que se reciban. El capital social se constituyó por un aporte inicial de diez mil colones, cuyo monto queda depositado en los fundadores. Es todo.—San José, 20 de abril del 2009.—Lic. Liliana Adela Jiménez Coto, Notaria.—1 vez.—(32866).

La suscrita notaria hace constar, que hoy he protocolizado acta de asamblea general extraordinaria de socios de la empresa **Paisaje de Estrellas S. A.**, cédula jurídica tres-ciento uno-cuatrocientos treinta y cinco mil noventa y uno, mediante la cual se modifica la cláusula segunda del pacto constitutivo y se nombra nueva junta directiva, y fiscal.—San José, veintiséis de marzo del dos mil ocho.—Lic. Annette Tapia Zumbado, Notaria.—1 vez.—(32868).

Ante este notario público, José Fermín Morales Campos, se constituye escritura de la sociedad **TCD Service Sociedad Anónima**, pudiendo abreviarse su aditamento final en **S. A.**, inscrita en la escritura doscientos sesenta iniciada en el folio ciento cincuenta frente, del tomo tercero de mi protocolo. Cuyo capital social está representado por cien acciones comunes y nominativas de cien colones cada una.—Dado en Alajuela, a las nueve horas del veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. José Fermín Morales Campos, Notario.—1 vez.—(32879).

Ante este notario público, José Fermín Morales Campos, se constituye escritura de la sociedad **TCD Games Sociedad Anónima**, pudiendo abreviarse su aditamento final en **S. A.**, inscrita en la escritura doscientos cincuenta y nueve iniciada en el folio ciento cuarenta y nueve frente, del tomo tercero de mi protocolo. Cuyo capital social está representado por cien acciones comunes y nominativas de cien colones cada una.—Dado en Alajuela, a las ocho horas, del veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. José Fermín Morales Campos, Notario.—1 vez.—(32880).

Ante esta notaría, por escritura pública número 10, visible a folio 10 vuelto, a las 08:00 horas, del día 20 de abril del 2009, se protocolizó acta de asamblea extraordinaria donde se modificó el domicilio social, y se nombró nuevo gerente, de **Lake V Treinta y Seis S.R.L.** Gerente: María Bernarda Tuk Durán.—Lic. María Auxiliadora Alfaro Chacón, Notaria.—1 vez.—(32885).

Por escritura otorgada ante esta notaría, a las dieciséis horas del día veintiuno de abril del dos mil nueve, se constituye la sociedad mercantil **Vidrios y Aluminios Román & Berrocal P. Sociedad Anónima**, pudiéndose abreviar las dos últimas letras **S. A.**—San José, a las dieciséis horas del veintiuno de abril del dos mil nueve.—Lic. Miguel Angel Quesada Niño, Notario.—1 vez.—(32886).

En esta notaría, al ser las diecinueve horas del día de hoy, se constituyó la sociedad **Adriprí Sociedad Anónima**, con un capital social de cien mil colones. Plazo social: noventa y nueve años.—San José, 24 de marzo del 2009.—Lic. José Luis Lee Ching, Notario.—1 vez.—(32887).

Por escritura otorgada ante mi notaría, a las veinte horas del día veinte de abril del dos mil nueve, se constituyó la fundación denominada **Fundación Mundial Déjame Vivir en Paz**. Domicilio: Santo Domingo de Heredia, ciento cincuenta metros al este de la Farmacia Santo Domingo. Plazo: perpetuo. Filosofía: que cada ser humano pueda vivir como lo desee y tomar decisiones en su vida como le plazca siempre y cuando no le haga daño a nadie. Persona que la constituye: el señor Alberto Cabezas Villalobos.—Alajuela, veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Eduardo Gamboa Rojas, Notario.—1 vez.—(32967).

Por escritura 266-3, otorgada ante el suscrito notario, a las 11:00 horas del 15 de abril del 2009, se constituye la siguiente sociedad **Inversiones Arimo Sociedad Anónima**.—San José, 20 de abril del 2009.—Lic. Juan José Nassar Güell, Notario.—1 vez.—(32982).

Por escritura 267-3, otorgada ante el suscrito notario, a las 11:15 horas del 15 de abril del 2009, se constituye la siguiente sociedad **Desarrollos Rogermo Sociedad Anónima**.—San José, 20 de abril del 2009.—Lic. Juan José Nassar Güell, Notario.—1 vez.—(32983).

Protocolización del acta de la asamblea general extraordinaria de accionistas de la empresa denominada **tres-ciento uno-cuatrocientos sesenta y nueve mil trescientos ochenta y cuatro sociedad anónima**, en la cual se acuerda se nombra nuevo presidente de la junta directiva de la empresa del pacto constitutivo de la empresa. Escritura otorgada en San José, al ser las dieciséis horas diez minutos del día quince de abril del dos mil nueve, ante el notario Roberto Romero Mora. Es todo.—San José, al ser las dieciséis horas diez minutos del día quince de abril del dos mil nueve.—Lic. Roberto Enrique Romero Mora, Notario.—1 vez.—(32984).

Mediante la escritura 191, otorgada ante la notaria Kathya Vargas Cubillo, se protocoliza acta de asamblea general extraordinaria, según la cual se reforma la cláusula segunda del pacto constitutivo, en cuanto al objeto, de la sociedad de esta plaza denominada **Pilgram Technologies Sociedad Anónima**.—Lic. Kathya María Vargas Cubillo, Notaria.—1 vez.—N° 101115.—(32991).

Por escritura de protocolización del acta número once, en folio veinte de la asamblea ordinaria y extraordinaria de accionistas, ante esta notaría, a las doce horas del treinta y uno de marzo del dos mil nueve, se reorganizó toda la junta directiva, de la sociedad denominada **Agroindustrias Z Tres Sociedad Anónima**, cédula de persona jurídica número tres-ciento uno-cero ochenta mil seiscientos catorce, por el resto del periodo que esté vigente la sociedad; se celebró con el quórum de ley y los acuerdos están en firme.—Curridabat, doce horas del día diecisiete del mes de abril del dos mil nueve.—Lic. Dahiana Fernández Marín, Notaria.—1 vez.—N° 101116.—(32992).

Ante esta notaría, mediante escritura doscientos sesenta, acta de socios número quince, de la sociedad **Supra Internacional Sociedad Anónima**, con cédula jurídica número tres-ciento uno-ciento noventa y dos mil ochocientos veintiséis, se procedió a modificar junta directiva, puestos de tesorero y secretario, al ser las dieciséis horas diez minutos del dieciséis de marzo.—San José, treinta de marzo del dos mil nueve.—Lic. Laura Lao Sánchez, Notaria.—1 vez.—N° 101118.—(32993).

Por escritura otorgada en Cartago, a las diez horas, del veinte de marzo del dos mil nueve, se constituyó la sociedad denominada con el número de cédula jurídica que le asigne el Registro. Domiciliada: en la ciudad de Cartago, con un plazo de noventa y nueve años. Capital social: de diez mil colones. Presidente, como apoderado generalísimo sin límite de suma.—Cartago, dieciséis de marzo del dos mil nueve.—Lic. Adrián Masís Mata, Notario.—1 vez.—N° 101121.—(32994).

Por escritura otorgada el veintiséis de enero del dos mil nueve, a las dieciséis horas, Esteban Cordero Aguilar, Jorge Luis Rodríguez Corrales, Hazel Jiménez Arrieta, constituyen sociedad anónima que se denominará de acuerdo al número de cédula jurídica que se le asigne.—San José, 26 de enero del 2009.—Lic. Ernesto Vargas Ramírez, Notario.—1 vez.—N° 101122.—(32995).

El suscrito notario hace constar que el día de hoy, ante esta notaría, y mediante escritura pública de las dieciséis horas treinta minutos, del dieciséis de abril del dos mil nueve, se modificó la cláusula séptima referente a la administración de la sociedad denominada **Fresas Frescas del Llano S. A.** Presidente y secretario, con facultades de apoderados generalísimos sin límite de suma, actuando conjunta o separadamente con las siguientes limitaciones, I. Vender y comprar activos o inventarios de la sociedad. II. Otorgar préstamos a terceros. III. Constituir a la sociedad en deudora o fiadora. IV. Suscribir contratos cuyo valor económico sea mayor a los diez mil dólares, moneda en curso legal de los Estados Unidos de América, para lo cual deberán actuar conjuntamente.—Cartago, diecisiete de abril del dos mil nueve.—Lic. Erick Fabricio Jiménez Masís, Notario.—1 vez.—N° 101123.—(32996).

Por escritura otorgada ante esta notaría, a las 19:00 horas del 27 de marzo del 2009, se procede a protocolizar acta de asamblea general extraordinaria de la sociedad **tres-ciento uno-cuatrocientos cincuenta novecientos ochenta sociedad anónima**. Se nombra nueva junta directiva. Es todo.—San José, veintisiete de marzo del dos mil nueve.—Lic. Francisco Arturo Arias Mena, Notario.—1 vez.—N° 101125.—(32997).

Por escritura de las dieciocho horas del diecisiete de abril del dos mil nueve, **Depósito El Rafaelño Barva BV S. A.**, protocoliza acta de asamblea de accionistas donde modifica cláusula sexta del pacto social, aumentando el poder del secretario de junta directiva.—Lic. Alexander Barquero Lobo, Notario.—1 vez.—N° 101126.—(32998).

Los señores Miguel Chacón Bustamante y Esther Carrillo Quirós, modifican cláusulas segunda y sexta del acta constitutiva de **X-Terra Dos Mil Seis Sociedad Anónima**, cédula jurídica N° 3-101-417617, mediante escritura quinientos noventa y cinco, otorgada a las quince horas del quince de abril del dos mil nueve, ante la notaria Rita Calderón Alfaro.—Lic. Rita Calderón Alfaro, Notaria.—1 vez.—N° 101127.—(32999).

Por asamblea general extraordinaria de las diecisiete horas del dieciocho de abril del dos mil nueve, se reformó el acta constitutiva de la **Asociación FERIA del Agricultor de Zapote Afadiza**, en la que se corrigen la fecha de realización de la asamblea general ordinaria, y se indica la dirección. Por escritura de las nueve horas del veinte de abril del dos mil nueve, se constituye la sociedad denominada **Corporación Isabella Sociedad Anónima**. Representación judicial y extrajudicial: el presidente de la junta directiva, y el secretario y tesorero, actuando conjuntamente los últimos dos. Domicilio: San José. Notarios: David Soto Solano y Miguel Ángel Rojas Pacheco.—Lic. Miguel Angel Rojas Pacheco, Notario.—1 vez.—N° 101130.—(33000).

Por escritura otorgada ante esta notaría, se constituyó la sociedad denominada **Cordero y Cordero AD Sociedad Anónima**. Capital: suscrito y pagado.—Guápiles, Pococí, Limón, 16 de abril del 2009.—Lic. Arnoldo Antonio Parini Segura, Notario.—1 vez.—N° 101132.—(33001).

Debidamente facultado al efecto protocolicé acta de asamblea general extraordinaria de socios de **Paralelos y Meridianos Coordinados Siete Ocho Sociedad Anónima**, mediante la cual se reforma la cláusula primera de la denominación social quedando denominada dicha sociedad como **Grupo Preventiva Latinoamericana GPL S. A.**, se reforma la cláusula octava del pacto constitutivo, y se nombra nuevo presidente y tesorero y se nombra vocal.—San José, a las 10:00 horas del 1° de abril del 2009.—Lic. Manuel Giménez Costillo, Notario.—1 vez.—N° 101133.—(33002).

Por escritura otorgada ante mí, a las once horas cuarenta minutos del diecisiete de abril del dos mil nueve, protocolicé acta de asamblea general extraordinaria de cuotistas de la sociedad **Faith Will Move Mountains Limitada**, con cédula de persona jurídica número tres-ciento dos-quinientos trece mil trescientos setenta y siete, de las nueve horas del diecisiete de abril del dos mil nueve, mediante la cual se reforman las cláusulas segunda y sexta de los estatutos y se nombra nuevo gerente.—Lic. Hernán Cordero Maduro, Notario.—1 vez.—N° 101134.—(33003).

Kareem Augusto Pugh Vose, William Pugh Mc Donald, Dorna Vose May y Byron Akeem Pugh Vose, constituyen **Computech Solutions Sociedad Anónima**. Escritura otorgada en Limón, a las quince horas del veintisiete de febrero del dos mil nueve. Capital social: diez mil colones.—Lic. Eduardo Cruickshank Smith, Notario.—1 vez.—N° 101138.—(33004).

El día de hoy ante esta notaría, se ha constituido la sociedad anónima **Evolution Group S. A.** Presidenta: Alejandra Solano Herrera. Capital social: diez mil colones. Es todo.—San José, diecisiete de abril del dos mil nueve.—Lic. Cristina Ross López, Notaria.—1 vez.—N° 101139.—(33005).

Por escritura otorgada ante mí, a las 10:00 horas del 16 de marzo del 2009, se constituyó la sociedad **El Perrote S. A.** Domicilio: San José. Plazo: 100 años. Objeto: genérico. Capital social: suscrito y pagado. Presidente y secretario como apoderados generalísimos sin límite de suma.—Lic. Guido Alberto Soto Quesada, Notario.—1 vez.—N° 101143.—(33006).

Por escritura otorgada ante mí, a las 09:00 horas del 16 de marzo del 2009, se constituyó la sociedad **Perú Entre Panes S. A.** Domicilio: San José. Plazo: 100 años. Objeto: genérico. Capital social: suscrito y pagado. Presidente y secretario, como apoderados generalísimos sin límite de suma.—Lic. Guido Alberto Soto Quesada, Notario.—1 vez.—N° 101144.—(33007).

Por escritura otorgada ante mí, a las 11:00 horas del 14 de abril del 2009, protocolicé acta de asamblea de socios de la sociedad **Forex Advisors Group S. A.**, mediante la cual se cambia su nombre a **Teka Group S. A.**, se modifica la cláusula décima y se nombra nueva junta directiva.—Lic. Guido Soto Quesada, Notario.—1 vez.—N° 101145.—(33008).

Por escritura número ciento veintisiete-ocho, otorgada ante esta notaría, al ser las once horas con cuarenta y siete minutos del día siete de abril del dos mil nueve, se constituyó la sociedad **La Roja Sociedad Anónima.** Capital social: de veinte mil colones. Presidenta: Alina Alvarado Baltodano.—Nicoya, catorce de abril del dos mil nueve.—Lic. Ricardo Suárez Badilla, Notario.—1 vez.—N° 101147.—(33009).

Por escritura número ciento treinta y uno-ocho, otorgada ante esta notaría, al ser las once horas con veintidós minutos del día catorce de abril del dos mil nueve, se constituyó la sociedad **The Tropical Dreams Sociedad Anónima.** Capital social: de doscientos mil colones. Presidenta: Zaida María Hidalgo Rojas.—Nicoya, catorce de abril del dos mil nueve.—Lic. Ricardo Suárez Badilla, Notario.—1 vez.—N° 101148.—(33010).

Por escritura otorgada ante esta notaría, a las diez horas quince minutos del quince de abril del año en curso, se constituye la sociedad anónima denominada **Centro Integral de Medicina Nutrición y Terapia Sociedad Anónima.** La representación judicial y extrajudicial, la tiene el presidente.—Alajuela, quince de abril del dos mil nueve.—Lic. Víctor Julio Aguilar Soto, Notario.—1 vez.—N° 101149.—(33011).

Por escritura otorgada ante esta notaría, a las diez horas treinta minutos, del quince de abril del año en curso, se constituye la sociedad anónima denominada **Princesas Stesu Sociedad Anónima.** La representación judicial y extrajudicial, la tiene el presidente.—Alajuela, quince de abril del dos mil nueve.—Lic. Víctor Julio Aguilar Soto, Notario.—1 vez.—N° 101150.—(33012).

Ante mí, Grace Marie Robinson Arias, notaria pública de Siquirres, provincia de Limón, frente al Juzgado Penal, se constituyó una sociedad anónima sin consignarle nombre de conformidad con el Decreto Ejecutivo N° 33171-J. Nombres: Presidente: Julio Cesar Umaña Rojas, y secretario: Edgar Fernández Espinoza, con facultades de apoderados generalísimos sin límite de suma. Capital: doce mil colones. Domicilio social: provincia de Limón, cantón Siquirres, ciento cincuenta metros norte del Restaurante Casandra.—Siquirres, 14 de abril del 2009.—Lic. Grace Marie Robinson Arias, Notaria.—1 vez.—N° 101151.—(33013).

Por escritura otorgada en San José a las dieciocho horas del dieciséis de abril del dos mil nueve, se protocolizó el acta de la asamblea general extraordinaria de la sociedad **Grupo Inmobiliario B P I de Costa Rica Sociedad Anónima,** cédula jurídica tres-ciento uno-cuatrocientos diecisiete mil seiscientos setenta y siete. Se reforma la cláusula octava del pacto social referente a la representación. Ante la notaría del licenciado Juan Luis Guardiola Arroyo.—Lic. Juan Luis Guardiola Arroyo, Notario.—1 vez.—N° 101156.—(33014).

Por escritura otorgada ante esta notaría el día 17 de abril del 2009 a las 10:00 horas, se constituyó la sociedad **Punto de Giro Sociedad Anónima.** Capital social: diez mil colones. Totalmente suscrito y pagado. Presidente y secretario: Apoderados generalísimos sin límite de suma.—San José, 20 de abril del 2009.—Lic. Mauricio París Cruz, Notario.—1 vez.—N° 101157.—(33015).

Por escritura otorgada ante esta notaría el día 2 de abril del 2009 a las 11:00 horas, la sociedad **APM Global Logistics Costa Rica Sociedad Anónima,** donde se protocolizó acuerdos en que se reforma la cláusula segunda del pacto social.—San José, 20 de abril del 2009.—Lic. Guillermo Emilio Zúñiga González, Notario.—1 vez.—N° 101158.—(33016).

Por escritura otorgada ante esta notaría a las 15:00 horas del 30 de marzo de 2009, se protocoliza asamblea general extraordinaria de **Lía Kala AZB Sociedad Anónima.** Se reforma las cláusulas primera, segunda, tercera, octava, y se nombra nueva junta directiva.—San José, 31 de marzo del 2009.—Lic. Gianna Cersosimo D'Agostino, Notaria.—1 vez.—N° 101159.—(33017).

Por escritura número 52-6, otorgada ante mí en esta ciudad, a las 16 horas del 24 de marzo del 2009, se protocolizo el acta de asamblea general extraordinaria de la sociedad denominada **Dual Altacer S. A.** cédula jurídica número 3-101-517783, en donde se modificó las cláusulas segunda, tercera y octava del pacto constitutivo de dicha entidad y se cambió la junta directiva.—San José, 20 de abril del 2009.—Lic. Raymundo Volio Leiva, Notario.—1 vez.—N° 101160.—(33018).

Por este medio el suscrito notario hace constar que a las diecisiete horas treinta minutos del día dieciséis de abril del dos mil nueve, mediante escritura número veinticinco-tres otorgada en el tomo tercero de mi protocolo, se constituyó una sociedad denominada: **Era Consultores Ambientales Sociedad Anónima.**—Paraiso de Cartago, veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Francisco Alfonso Castro Murillo, Notario.—1 vez.—N° 101161.—(33019).

Ante esta notaría el día diecisiete de abril del dos mil nueve, se reforma mediante asamblea de socios la cláusula octava de pacto constitutivo de la sociedad **Total Life Care Costa Rica Sociedad Anónima.**—Veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Erick Esquivel Carvajal, Notario.—1 vez.—N° 101162.—(33020).

Ante esta notaría por escritura otorgada en La Suiza de Turrialba, a las nueve horas del veintidós de marzo del dos mil nueve, se protocolizó el acta de asamblea extraordinaria de accionistas de la sociedad denominada **Maquinaria Arrieta e Hijos (M.A.E.H. S. A.) Sociedad Anónima,** según la cual se reforma la cláusula octava del pacto constitutivo, se nombra nueva junta directiva.—Lic. Andrea Carmona Coto, Notaria.—1 vez.—N° 101163.—(33021).

Ante esta notaría por escritura otorgada en La Suiza de Turrialba, a las nueve horas del dieciocho de abril del dos mil nueve, se constituyó la sociedad denominada **Parcelaciones de Turrialba Sociedad Anónima.** Con domicilio: La provincia de Cartago, cantón quinto Turrialba, distrito primero Turrialba, reside ciento cincuenta metros al norte de del colegio diurno de Turrialba. Capital social: Diez mil colones exactos. Cuya representación judicial y extrajudicial la ostenta el presidente y vicepresidente, quienes tendrán las facultades de apoderados generalísimos sin límite de suma.—Lic. Andrea Carmona Coto, Notaria.—1 vez.—N° 101164.—(33022).

Por escritura otorgada en esta notaría en San José de las ocho horas del día veinte de abril del año dos mil nueve, se constituyó la sociedad denominada **Point of Sunset Sociedad Anónima.** Presidente con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma.—San José, 20 de abril del 2009.—Lic. Juan Antonio Madriz Arce y Carlos Morales Fallas, Notarios.—1 vez.—N° 101165.—(33023).

La suscrita notaria da fe, que la constitución de la sociedad que se denominará de conformidad con el Decreto Ejecutivo número treinta y tres mil ciento setenta y uno-J, publicado en *La Gaceta* número ciento catorce del catorce de junio del año dos mil seis, que consta en la escritura número doscientos cincuenta y siete visible al folio ciento veinticinco vuelto del tomo dos de mi protocolo del día dieciséis de abril del dos mil nueve.—Es todo.—Al ser las siete horas del día veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Zarela Obando Retana, Notaria.—1 vez.—N° 101166.—(33024).

La suscrita notaria da fe, que la constitución de la sociedad que se denominara de conformidad con el Decreto Ejecutivo número treinta y tres mil ciento setenta y uno-J, publicado en *La Gaceta* número ciento catorce del catorce de junio del año dos mil seis, que consta en la escritura número doscientos cincuenta y seis visible al folio ciento veinticuatro frente del tomo dos de mi protocolo del día dieciséis de abril del dos mil nueve. Es todo.—Al ser las siete horas del día veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Zarela Obando Retana, Notaria.—1 vez.—N° 101167.—(33025).

La suscrita notaria da fe, que la constitución de la sociedad que se denominara de conformidad con el Decreto Ejecutivo número treinta y tres mil ciento setenta y uno-J, publicado en *La Gaceta* número ciento catorce del catorce de junio del año dos mil seis, que consta en la escritura número doscientos cincuenta y cinco visible al folio ciento veinticinco vuelto del tomo dos de mi protocolo del día dieciséis de abril del dos mil nueve. Es todo.—Al ser las siete horas del día veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Zarela Obando Retana, Notaria.—1 vez.—N° 101168.—(33026).

Ante esta notaría comparecieron los señores: Adrián Espinoza Ramírez y Elizabeth Rojas Jiménez y dicen: Que comparecen ante esta notaría con el propósito de constituir una sociedad anónima, la cual se regirá por el Código de Comercio y por las siguientes cláusulas: Primera: Del nombre: La sociedad se denominará **Drenajes y Siembras Vanegas Ramirez Sociedad Anónima** pudiendo abreviarse **Drenajes y Siembras Vanegas Ramirez S. A.** Segunda: Del domicilio: El domicilio social será exactamente Limón, en la entrada de Finca Arenal Dos de Matina de Limón, el capital social es de ciento veinte mil colones. Es todo.—Matina de Limón, ocho horas de ocho de abril del dos mil nueve.—Lic. Elvis Eduardo Lawson V., Notario.—1 vez.—N° 101170.—(33027).

Ante esta notaría comparecieron los señores: Marcos Francisco Latouche Delgado y Elizabeth Rojas Jiménez y dicen: Que comparecen ante esta notaría con el propósito de constituir una sociedad anónima, la cual se regirá por el Código de Comercio y por las siguientes cláusulas: Primera: Del nombre: La sociedad se denominará **Inversiones Brayán Latouche**

Sociedad Anónima pudiendo abreviarse **Inversiones Brayán Latouche S. A.** Segunda: Del domicilio: El domicilio social será exactamente Limón, San Miguel de Matina, el capital social es de ciento veinte mil colones. Es todo.—Matina de Limón, ocho horas de tres de abril del dos mil nueve.—Lic. Elvis Eduardo Lawson V., Notario.—1 vez.—N° 101171.—(33028).

Por escritura otorgada ante mí, a las diez horas del diecisiete de abril del dos mil nueve, se constituyó la sociedad **Grupo Ocho Quepos Limitada**. Capital social totalmente suscrito y pagado.—Cartago, dieciocho de abril del dos mil nueve.—Lic. André Wells Downey, Notario.—1 vez.—N° 101173.—(33029).

Por escritura número ciento sesenta y siete otorgada a las once horas con treinta y minutos del día veinte de abril del dos mil nueve, se protocolizó acuerdo de asamblea mediante el cual se aumenta el capital social y se modifica la cláusula quinta del pacto constitutivo de la sociedad **Rincón Educativo Sociedad Anónima**.—San José, veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. José Francisco Acevedo Gutiérrez, Notario.—1 vez.—N° 101175.—(33030).

Por escritura número ciento sesenta y seis otorgada a las once horas del día veinte de abril del dos mil nueve, se protocolizó acuerdo de asamblea mediante el cual se modifica la cláusula segunda del pacto constitutivo de la sociedad **Supertica Sociedad de Responsabilidad Limitada**.—San José, veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. José Francisco Acevedo Gutiérrez, Notario.—1 vez.—N° 101176.—(33031).

La suscrita Sylvia Arias Ulate, notaria pública con oficina en San José, hace constar que a las nueve horas del primero de abril de dos mil nueve, mediante asamblea general extraordinaria de socios, se acordó nombrar nuevo presidente y secretario de la junta directiva y modificar la cláusula décima segunda del pacto social de la sociedad denominada **Distribuidora Colón Sociedad Anónima**. Es todo.—San José, a las once horas cinco minutos del veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Sylvia Arias Ulate, Notaria.—1 vez.—N° 101179.—(33032).

La suscrita Sylvia Arias Ulate, notaria pública con oficina en San José, hace constar que a las once horas del primero de abril de dos mil nueve, mediante asamblea general extraordinaria de socios, se acordó nombrar nuevo presidente y tesorero de la junta directiva de la sociedad denominada **Distribuidora Bello Horizonte Sociedad Anónima**. Es todo.—San José, a las once horas diez minutos del veinte de abril del dos mil nueve.—Lic. Sylvia Arias Ulate, Notaria.—1 vez.—N° 101180.—(33033).

Protocolización de asamblea general extraordinaria de accionistas de la Compañía **Grupo Sifima S. A.**, mediante la cual se reforma cláusula primera para que se denomine **Grupo Distribuidora Girasol S. A.**, y se nombra nuevo presidente, tesorero y fiscal. Escritura otorgada a las catorce horas del dieciséis de abril del dos mil nueve.—Lic. Claudio Antonio Murillo Ramírez, Notario.—1 vez.—N° 101182.—(33034).

Protocolización de asamblea general ordinaria y extraordinaria de accionistas de la compañía **Quepos at The Hills Hotel S. A.**, mediante la cual se nombra nuevo presidente y tesorero de la junta directiva y se reforma la cláusula del capital social. Escritura otorgada a las quince horas del dieciséis de abril del dos mil nueve.—Lic. Claudio Antonio Murillo Ramírez, Notario.—1 vez.—N° 101183.—(33035).

El suscrito notario hace constar que mediante escritura número cincuenta y siete del tomo diez del licenciado Ronald Solano Pérez, se protocolizó asamblea general extraordinaria de la compañía **3-101-529302 s. a.**, mediante escritura número cincuenta y ocho del tomo diez del licenciado Ronald Solano Pérez, se protocolizó asamblea general extraordinaria de la compañía **3-101-529282 s. a.**, mediante escritura número cuarenta y siete del tomo diez del licenciado Ronald Solano Pérez, se protocolizó asamblea general extraordinaria de la compañía **3-101-529215 s. a.** Asimismo el suscrito notario hace constar que mediante escritura número siete del tomo cuatro de mi protocolo se protocolizó asamblea general extraordinaria de la sociedad **Caraos D H F Quince S. A.**, asimismo mediante escritura número veinte del mismo tomo de protocolo se protocolizaron asambleas generales extraordinarias de las sociedades **Liquene Dorado A C M Setenta y Cuatro S. A.**, **Sysofilia L C V Sesenta y Cuatro S. A.** y mediante escritura número diecinueve del mismo tomo de mi protocolo se protocolizaron asambleas generales extraordinarias de las sociedades **Crisantico M A X Sesenta y Cinco S. A.**, **Colibrí Minuatura M C S Sesenta y Seis S. A.**, **Brezo R J L Sesenta y Siete S. A.**, **Durillo T R W Sesenta y Ocho S. A.**, **Rudbeckia N Z F Setenta y Dos S. A.**, **Flox Paniculata V W A Setenta y Uno S. A.**, **Capullinas A O Y Setenta S. A.** y **Agerato N A B Sesenta y Nueve S. A.**, en todos los casos se realizaron cambios al pacto de cada una de las sociedades.—Lic. Mario Varela Martínez, Notario.—1 vez.—N° 101184.—(33036).

Mediante escritura otorgada a las once horas treinta minutos del ocho de abril del dos mil nueve, ante esta notaría se constituyó **Mosaic Services Sociedad Anónima**. Domicilio: San José, Escazú. Plazo: cien años. Objeto: comercio en general. Capital social: cien dólares suscrito y pagado. Administración: Junta directiva compuesta por presidente, vicepresidente, secretario y tesorero. Representación: Presidente, vicepresidente y tesorero apoderados generalísimos, secretario apoderado general.—Lic. Bárbara Jiménez Coble, Notaria.—1 vez.—N° 101185.—(33037).

Ante mi notaría los señores Edgar Rolando Garita Ulloa cédula N° 1-1082-821 y Fátima del Rosario Silva Salina, nicaragüense, cédula de residencia número 155807964809 de conformidad con el artículo dos del Decreto Ejecutivo número 33171-J publicado en *La Gaceta* 114 del 14 junio del 2006 constituyó una sociedad anónima, capital social diez mil colones exactos. Domicilio es Heredia, cantón Heredia, distrito Heredia, exactamente de la iglesia católica La Inmaculada, trescientos metros al norte y veinticinco metros al oeste, casa color blanca.—Cartago, 17 de abril del 2009.—Lic. María de los Angeles Angulo Gómez, Notaria.—1 vez.—N° 101187.—(33038).

Por escritura número trescientos treinta siete-ocho, se acuerda la cesión y traspaso de poderes de la sociedad anónima **Extreme Potencial Carr S. A.**, a favor del señor Oscar Tomas Pretel Granados, cédula de residencia uno siete cero cero uno cero nueve cinco tres tres cuatro, a partir del día cuatro de diciembre del dos mil ocho.—San José, 19 de abril del 2009.—Lic. Randall Francisco Alvarado Cubillo, Notario.—1 vez.—N° 101189.—(33040).

Por escritura otorgada ante mí el día de hoy a las doce horas, se constituyó **Sistemas Inversores de Potencia N.V.P. Sociedad Anónima** Domicilio social: Curridabat, Urbanización José María Zeledón, primera Etapa, casa C-dieciséis. Plazo: noventa y nueve años. Presidente con facultades de apoderado generalísimo.—San José, quince de abril del año dos mil nueve.—Lic. Javier Milton Pastrana, Notario.—1 vez.—N° 101190.—(33041).

Por escritura número trescientos treinta siete-ocho, se acuerda la cesión y traspaso de poderes de la sociedad anónima **Bienes e Inversiones Lago Azul del Caribe S. A.**, a favor del señor Oscar Tomas Pretel Granados, cédula de residencia uno siete cero cero uno cero nueve cinco tres tres cuatro, a partir del día cuatro de diciembre del dos mil ocho.—San José, 19 de abril del 2009.—Lic. Randall Francisco Alvarado Cubillo, Notario.—1 vez.—N° 101191.—(33042).

Por escritura ciento cincuenta y tres, otorgada ante los notarios Mario Zárate Sánchez y Carolina Ulate Zárate, a las ocho horas treinta minutos del dieciséis de abril del dos mil nueve, se constituyó la sociedad denominada **Alternativas de Embalaje Key.A Sociedad Anónima**. Presidente. Edgar Casco Quintero.—Heredia, dieciséis de abril del año dos mil nueve.—Lic. Carolina Ulate Zárate, Notaria.—1 vez.—N° 101192.—(33043).

Por escritura número 260, otorgada ante esta notaría, a las 14:00 horas del 6 de abril de 2009, se constituyó la sociedad **Rosa e Ingrid S. A.** Capital suscrito y pagado mediante aporte de una finca y una letra de cambio. Plazo social 99 años. Domicilio social en San José, distrito Catedral, barrio San Cayetano. El presidente y secretario tienen la representación judicial y extrajudicial con facultades de apoderados generalísimos sin límite de suma, actuando separadamente.—San José, 17 de abril del 2009.—Lic. José Fidelio Castillo Pérez, Notario.—1 vez.—N° 101194.—(33044).

Por escritura otorgada ante esta notaría a las dieciséis horas del dieciséis de abril del dos mil nueve, se constituyó la sociedad **Allivan Solutions Sociedad Anónima**. Capital social de cien mil colones debidamente suscrito y pagado. Plazo 90 años.—Liberia, dieciséis horas del dieciséis de abril del dos mil nueve.—Lic. Erick Badilla Córdoba, Notario.—1 vez.—N° 101202.—(33045).

Por escritura otorgada ante el suscrito notario a las ocho horas del diecisiete de abril del dos mil nueve, protocolicé acta de asamblea general extraordinaria de accionistas de **Centro Educativo Montebello de Heredia S. A.**, en la cual se reformaron las cláusulas novena y décima primera del pacto social. Se nombra nueva junta directiva y fiscal.—San José, 17 de abril del 2009.—Lic. José Antonio Gamboa Vázquez, Notario.—1 vez.—N° 101203.—(33046).

Viviana Andrea Arick Alvarado, Bryan Miguel Mata Castro: Conforman la sociedad anónima **Inversiones Constructivas y Decorativas Constru Casa S. A.**, dada en la notaría de Ana María Chacón Solórzano, notaria pública, con carné número trece mil trescientos seis.—San José, a las nueve horas del día tres de abril del año dos mil nueve.—Lic. Ana María Chacón Solórzano, Notaria.—1 vez.—N° 101207.—(33047).

Mediante escritura número ciento noventa y cinco-seis, otorgada ante la suscrita notaria, en Santa Cruz, Guanacaste, a las dieciocho horas del diecisiete de abril del dos mil nueve, se constituye la sociedad denominada **Vayfre Sociedad Anónima**, Presidenta Fressia Maritza Barrantes Guevara, mayor, divorciada una vez, del hogar, vecina de Nicoya, Guanacaste, en Urbanización Brisas del Cerro, casa número sesenta y tres, de la Escuela Saúl Cárdenas, doscientos metros al sureste, cédula número cinco-doscientos setenta y cinco-trescientos treinta y uno y tesorera Vanessa de los Angeles Quirós Guevara, mayor, divorciada una vez, comerciante, cédula número cinco-trescientos cincuenta y dos-doscientos cincuenta y cinco, vecina de Santa Cruz, Guanacaste, de la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social, cincuenta metros al norte, presidente y tesorera respectivamente con facultades de apoderadas generalísimas sin límite de suma, pudiendo actuar conjunta o separadamente. Plazo: noventa y nueve años. Capital: diez mil colones, debidamente suscrito y pago. Objeto: El comercio en general.—Santa Cruz, Guanacaste, diecisiete de abril del dos mil nueve.—Lic. María Gabriela Morales Peralta, Notaria.—1 vez.—N° 101209.—(33048).

NOTIFICACIONES

TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES

De conformidad con resolución RMT-1158-2009 de las nueve horas del día del 30 de marzo del 2009. El Ministro de Trabajo y Seguridad Social, resuelve: Impartir aprobación final a la resolución JPIGTA-137-2009 de sesión celebrada en San José a las nueve horas del 27 de enero del 2009, de la Junta de Pensiones e Indemnizaciones de Guerra. Se otorga traspaso de pensión de guerra incoadas por Bogarín Calderón Rita, cédula de identidad N° 1-208-396, a partir del día 3 de abril del 2008; por la suma de cincuenta y dos mil novecientos cincuenta y ocho colones con cero céntimos (¢52.958,00); mensuales en forma vitalicia, sin perjuicio de los aumentos que por costo de vida que se hayan decretado a la fecha. Se da así por agotada la vía administrativa. Notifíquese.—Lic. Francisco Morales Hernández, Ministro de Trabajo y Seguridad Social.—Lic. Róger Porras Rojas, Director.—1 vez.—(34414).

JUSTICIA Y GRACIA

REGISTRO NACIONAL

REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD

PUBLICACIÓN DE SEGUNDA VEZ

Se hace saber al señor Luis Rojas Gamboa, cédula 1-997-939, Apoderado Generalísimo de "La Quinta de Don Víctor e Hijos S. A.", cédula jurídica 3-101-506974, como propietaria registral de la finca Alajuela 32417 derecho 006, a tercero con interés legítimo, albaceas o representantes legales, que la Dirección del Registro Público ordenó la apertura de la Diligencias Administrativa de Oficio, para investigar un posible error registral, en la finca de cita. Mediante resolución de 08:20 horas del 26-01-2009 de concedió audiencia de ley a las partes y siendo que el certificado de Correos de C.R. RR002331053CR, dirigido al apoderado de la sociedad involucrada, fue devuelto por el señor notificador, leído y vuelto a sellar por no corresponder a la parte y con el objeto de cumplir con el Principio Constitucional del Debido Proceso, se autoriza la notificación por medio de edictos y se confiere audiencia: a la persona indicada, por el término de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la tercera publicación, término dentro del cual debe presentar los alegatos que a sus derechos convengan y se le previene que debe señalar número de fax o correo electrónico donde oír futuras notificaciones de este Despacho, conforme a los artículos 93, 94 y 98 del Reglamento del Registro Público, que es Decreto Ejecutivo N° 26771-J, del 18-02-1998, en concordancia con los numerales 19 y 34 de la Ley de notificaciones Judiciales N° 8687, bajo el apercibimiento, que de no cumplir con lo anterior, las resoluciones se tendrán por notificadas 24 horas después de dictadas. Igual consecuencia se producirá si el medio señalado fuere impreciso, incierto o ya no existiere, conforme a los artículos 99 del Reglamento de la materia y 11 de la citada Ley N° 8687. (Ref. Exped. 2008-1288 BI).—Curridabat, 13 de abril del 2009.—Lic. Erika Bermúdez Bonilla, Asesora Jurídica Registral del Registro Bienes Inmuebles.—(O.C. N° 09-09).—(Solicitud N° 21912).—C-47270.—(32845).

Se hace saber a los siguientes interesados: A la señora Ferencz Ana, cédula de residencia 1000012249, propietaria de la finca 5-48555, al señor Avi Efraim, pasaporte 7880019, propietario de la finca del partido de Guanacaste 048673, que es el lote 48 de la urbanización, al señor Esteban Rojas Molina, cédula 1-805-627, propietario de la finca 5-48735, al señor Richard Madorin, pasaporte 7621227, propietario de la finca del partido de Guanacaste 068996, que es el lote 11 de la urbanización, e interesados en los documentos tomos: 524, 543 y 557 asientos: 4578, 16903 y 10082, a la señora Anna Nietlispach, pasaporte 8426881, propietaria de la finca del partido de Guanacaste 068996, que es el lote 11 de la urbanización, e interesados en los documentos tomos: 524, 543 y 557 asientos: 4578, 16903 y 10082, 86. A los señores María de Los Ángeles Roger Rojas, Rafael Emilio Víquez Rogers, Pablo Víquez Rogers, Daniel Víquez Rogers, Baudilio Víquez Arguedas y Trinidad Arrieta Arrieta, herederos declarados en la sucesión del señor Emilio Víquez Arrieta, cédula 4-086-304, como interesados en la tramitación del documento anotado en la finca de Guanacaste 48619 con citas tomo 369 asiento 11348, al señor Abel López Topete, pasaporte 03110034558, perjudicado en mandamiento penal tomo 569 asiento 60011, que afecta la finca 5-48705, a la señora Karla Patricia Looser Garbanzo, cédula 1-786-743, interesada en la ejecutoria de divorcio con citas tomo 573 asiento 72002, que afecta entre otras, la finca 5-48735, al señor José Francisco Rojas Ulloa, cédula 2-209-913, propietario de la finca 5-48543, al señor Sammy Tuner Robinson, pasaporte 55464540, como Presidente apoderado de la empresa Marbella By The Sea S. A., cédula de persona jurídica 3-101-, propietaria de las fincas 5-48549, 5-105391, al señor Tyohar Moshe Kastiel, cédula de residencia 10052, propietario de la finca 5-48553, al señor Diego Andrés Quellette, cédula de residencia 125124936650, como apoderado generalísimo de la sociedad Tierras Swell Sociedad Anónima, cédula de persona jurídica 3-101-414251, propietaria de la finca 5-48565, al señor Graig Hudson, pasaporte 157434080, como apoderado de la empresa Ojos de Yaludin S. A., cédula de persona jurídica 3-101-371689, propietaria de las fincas 5-48571, 5-48573, 5-58086, interesada en el mandamiento tomo 561 asiento 17566, al señor José Ángel Bejarano Naranjo, cédula 1-418-115, propietario de la finca 5-48591, al señor Woodson Chruschill Brown Whemmueler, cédula 8-050-990, propietario de la finca 5-48599, a la señora Sonia Virginia Vargas Sáenz, cédula 1-297-820, propietaria de la finca 5-48601, al señor James Demetri Genis Capone, cédula de residencia 126542542007, Presidente apoderado

de la empresa Bosques de Marbella S. A., cédula de persona jurídica 3-101-435867, propietaria de la finca 5-48603, al señor Yarhi Praxmarer Enrique Abraham, sin identificación, propietario de la finca 5-48607, al señor Moscardo Antonio Garay Vilchez, pasaporte C0936162, como Presidente con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma de la sociedad Grupo de Servicios Acaaf Sociedad Anónima, cédula de persona jurídica 3-101-044450, como propietaria su representada de las fincas del partido de Guanacaste 48629, 68992, al señor Eckhardt Rainer Freytag, cédula de residencia 110-2000-740, como propietario de la finca del partido de Guanacaste 048667, que es el lote 45 de la urbanización, al señor Ricardo Núñez Bolaños, cédula de identidad 2-274-328, como propietario de la finca del partido de Guanacaste 048675-001, que es el lote 49 de la urbanización, a la señora Elizabeth Montes de Oca Mora, cédula de identidad 1-373-197, como propietario de la finca del partido de Guanacaste 048675-003, que es el lote 49 de la urbanización, al señor Robert Lester Mcleod, pasaporte 014730332, como Presidente con facultades de apoderado generalísimo de la sociedad Marbella Surf Ranch Sociedad Anónima, cédula de persona jurídica 3-101-335121, propietaria su representada de la finca del partido de Guanacaste 060178, que es el lote 10 de la urbanización, al señor Franco Ucelli Di Nemi, pasaporte 225326M, como Presidente con facultades de apoderada generalísima de la sociedad Coco Brasileño C.B., Sociedad Anónima, cédula de persona jurídica 3-101-306595, como propietaria su representada de la finca del partido de Guanacaste 068997, que es el lote 12 de la urbanización, además como interesado en los documentos tomos: 524, 543 y 557 asientos: 4578, 16903 y 10082, respectivamente, por medio del cual adquiere la finca de ese partido 068996, al señor Friederich Wolverton, sin documento de identificación, como Presidente con facultades de apoderado generalísimo de la sociedad Marbella Beach Club Sociedad Anónima, (Club de Playa Marbella S. A.), cédula de persona jurídica 3-101-345152, como propietaria su representada de la finca del partido de Guanacaste 69001, que es el lote 16 de la urbanización, a la señora Leydi Carolina Cascante Avila, cédula 1-1123-0050, como anotante del documento 568-33035 que afecta la finca 5-48579, que se les brinda audiencia por medio de edicto, por desconocerse su lugar de residencia o domicilio exacto, así como a cualquier tercero con interés legítimo, a sus albaceas o a sus representantes legales, que la Dirección del Registro Público de la Propiedad Inmueble ha iniciado diligencias administrativas incoadas por el señor Jeffrey James Allen, estadounidense, pasaporte de los Estados Unidos de América 036302550, como apoderado de Los Destinos del Ayer Sociedad Anónima, cédula jurídica N° 3-101-378695, presentado ante esta Dirección el día 15 de abril del 2005, por medio del cual informa, entre otros tópicos, sobre el error cometido en la tramitación del documento tomo quinientos cuarenta y siete, asiento cuatro mil doscientos setenta y ocho (547-4278) que relaciona la finca del partido de Guanacaste treinta mil setecientos cuarenta y tres (30743), lo que permitió la inscripción de documentos posteriores, generándose gran cantidad de segregaciones. Lo anterior obligó a esta Autoridad a ordenar por Resolución de las 08:33 de jueves 13 de octubre de 2005, mientras se investiga a fondo lo sucedido, se consigne para efectos de publicidad, Advertencia Administrativa en ese inmueble y todas sus segregaciones. Con tal fin, se les confiere audiencia, hasta por el término de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la publicación del presente edicto, a efecto de que dentro de dicho término, presenten los alegatos que a sus derechos convengan.- E igualmente se le previene que dentro de dicho término a partir de la publicación del presente edicto, deben señalar apartado postal, casa u oficina dentro del perímetro de la ciudad de San José, o número de facsimil, donde oír futuras notificaciones de este Despacho, conforme a los artículos 93, 94, 96 y concordantes del Reglamento del Registro Público de la Propiedad Inmueble, que es Decreto Ejecutivo N° 26771-J, de 18 de febrero de 1998, publicado en La Gaceta N° 54 del 18 de marzo del mismo año, en concordancia con el numeral 3 de la Ley de Notificaciones, Citaciones y otras Comunicaciones Judicial, Ley N° 7637, así como el señalamiento de lugar y medio para recibir notificaciones en el Segundo Circuito Judicial de la Ciudad de San José (Goicoechea), ante la Sección Tercera del Tribunal Superior Contencioso Administrativo, conforme a los artículos 2, 3 y 5 de la Ley N° 7274 de 10 de diciembre de 1991, Ley de Creación de la Sección Tercera del Tribunal Superior Contencioso Administrativo, órgano superior jerárquico impropio de este Registro, en el eventual caso de ulterior recurso de apelación en contra de lo que resuelva en definitiva este registro, bajo apercibimiento, que de no cumplir con lo anterior, las resoluciones se le tendrán por notificadas 24 horas después de dictadas. Igual consecuencia se producirá si el lugar señalado fuere impreciso, incierto o ya no existiere. Artículos 20 y 21 de la Ley 3883 de 30 de mayo de 1967 y sus reformas y artículo 185 del Código Procesal Civil. (Ref. Exp. 088-2005).—Curridabat, 23 de marzo del 2009.—Lic. Eduardo Alvarado Miranda, Asesor Jurídico.—(O.C. N° 09-09).—(Solicitud N° 21909).—C-236270.—(32846).

Se hace saber a: I.- Clara Elvira Taylor Tims cédula 7-020-152 en su condición de vendedora de la finca del Partido de San José matrícula 356102 mediante el documento que ocupó el tomo 576 asiento 54147 que se investiga en estas diligencias. II.- Javier Vega Quirós, cédula 1-786-316 en su condición de adquirente de la finca del partido de San José, matrícula 356102 mediante el documento que ocupó el tomo 576 asiento 54147 que se investiga en estas diligencias, terceros interesados o representantes, que la Dirección del Registro Público de la Propiedad Inmueble ha iniciado Diligencias administrativas a instancia de Mayra Rojas Guzmán para investigar las inscripciones realizadas mediante documentos en los cuales se utilizó boletas de seguridad presumiblemente sustraídas, y que afecta las fincas de San José 356102 y Heredia 82119 y 106453. Por lo anterior se les confiere audiencia, hasta por el término de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a esta publicación, a efecto de que dentro de dicho término,

presenten los alegatos que a sus derechos convengan. E igualmente se les previene que dentro del término establecido para la audiencia, deben señalar fax o correo electrónico donde oír futuras notificaciones de este Despacho, conforme los artículos 93, 94 y 98 y concordantes del Reglamento del Registro Público Inmueble, que es Decreto Ejecutivo N° 26771-J, del 18 de febrero de 1998, publicado en *La Gaceta* N° 54 del 18 de marzo del mismo año, y 20, 21 y 22 de la Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687, publicada en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 20 del 29 de enero del 2009, bajo apercibimiento, que de no cumplir con lo anterior, las resoluciones se tendrán por notificadas veinticuatro horas después de dictadas. Igual consecuencia se producirá si el medio señalado fuere impreciso, incierto o ya no existiere, (artículo 20 de la Ley Sobre Inscripción de documentos en el Registro Público N° 3883 de 30 de mayo de 1967 y sus reformas, 185 del Código Procesal Civil y 11 de la Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687 de cita). Notifíquese.—Departamento de Asesoría Jurídica Registral.—Lic. Kattia Meza Brenes, Asesora.—(O.C. N° 09-09).—(Solicitud N° 19876).—C-72020.—(32847).

Se hace saber: Al señor Jorge Rolando Zúñiga Azofeifa, cédula de identidad 9-0049-0384, a sus representantes legales o terceros con interés legítimo, quien es actor en los mandamientos de Decretos de Embargo, expedidos por el Juzgado Civil de Mayor Cuantía de Heredia, sobre la finca del Partido de Cartago, matrícula 160162, se publicará esta audiencia, de la resolución dictada a las 09:05 del 13 de abril de 2009; de diligencias administrativas de Oficio del Expediente 08-442 BI, iniciadas por informe presentado el día 17 de junio de 2008, del Registrador 441, Grupo 2, Licenciado Hubert Valverde Villalobos, relacionado con el documento inscrito bajo citas de tomo 434, asiento 15881, que versa sobre adjudicación extrajudicial, donaciones, segregaciones y otros, se inscribieron las fincas del Partido de Cartago, matrículas 160152 y 160162, ambas con el plano catastrado C-677973-1987. En razón de lo anterior; en cumplimiento con lo dispuesto en el Oficio DGRN-0831-2007 y la Circular DRP-008-2007, de fecha 21 de agosto de 2007, que entró en vigencia a partir de esa misma fecha, y en resguardo de la seguridad jurídica que debe dimanar de la publicidad de los asientos registrales, se autorizó la apertura de este expediente y por resolución de las 13:00 horas del 19 de junio de 2008, se consignó de nota de advertencia Administrativa al margen de los inmuebles del Partido de Cartago, matrículas 160152 y 160162; y en cumplimiento con el principio constitucional del debido proceso; se resolvió: conferir audiencias, hasta por el plazo de quince días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la tercera publicación consecutiva en el Diario Oficial *La Gaceta*, con el propósito de no causar estado de indefensión, en virtud de que según asientos de registro no consta dirección, para notificarlo. Lo anterior, a efecto de que dentro de dicho término presente los alegatos que a su derecho convengan. Y se le previene: 1- Que dentro del término establecido para la audiencia, debe señalar, número de fax o correo electrónico, en donde oír futuras notificaciones de este Despacho, bajo apercibimiento que de no cumplir con lo anterior, las resoluciones se tendrán por notificadas veinticuatro horas después de dictadas. 2- Igual consecuencia se producirá, si el lugar señalado fuere impreciso o incierto o si ya no existiere, según lo establecido en los artículos 96 y 98 del Reglamento del Registro Público, que es Decreto Ejecutivo número 26771-J del 18 de febrero de 1998 y sus reformas; así como el artículo 3 y 12, 20, 21 y 22 de la Ley N° 8687, Ley de Notificaciones Citaciones y otras Comunicaciones Judicial, publicada en el Diario Oficial *La Gaceta*, de 29 de enero del 2009. Notifíquese.—Curridabat, 13 de abril del 2009.—Lic. Leticia Acuña Salazar, Asesora Jurídica.—(O.C. N° 09-09).—(Solicitud N° 21913).—C-65270.—(32848).

Se hace saber a: I- Steven Carl Akerson, cédula 17502101050015234 en su condición de primer adquirente de la finca del partido de San José, matrícula 139606. II.- Lic. Edgar Manuel Jiménez Coto, cédula 2-350-529 en su condición de notario autorizante del documento mediante el cual se realizó el traspaso de la finca del partido de San José, matrícula 139606 y que ocupó el tomo 565 asiento 13225. III.—Lic. Juan Carlos Gutiérrez Morales cédula 1-745-409 en su condición de notario autorizante del documento mediante el cual se realizó el traspaso e hipoteca de la finca del Partido de San José matrícula 139606 y que ocupó el tomo 571 asiento 3270. IV.- Vimay International Business Group S. A.: cédula jurídica 3-101-474016 en su condición de propietaria actual de la finca del Partido de San José matrícula 139606, entidad representada por Vivian Bonilla Villena cédula 6-290-482. V.- Notre Voiture Rouge S. A. cédula jurídica 3-101-299549 en su condición de acreedora en el crédito garantizado con la finca del partido de San José, matrícula 139606, entidad representada por Randall Leonidas Peralta Guevara cédula 5-287-773. Por lo anterior se les confiere audiencia, hasta por el término de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a esta publicación, a efecto de que, presenten los alegatos que a sus derechos convengan. Y se les previene que dentro de ese término deben señalar fax, apartado postal, casa u oficina dentro del perímetro de la ciudad de San José, donde oír futuras notificaciones de este Despacho, bajo apercibimiento, que de no cumplir con lo anterior, las resoluciones se tendrán por notificadas veinticuatro horas después de dictadas. Igual consecuencia se producirá si el lugar señalado fuere impreciso, incierto o ya no existiere. (Ref. Exp. N° 08-1200-BI).—Curridabat, 3 de abril del 2009.—Departamento de Asesoría Jurídica Registral.—Lic. Kattia Meza Brenes.—(O.C. N° 09-09).—(Solicitud N° 21911).—C-62270.—(32849).

Se hace saber a: José Agapito Espinoza Siezar pasaporte número c308209, titular registral de la finca del partido de Limón matrícula 48598, que por desconocerse su domicilio exacto, se le notifica por medio de edicto, y se le hace saber: I.- Que la Dirección del Registro Público de Bienes

Inmuebles, ordenó la Apertura de Diligencias Administrativas por resolución de las 11:15 horas del 25 de febrero del 2009, debido a que se informó la supuesta duplicidad entre las fincas del partido de Limón matrículas: 48598 y 48608 que publicitan el mismo plano catastrado 7-971253-1991. II.- Que se logró determinar que el plano catastrado 7-971253-1991 le corresponde a la finca del partido de Limón matrícula 48608. III.- Que mediante resolución de las 13:20 horas del 17 de mayo del 2009, se le confiere audiencia hasta por el término de 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la tercera publicación del presente edicto, término dentro del cual debe presentar los alegatos que a su derecho convenga. Se le previene que dentro de este término debe señalar número de fax o una dirección de correo electrónico, donde oír futuras notificaciones de este Despacho, conforme a los artículos 93, 94, 96 y concordantes del Reglamento del Registro Público de la Propiedad Inmueble, en concordancia con los numerales 19 y 34 de la Ley de Notificaciones Judiciales Ley N° 8687, bajo apercibimiento que de no cumplir con lo anterior, las resoluciones se tendrán por notificadas 24 horas después de dictadas. Igual consecuencia se producirá si el medio señalado fuere impreciso, incierto o ya no existiere, conforme al artículo 99 del Reglamento de la materia y el artículo 11 de la citada Ley N° 8687. (Expediente 2008-1240-BI-US). Notifíquese.—Curridabat 17 de marzo del 2009.—Lic. Mabel Valverde Zúñiga, Asesora Jurídica Registral.—(O.C. N° 09-09).—(Solicitud N° 21976).—C-42770.—(32850).

Se hace saber a: I.- Shalom Solutions Sociedad Anónima, cédula jurídica N° 3-101-442632 en su condición de propietaria de la finca del partido de San José matrícula 437887, entidad representada por Daniel Del Río Corea, cédula de residencia N° 115200016927. II.- Lic. Carlos Eduardo Salgado García, cédula N° 1-944-387 en su condición de notario autorizante del documento que se investiga en estas diligencias, cualquier tercero con interés legítimo, albaceas representantes legales, que la Dirección de este Registro ha iniciado Diligencias Administrativas que afectan la finca de San José 437887. Por lo anterior se les confiere audiencia, hasta por el término de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a esta publicación, a efecto de que, presenten los alegatos que a sus derechos convengan. Y se les previene que dentro de ese término deben señalar fax, apartado postal, casa u oficina dentro del perímetro de la ciudad de San José, donde oír futuras notificaciones de este Despacho, bajo apercibimiento, que de no cumplir con lo anterior, las resoluciones se tendrán por notificadas veinticuatro horas después de dictadas. Igual consecuencia se producirá si el lugar señalado fuere impreciso, incierto o ya no existiere. (Ref. Exp. N° 09-023-BI).—Curridabat, 3 de abril del 2009.—Departamento de Asesoría Jurídica Registral.—Lic. Kattia Meza Brenes.—(O.C. N° 09-09).—(Solicitud N° 21910).—C-49520.—(32851).

Se hace saber a: Juana Isabel Sánchez Ulloa, cédula 8-0062-0467, propietaria registral de la finca de Limón 58851, a cualquier interesado con interés legítimo, albaceas o representantes legales, que la Dirección del Registro Público de Bienes Inmuebles, ordenó la apertura de Diligencias Administrativas debido a una duplicidad de planos en las fincas 7-58838 y 7-58851. Que mediante resolución de las 8 horas del 30 de marzo de 2009, se confiere audiencia hasta por el término de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la tercera publicación de este edicto, plazo en el cual debe presentar los alegatos pertinentes. Se le previene, que dentro del término establecido para la audiencia, debe señalar correo electrónico o número de fax, donde oír futuras notificaciones de este Despacho, conforme a los artículos 93, 94 y 98 y concordantes del Reglamento del Registro Público, que es Decreto Ejecutivo N° 26771-J, de dieciocho de febrero de 1998, en concordancia con el numeral 19 y 34 de la ley de Notificaciones Judiciales, Ley N° 8687, bajo apercibimiento, que de no cumplir con lo anterior, las resoluciones se tendrán por notificadas veinticuatro horas después de dictadas. Igual consecuencia se producirá si el medio señalado fuere impreciso, incierto o ya no existiere, conforme a los artículos 99 del Reglamento de la materia y 11 de la citada Ley N° 8687. Notifíquese. (Ref. Exp. 08-1236-BI-US).—Curridabat, 30 de marzo del 2009.—Lic. Erika Bermúdez Bonilla, Asesora Jurídica Registral.—(O.C. N° 09-09).—(Solicitud N° 21977).—C-49520.—(32852).

Se hace saber a: Wilmer Rodríguez Rodríguez, cédula 5-0160-0536, demandado en el proceso ejecutivo simple citas 553-14747-01-0001-001 sobre finca 95115 de Limón, a cualquier interesado con interés legítimo, albaceas o representantes legales, que la Dirección del Registro Público de Bienes Inmuebles, ordenó la apertura de Diligencias Administrativas de oficio por duplicidad de planos. Que mediante resolución de 13:00 del 23 de marzo del 2009, se le confiere audiencia, hasta por el término de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la tercera publicación del presente edicto, a efecto de que dentro de dicho término, presente los alegatos que a sus derechos convenga. Se le previene, que dentro del término establecido para la audiencia, deben señalar número de fax o correo electrónico, donde oír futuras notificaciones de este Despacho, conforme a los artículos 93, 94, 98 y concordantes del Reglamento del Registro Público de la Propiedad Inmueble, que es Decreto Ejecutivo N° 26771-J, de 18 de febrero de 1998, publicado en *La Gaceta* N° 54 del 18 de marzo del mismo año, en concordancia con el numeral 19 y 34 de la Ley de Notificaciones Judiciales, Ley N° 8687, bajo apercibimiento, que de no cumplir con lo anterior, las resoluciones se tendrán por notificadas veinticuatro horas después de dictadas. Igual consecuencia se producirá si el medio señalado fuere impreciso, incierto o ya no existiere, conforme a los artículos 99 del Reglamento de la materia y 11 de la citada Ley N° 8687. Notifíquese. (Ref. Exp. 08-1408-BI-UE).—Curridabat, 23 de marzo del 2009.—Lic. Erika Bermúdez Bonilla, Asesora Jurídica Registral.—(O.C. N° 09-09).—(Solicitud N° 21978).—C-54020.—(32853).

La jornada ordinaria de trabajo efectivo no podrá ser mayor de 8 horas en el día, de 6 en la noche y de 48 horas por semana. Sin embargo, en los trabajos que por su propia condición no sean insalubres o peligrosos, podrá estipularse una jornada ordinaria diurna hasta de 10 horas y una jornada mixta hasta de 8 horas, siempre que el trabajo semanal no exceda de las 48 horas.

¡ Información esencial a su alcance !



Disponible en la Imprenta Nacional, en la Uruca y en nuestra oficina ubicada en el Registro Nacional, en Zapote

Para lugares fuera de San José, puede hacer sus pedidos asumiendo el costo del envío

Más información: La Uruca: 2296-9570, extensiones 176 -186
Zapote: 2253-5528
ventas@imprenta.go.cr
www.imprentanacional.go.cr

JUNTA ADMINISTRATIVA

Lic. Ana Durán Salvatierra
Presidenta
Representante del Sr. Ministro de Gobernación Policía

Lic. Ricardo José Méndez Alfaro
Representante del Ministerio de Cultura y Juventud

Lic. Ramiro Rodríguez Vargas
Representante de la Editorial Costa Rica

Lic. Nelson Loaiza Sojo
Director General Imprenta Nacional
Director Ejecutivo Junta Administrativa


IMPRENTA NACIONAL
Trabajando por la Patria