

RCS-072-2011  
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 10:40 HORAS DEL 6 DE ABRIL DEL 2011

“ORDEN DE ACCESO E INTERCONEXIÓN ENTRE CALLMYWAY NY, S.A., CÉDULA JURÍDICA 3-101-334658, Y EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)”

SUTEL-OT-020-2010

---

**RESULTANDO**

- I. Que mediante resolución número RCS-87-2010 de las 15:45 horas del 29 de enero del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) resolvió, entre otros, iniciar un procedimiento administrativo sumario con el propósito de dictar el acto que ordene el acceso e interconexión entre **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** con base en los términos de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 201 del 17 de octubre del 2008 (folios 147 a 154).
- II. Que la audiencia oral y privada fue celebrada a las 9:20 horas del 5 de febrero del 2010 con la asistencia de: Ignacio Prada Prada y Ri Liang Cai, en representación de **CALLMYWAY NY, S.A.**, Patricia Bonilla, Erick Jiménez, Hans Jiménez y Juan Gerardo Alvarado, en representación del **ICE**, George Miley, Maryleana Méndez, Carlos Raúl Gutiérrez, Walther Herrera, Mercedes Valle, Glenn Fallas, Jorge Brealey y Mariana Brenes, en representación de la **SUTEL**.
- III. Que durante dicha audiencia oral y privada, el Consejo de la **SUTEL** resolvió, entre otros: 1) modificar la medida provisional determinada en el punto III de la parte dispositiva de la RCS-087-2010, de las 15:45 horas del 29 de enero del 2010 de la siguiente manera: *Sobre la conexión técnica: Se le ordena al ICE, que de manera temporal y en un plazo no mayor a 15 días calendario (el 19 de febrero de 2010), para que realice los trabajos de interconexión virtual en las oficinas de CALLMYWAY NY, S.A., en Zapote, Barrio Córdoba, por medio de enlaces E1 con señalización SS7. Alternativamente, de estar de acuerdo ambas partes, esta interconexión se podrá realizar en las oficinas del ICE en San Pedro, en un sitio provisional. Estos trabajos deberán incluir el período de pruebas técnicas para asegurar que en la fecha citada, los servicios de CALLMYWAY NY, S.A. estén habilitados a sus clientes. Sobre los costos: Los costos de instalación de esta medida temporal correrán por cuenta de CALLMYWAY NY, S.A. Adicionalmente, los costos de arrendamiento mensual de los E1 con señalización SS7 (de ser aplicable) serán los precios de los E1-PRI actualmente establecidos en los pliegos tarifarios del ICE y vigentes, de manera provisional; y 2) Se le previene al ICE que deberá finalizar las obras de co-ubicación en sus oficinas ubicadas en San Pedro, a más tardar el 15 de marzo de 2010, para que este espacio esté disponible para CALLMYWAY NY, S.A. y cualquier nuevo operador, con el fin de continuar evitando problemas similares con otros operadores.*
- IV. Que en fecha 12 de febrero del 2010, **CALLMYWAY NY, S.A.** en conjunto con el **ICE** solicitaron revocar la medida provisional de interconexión dictada mediante RCS-87-2010 de las 15:45 horas del 29 de enero del 2010, modificada durante la audiencia oral y privada.
- V. Que con base en lo anterior, mediante resolución número RCS-109-2010 de las 10:50 horas del 19 de febrero del 2010, el Consejo de la **SUTEL** resolvió revocar la medida provisional dictada en el punto III de la parte dispositiva de la resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones número RCS-87-2010 de las 15:45 horas del 29 de enero del 2010 y

modificada durante la audiencia oral y privada celebrada a las 9:20 horas del 5 de febrero del 2010.

- VI. Que una segunda audiencia oral y privada fue celebrada a las 9:30 horas del 21 de abril del 2010 con la asistencia de: Ignacio Prada Prada y Ri Liang Cai, en representación de **CALLMYWAY NY, S.A.**, José Luis Navarro y Marvin Rojas en representación del **ICE**, George Miley, Maryleana Méndez, Carlos Raúl Gutiérrez, y Mariana Brenes, en representación de la SUTEL.
- VII. Que mediante resolución número RCS-324-2010 de las 14:50 horas del 25 de junio del 2010, el Consejo de la SUTEL dictó una medida provisional de acceso e interconexión entre las redes de **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **ICE**, en la que se fijaron, entre otras: (a) La provisión por parte del **ICE** a **CALLMYWAY NY, S.A.** de las direcciones IP necesarias para la aplicación de la medida provisional, (b) Las condiciones de aplicación y los cargos por la interconexión entre las redes de **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **ICE**.
- VIII. Que mediante resolución número RCS-404-2010 de las 10:30 horas del 25 de agosto del 2010, el Consejo de la **SUTEL** revocó parcialmente la RCS-324-2010 de las 14:50 horas del 25 de junio del 2010, modificando los precios de interconexión OFF-NET (que se constituyen en los precios de originación y terminación de llamadas) definidos en el punto 1 del Anexo C "Condiciones Comerciales" del Por Tanto I de la RCS-324-2010 citada.
- IX. Que mediante resolución RCS-549-2010 de las 10:30 horas del 22 de diciembre del 2010, el Consejo de la **SUTEL** asignó a la empresa **CALLMYWAY NY, S.A.**, los recursos de numeración necesarios para la provisión de los servicios de telecomunicaciones.
- X. Que el plazo de dos meses para dictar la orden de acceso, según lo determinado en el artículo 53 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, ya transcurrió, por lo que corresponde al Consejo de la **SUTEL** definir las condiciones generales, técnicas y económico comerciales que regirán el acceso e interconexión entre **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **ICE**.

#### CONSIDERANDO:

- I. Que de conformidad con el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, la **SUTEL** deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y que no impliquen más que lo necesario para la buena operación del servicio previsto.
- II. Que el inciso h) del artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, indica que dentro de las obligaciones de la **SUTEL** se encuentra asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.
- III. Que el artículo 60 de la Ley 8642 claramente dispone que "(...) *En caso de que exista negativa de un operador de la red pública de telecomunicaciones para llevar a cabo negociaciones de interconexión o acceso, o el acuerdo no se concrete dentro de los tres meses siguientes a la notificación, la SUTEL, de oficio o a petición de parte, intervendrá con el fin de determinar la forma, los términos y las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso o la interconexión, lo anterior sin perjuicio de las sanciones dispuestas en esta Ley. La SUTEL hará dicha determinación en un plazo máximo de dos meses, contado a partir de que acuerde la intervención. (...)*".
- IV. Que el artículo 42 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones reitera que los mecanismos para el establecimiento del acceso y la interconexión son los siguientes: a) Por acuerdo negociado, sujeto al marco regulatorio vigente, entre los operadores o

proveedores, que deberá ser aprobado por la **SUTEL**, y b) Por orden de la **SUTEL**, con el fin de hacer cumplir la obligatoriedad de acceso e interconexión.

- V. Que dicha orden de acceso e interconexión es dictada por la **SUTEL** a través de un procedimiento administrativo sumario y reglado en los artículos 41 a 57 y 64 a 66 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.
- VI. Que en el presente caso, el procedimiento administrativo sumario fue iniciado por el Consejo de la **SUTEL** mediante RCS-87-2010 de las 15:45 horas del 29 de enero del 2010 y se ha cumplido a cabalidad con el procedimiento detallado en el artículo 50 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.
- VII. Que asimismo, si bien las partes tienen la posibilidad de llegar a un acuerdo en cualquier momento previo al dictado de la orden de acceso por parte de la **SUTEL**, y desistir de la intervención de este órgano, tal y como lo indica el artículo 65 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, en el caso en particular **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **ICE** no han logrado, a la fecha, suscribir el contrato respectivo.
- VIII. Que por lo tanto, corresponde a este Consejo, proceder con el dictado de la orden de acceso e interconexión para lo cual se han tomado en cuenta, entre otros, los siguientes criterios: (a) el interés del usuario, (b) las obligaciones y condiciones impuestas por los respectivos títulos habilitantes, (c) el interés de dotar a los usuarios de una amplia gama de servicios de telecomunicaciones, en todo el territorio nacional, (d) la disponibilidad y generación de alternativas técnicas y comercialmente viables para el acceso y la interconexión solicitada, (e) la igualdad en las condiciones de acceso, (f) la naturaleza de la solicitud, en relación con los recursos disponibles para satisfacerla, (g) las posiciones relativas de los operadores en el mercado, (h) el interés público, y el impacto en el desarrollo del mercado de las telecomunicaciones y en los usuarios finales de los servicios.
- IX. Que debe resaltarse que la orden de acceso e interconexión que dicta la **SUTEL** en este acto es de acatamiento obligatorio para **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **ICE** y su ejecución debe efectuarse dentro del término estipulado en la parte resolutive de esta resolución. Asimismo, la interposición de cualquier acción en la vía jurisdiccional por cualquiera de los involucrados, no releva a los mismos de la responsabilidad de cumplir con la orden de acceso e interconexión, ni de pagar los cargos determinados en la misma.
- X. Que finalmente, la orden de acceso e interconexión que se dicta a través de la presente resolución, contiene los aspectos sobre los cuales **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **ICE** lograron alcanzar un acuerdo y son acordes con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.
- XI. Que en cuanto a los puntos en discordia, específicamente los precios de terminación y servicios auxiliares, este Consejo ha decidido aplicar los precios contenidos en la Oferta de Interconexión por Referencia del **ICE** (OIR-2010) aprobada y modificada por esta Superintendencia según las resoluciones RCS-496-2010 de las 14:30 horas del 12 de noviembre del 2010, y RCS-529-2010 de las 12:30 horas del 8 de diciembre del 2010, por cuanto dichos precios fueron aprobados utilizando la metodología LRIC establecida por la **SUTEL** mediante resolución RCS-137-2010 de las 10:50 horas del 5 de marzo del 2010, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 53 del 17 de marzo del 2010, y el principio de orientación a costos contenido en el artículo 61 de la Ley 8642 y 32 del Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones. No obstante, dado que el **ICE** ha manifestado expresamente su compromiso de honrar la oferta de propuesta de servicios presentada mediante oficio 6018-0241-2010 del 09 de marzo del 2010 a **CALLMYWAY NY, S.A.**, tal y como consta en los folios del expediente administrativo, esta Superintendencia ha respetado la oferta para aquellos servicios donde los precios contenidos en la misma sean inferiores a los cargos dispuestos en la OIR-2010.

## POR TANTO

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

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

- I. Se dicta como **orden de acceso e interconexión** entre las redes de **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)**, la siguiente:

#### CAPÍTULO PRIMERO: CONDICIONES GENERALES

##### ARTÍCULO UNO (1): DEFINICIONES

1.1. Para efectos de la interpretación de la presente orden de acceso e interconexión (la "Orden") se tendrán en cuenta las definiciones contenidas en su Anexo A. En ausencia de definición expresa en dicho Anexo, aplicará lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones (LGT), el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RI), las demás normas legales y reglamentarias que regulen la materia, las resoluciones de esta Superintendencia de Telecomunicaciones y las recomendaciones de los organismos internacionales de telecomunicaciones de los cuales forma parte Costa Rica.

##### ARTÍCULO DOS (2): ANEXOS

2.1. Forman parte de esta Orden los anexos siguientes: Anexo A: "Definiciones"; Anexo B: "Proyecto técnico de acceso e interconexión (PTAI)"; Anexo C: "Condiciones comerciales"; Anexo D: "Procedimiento de atención y reparación de averías". Anexo E: "Procedimiento para el acceso, circulación y permanencia en instalaciones compartidas del ICE"; Anexo F: "Procedimiento para la toma de mediciones y generación de estadísticas para garantizar la calidad de los servicios de interconexión"; Anexo G: "Procedimiento para pruebas de interoperabilidad entre el ICE y prestadores solicitantes"; Anexo H: "Aprovisionamiento de infraestructura para coubicación de equipos".

##### ARTÍCULO TRES (3): OBJETO

3.1. El objeto de la presente Orden es establecer de forma provisional las facilidades de acceso e interconexión, con el propósito de posibilitar el intercambio de tráfico telefónico IP/TDM entre las redes de **CALLMYWAY NY, S.A.** y las redes fijas y móviles del **ICE**, a efecto de que sus respectivos clientes puedan, a su opción, tener acceso a las redes de ambos operadores.

3.2. La presente Orden es aplicable y debe regir para la totalidad de los servicios autorizados a **CALLMYWAY NY, S.A.**, incluyendo los servicios de telegestión, de plataforma prepago, preselección de operador y servicios a usuario final, todo de conformidad con el título habilitante otorgado a la empresa, así como con lo determinado por el Consejo de la SUTEL mediante resolución número RCS-549-2010 de las 10:30 horas del 22 de diciembre del 2010.

##### ARTÍCULO CUATRO (4): FACILIDADES Y TRATO IGUALITARIO

4.1. **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **ICE** (en su conjunto las "Partes") deberán proceder recíprocamente a la conexión de sus respectivas redes, facilitando el acceso de la otra Parte a la red de su propiedad en condiciones de igualdad, transparencia y no discriminación, conforme al modelo de acceso e interconexión establecido en la presente Orden.

## **ARTÍCULO CINCO (5): FECHAS Y PLAZOS PARA EL ACCESO Y LA INTERCONEXIÓN**

5.1. El acceso y la interconexión de las redes de las Partes, tal y como se establece en esta Orden, deberá efectuarse y continuarse de forma inmediata a partir de la notificación de la presente resolución.

## **ARTÍCULO SEIS (6): SUMINISTRO DE INFORMACIÓN**

6.1. Las Partes en el curso de la ejecución de la presente Orden, y como parte del Planeamiento Técnico Integrado (PTI), intercambiarán de manera libre y habitual información relativa a proyecciones de tráfico, planificación de sus redes, medición y facturación, sin que el contenido de dichas informaciones tenga otro fin que no sea el de colaborar en la mejor administración y eficiencia de esta Orden.

## **ARTÍCULO SIETE (7): PRIVACIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES**

7.1. Las Partes garantizarán en todo momento la confidencialidad y secreto de las informaciones que transiten por sus redes, no debiendo promover, causar o facilitar la interceptación ilegal de las mismas por ninguna causa.

7.2. La Ley sobre la materia determinará el procedimiento por medio del cual las Partes podrán colaborar con las Autoridades Judiciales en estos casos.

## **CAPÍTULO SEGUNDO: CONDICIONES TÉCNICAS**

### **ARTÍCULO OCHO (8): IMPLEMENTACIÓN DEL ACCESO Y LA INTERCONEXIÓN**

8.1. Las Partes interconectarán sus respectivas redes por medio de enlaces E1/SS7 en los puntos de interconexión (POI) descritos en el Anexo B "Proyecto Técnico de Acceso e Interconexión" de esta Orden. En dicho anexo se encuentran listados los detalles de implementación, localidades, formato, las facilidades, los POI y toda otra especificación de carácter técnico, las cuales forman parte integral de la presente Orden.

### **ARTÍCULO NUEVE (9): RESPONSABILIDAD DE LAS INVERSIONES PARA EL ACCESO E INTERCONEXIÓN**

9.1. **CALLMYWAY NY, S.A.** deberá asumir, por su cuenta y riesgo, los costos de materiales, instalación, remoción, ingeniería, mano de obra, supervisión, transporte, y otros gastos e inversiones necesarias, así como, los costos de Operación y Mantenimiento de los equipos, interfaces y medios de acceso requeridos para alcanzar el POI del **ICE**.

9.2. En caso de ser necesario, cualquiera de las Partes podrá suministrar a la otra los recursos técnicos, materiales y equipos para la instalación, activación y mantenimiento del acceso y la interconexión. El costo de estos recursos se aplicará como un crédito al (los) pago(s) más próximo(s), a partir de la implementación, que una Parte deba realizar a la otra, de conformidad con los precios y condiciones establecidos por la **SUTEL** en esta Orden. En caso de no existir facturas por pagar a cargo de la Parte obligada al pago, ésta deberá tomar las previsiones para cancelar dicho pago en un plazo máximo de tres meses.

### **ARTÍCULO DIEZ (10): PLANEAMIENTO TÉCNICO INTEGRADO (PTI)**

10.1. La habilitación del acceso y la interconexión será objeto del proceso de Planeamiento Técnico Integrado (PTI) que se realizará entre las Partes con el objetivo de obtener un adecuado nivel de servicio, optimización del direccionamiento del tráfico y de los costos de las rutas de interconexión.

10.2. Dentro del proceso de PTI se realizarán las reuniones que sean necesarias para desarrollar el Proyecto Técnico de Acceso e Interconexión (PTAI) y para actualizar las previsiones de necesidades, el cual forma parte del Anexo B de esta Orden.

10.3. La planificación y la proyección de los requisitos de capacidad en los POI, creación de nuevas rutas de interconexión y/o el suministro de enlaces de interconexión se llevará a cabo de acuerdo con las disposiciones de esta Orden y sus anexos, la LGT y el RI.

10.4. La identificación de los POI a utilizar y el dimensionamiento de las rutas se realizarán con base en la información originada y proporcionada por las Partes. Los cálculos y la información aportada serán parte del Proyecto Técnico de Acceso e Interconexión (PTAI).

10.5. Cuando la implementación de un determinado POI no fuera técnica ni económicamente viable, la Parte requerida podrá ofrecer una alternativa compatible de mutuo acuerdo con el solicitante, cuyos costos adicionales deben ser cubiertos en su totalidad por la Parte solicitante.

10.6. Las Partes se obligan a tratar como confidencial la información relativa al PTI, así como cualquier otra relacionada con los cambios de índole técnico que pudiera modificar o afectar las condiciones del acceso y la interconexión, de acuerdo con lo determinado en el artículo veinticuatro (24) de esta Orden.

10.7. La información relacionada con cambios de índole técnico habrá de entregarse por la Parte interesada con un mínimo de noventa (90) días de antelación a la puesta en servicio de las modificaciones técnicas a que se refieran, a fin de no causar perjuicios a la otra Parte y, en todo caso, con una antelación mínima suficiente en los casos en que sea precisa la introducción de innovaciones tecnológicas en sus respectivas redes que puedan afectar la provisión de los servicios de acceso e interconexión.

10.8. Tanto las previsiones iniciales de capacidad como las ampliaciones y modificaciones que se requieran, recogidas en el marco del proceso PTI serán incorporadas en el PTAI.

#### **ARTÍCULO ONCE (11): ADICIONES Y AMPLIACIONES DE POI Y RUTAS**

11.1. Cualquiera de las Partes podrá solicitar nuevos POI, así como también, la modificación en cuanto a las capacidades y características técnicas de las interconexiones existentes. La solicitud se hará por escrito.

11.2. En el marco del proceso PTI, las Partes se reunirán en un plazo de diez (10) días naturales contados a partir de la fecha de la solicitud de un nuevo POI, y establecerán por escrito sus acuerdos en un plazo no mayor de treinta (30) días naturales siguientes a la fecha de la reunión, debiendo dejar constancia de las condiciones técnicas y fechas de funcionamiento del nuevo POI. Dichos acuerdos deberán ser remitidos a la **SUTEL** en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados a partir de su suscripción.

11.3. Los trabajos aprobados por las Partes en virtud del párrafo anterior, deberán ser ejecutados en un plazo no mayor de setenta y cinco (75) días naturales contados a partir de la firma del acuerdo antes señalado, salvo disposición en contrario convenida entre las Partes, o bien, por consideraciones técnicas y económicas debidamente documentadas. Asimismo, al término de los 75 días indicados, las Partes deberán comunicar a la **SUTEL** la finalización y el estado de los trabajos.

11.4. Solicitud de habilitación de un POI no considerado en planificación anual: en el caso de que alguna de las Partes realice un requerimiento que no figure en la previa planificación anual, ésta deberá pagar por adelantado a la otra todos los costos en que esta última deba incurrir para la

construcción e instalación de los nuevos POI solicitados. La Parte requerida deberá hacer sus mejores esfuerzos para que el trabajo pueda ser realizado en un tiempo razonable. Una copia de la solicitud de habilitación del POI debe ser remitida a la **SUTEL**.

11.5. Para estos casos, en la planificación del año inmediatamente siguiente, las Partes tomarán en cuenta los costos justificables de la inversión realizada por la Parte solicitante, a fin de que la Parte solicitada contemple en su presupuesto los costos que le corresponden de dicha inversión y pueda proceder a realizar el pago a su contraparte, en una suma única, dentro de los noventa (90) días posteriores a la presentación de la factura respectiva.

11.6. Creación o ampliación de rutas dentro de un POI preexistente: Para la creación o ampliación de rutas dentro de un POI preexistente, las Partes deberán reducir los plazos antes consignados a un solo plazo no mayor de veinticinco (25) días calendario contados a partir de la fecha de la correspondiente solicitud, salvo disposición en contrario convenida entre las Partes, o bien, por consideraciones técnicas y económicas debidamente documentadas. Una copia de esta solicitud debe ser remitida a la **SUTEL**. En todo caso, se considerará un aumento en la capacidad del POI preexistente de un 25% anual como mínimo, tanto a nivel de interfaces como la capacidad misma de manejo de tráfico del POI establecido entre las empresas y rutas relacionadas. Este crecimiento anual se aplicará por defecto y a solicitud de parte en caso de que no se acuerde una ampliación distinta entre **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **ICE**. Esta ampliación por defecto no limita la posibilidad de requerir más ampliaciones durante el periodo respectivo.

#### **ARTÍCULO DOCE (12): COUBICACIÓN**

12.1. Con la finalidad de efectuar el acceso y la interconexión de las redes las Partes se prestarán servicios de coubicación, proveyendo cuando corresponda, las facilidades de: espacio físico, seguridad, energía eléctrica, entre otras, para que el POI esté habilitado y operativo.

12.2. La prestación de estas facilidades por parte del **ICE** se ajustará a los dispuesto en los Anexos de esta Orden.

#### **ARTÍCULO TRECE (13): ACCESO A LAS INSTALACIONES OBJETO DE ESTA ORDEN**

13.1. De ser necesario que personal de alguna de las Partes acceda a instalaciones de la otra Parte, la Parte solicitante comunicará por escrito los nombres y datos generales de dicho personal, el que únicamente ingresará a aquellas instalaciones en las fechas y horas previstas, y acompañados por personal de la otra Parte. Las Partes reconocen la necesidad de acceso ágil para efectos de la prestación del servicio.

13.2. Cada Parte será responsable por cualquier daño o perjuicio debidamente comprobado que su personal ocasione a las instalaciones y equipos de la otra Parte, incluidas las facilidades de terceros en los locales de ésta; así como, por la dilación o limitación en el acceso a sus instalaciones.

13.3. El procedimiento para acceso a las instalaciones de las Partes se encuentra en el Anexo E.

#### **ARTÍCULO CATORCE (14): CALIDAD Y GRADO DEL SERVICIO**

14.1. En cuanto a calidad y grado de servicio las Partes deberán observar las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos legales: Plan Fundamental de Encadenamiento; Plan Fundamental de Transmisión, Plan Fundamental de Sincronización, Plan Nacional de Numeración, Reglamento de Calidad y Prestación de los Servicios, Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones dictados por la ARESEP, para todo cuanto se refiera a la presente

Orden y su ejecución, así como, las resoluciones del Consejo de la **SUTEL** y las recomendaciones aplicables de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

14.2. En los Anexos B y F de esta Orden se incorporarán las provisiones específicas en materia de calidad de red y las mediciones y estadísticas deberán ser revisadas en reuniones trimestrales. Un informe sobre dicha revisión deberá ser remitido a la **SUTEL**. En todo caso, la probabilidad de pérdida de tráfico en las troncales de interconexión, no superará el uno por ciento (1%), conforme a las recomendaciones E.520 y E.521 de la UIT. Asimismo, el bloqueo interno de las centrales de conmutación de circuitos en las que se produce la interconexión no deberá exceder el uno por ciento (1%).

#### **ARTÍCULO QUINCE (15): DISPONIBILIDAD**

15.1. Los enlaces de interconexión deberán asegurar una disponibilidad mínima anual de noventa y nueve coma noventa y siete por ciento (99,97%).

15.2. En los Anexos B y F se establecerán las condiciones para verificar el cumplimiento de los niveles mínimos de disponibilidad de las centrales y demás elementos de la interconexión que deberán respetar las Partes.

15.3. Cualquier daño o perjuicio sufrido por una de las Partes como consecuencia directa de la negligencia o inobservancia de estos estándares, facultará a la Parte agraviada a reclamar una indemnización, la que nunca será mayor de la cantidad de tráfico dejado de cursar por los elementos afectados por la indisponibilidad, tomando como referencia el promedio de minutos cursados por esa ruta de interconexión específica en los últimos seis (6) meses.

#### **ARTÍCULO DIECISÉIS (16): MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ATENCIÓN DE AVERÍAS**

16.1. Las Partes son responsables de la operación y mantenimiento de sus equipos y redes, a fin de que el acceso y la interconexión cumpla con los requisitos de calidad y confiabilidad de los servicios establecidos, las normas dictadas por la UIT-T y las incluidas en el Anexo B.

16.2. Mantenimiento Preventivo: Las Partes podrán acordar suspensiones programadas para el mantenimiento preventivo del acceso e interconexión, sin que dichas interrupciones puedan ser consideradas como una falla en el servicio. Al efecto las Partes deberán notificarse recíprocamente por escrito con una antelación mínima de diez (10) días hábiles a la fecha de inicio de los trabajos. En casos de urgencia, las Partes podrán acordar un plazo menor de notificación para realizar trabajos de mantenimiento preventivo.

16.2.1. Las labores de mantenimiento preventivo deberán producirse dentro de la ventana de mantenimiento convenida entre las Partes.

16.2.2. Las situaciones de caso fortuito o de fuerza mayor que ocasionen la interrupción del acceso e interconexión en el segmento controlado por una de las Partes, deberán ser comunicadas de inmediato al Centro de Operaciones de la Red de la otra Parte (COR), por teléfono, correo electrónico o facsímil.

16.3. Mantenimiento Correctivo: En la eventualidad de que se produzcan averías en las redes de las Partes o en segmentos de éstas que puedan afectar la calidad del acceso o la interconexión, las mismas serán notificadas recíprocamente tan pronto se tenga conocimiento de ellas. La Parte responsable deberá restablecer el servicio a la mayor brevedad posible.



16.4. Para facilitar el reporte de averías y coordinar su reparación, se establece el procedimiento de escalamiento y reparación que se encuentra contenido en el Anexo D de esta Orden. Antes de utilizar dicho procedimiento, las Partes, deberán:

16.4.1. Asegurarse que la falla no ha sido originada en su red antes de reportarla a la otra Parte.

16.4.2. Previo al reporte de la avería, tomar todas las provisiones que correspondan para que la misma no afecte la red de la otra Parte.

16.5. Una vez reportada la avería, las Partes realizarán conjuntamente todas las pruebas necesarias antes de enviar personal de mantenimiento al lugar donde se produjo.

16.6. Las Partes establecerán alternativas para reparar problemas reportados después de las horas regulares de trabajo, incluyendo la determinación con antelación del personal autorizado para aplicar acciones correctivas en el sitio de la falla.

#### **ARTÍCULO DIECISIETE (17): USO DE LA NUMERACIÓN**

17.1. Las Partes deberán corregir, recíproca e inmediatamente, cualquier limitación de tipo técnico u operativa que impida o afecte el uso correcto y eficiente de los códigos de marcación y plan de numeración vigente.

17.2. Las Partes deberán asegurar que los recursos de numeración asignados por la **SUTEL** sean totalmente accesibles desde las distintas partes de sus redes y/o plataformas, por lo que los mecanismos de enrutamiento deben contemplar los distintos rangos de numeración asignados a cada empresa.

#### **ARTÍCULO DIECIOCHO (18): DIRECCIONES IP**

18.1. El **ICE** deberá proveer a **CALLMYWAY NY, S.A.** las direcciones IP necesarias para la ejecución de esta Orden, cobrándole los costos correspondientes.

#### **ARTÍCULO DIECINUEVE (19): FRAUDES Y USOS NO AUTORIZADOS DE LA RED**

19.1. Cada Parte será responsable de las pérdidas que cause el manejo fraudulento del servicio de telecomunicaciones en sus respectivas redes.

19.2. Las Partes deberán definir procedimientos de prevención de posibles usos indebidos de la red en el ámbito del usuario final, que puedan afectar la integridad de sus redes. Es prohibido cualquier envío masivo, indiscriminado y no solicitado de información o correo electrónico a través de las redes. Asimismo, las Partes deberán evitar cualquier interceptación o intromisión no deseada o solicitada en la red con cualquier fin, incluyendo pero no limitados a fines destructivos o que causen alguna alteración no deseada al sistema, y deberán evitar otras prácticas indebidas o fraudulentas.

19.3. De igual forma, las Partes deberán implementar las medidas de seguridad a efectos de evitar ataques y negaciones de servicios que pongan en peligro el funcionamiento pleno de las redes de ambas partes.

19.4. Es prohibido propiciar, fomentar o consentir de cualquier modo, la realización de prácticas fraudulentas tendientes a disimular la prestación de un servicio, tales como: "*bypass*", reoriginación de llamadas, enmascaramiento de tráfico internacional mediante identificaciones fraudulentas de dichas

llamadas con otros números de originación, y cualquier otra situación fraudulenta, que viole las leyes, reglamentos y demás disposiciones emitidas por la **SUTEL**.

19.5. Ninguna de las Partes será responsable del uso fraudulento que los usuarios hagan de la red de la otra Parte, a través del acceso y la interconexión; incluyendo las prácticas de fraude que dichos usuarios hagan con los servicios de telefonía internacional, como son: "bypass", "refilling", entre otros.

19.6. Se considerará uso fraudulento la utilización o el aprovechamiento de un servicio para fines o bajo condiciones diferentes a las establecidas por el operador que lo presta.

19.7. Se considerará que una Parte, sus directores, empleados, contratistas, agentes, entre otros, está incurriendo en cualquier uso de servicio no ético, ilegal, o fraudulento, incluyendo pero no limitado a lo siguiente:

19.7.1. Violación de o falta de cumplimiento de cualquier regulación tarifaria que gobierna la prestación del servicio.

19.7.2. Violación de o falta de cumplimiento de cualquier ley o regulación que gobierna el uso del servicio.

19.7.3. Acciones que son consistentes con patrones de actividad fraudulenta, tal que indique una intención para defraudar a la otra Parte una vez que el servicio esté siendo prestado.

19.7.4. Conducta intencionada para eludir el pago de cargos debidos a la otra Parte.

19.8. En todo caso, las Partes deberán prevenir, controlar, detectar y evitar el uso no autorizado de las redes de telecomunicaciones, brindándose toda la cooperación técnica y legal para prevenir, evitar y denunciar ante la autoridad competente, todo tipo de prácticas que no esté permitida por la Ley.

19.9. El uso fraudulento no exime a la Parte afectada de la obligación de pagar los cargos de acceso e interconexión y los demás servicios contratados a la otra Parte, salvo casos de responsabilidad compartida por ambas Partes.

### **CAPÍTULO TERCERO: CONDICIONES ECONÓMICO-COMERCIALES**

#### **ARTÍCULO VEINTE (20): CARGOS DE ACCESO E INTERCONEXIÓN**

20.1. Para constituir los puntos de interconexión e intercambiar el tráfico entre redes telefónicas/datos, las Partes deberán reconocerse los cargos que se describen en el Anexo C.

20.2. Los cargos que se indican en esta Orden aplican tanto para el tráfico prepago como para el tráfico pospago.

20.3. Los pagos deberán ser realizados en dólares de los Estados Unidos de América o en colones costarricenses al tipo de cambio de venta fijado por el Banco Central de Costa Rica, vigente al cierre del día hábil anterior a la fecha de pago.

#### **ARTÍCULO VEINTIUNO (21): CONCILIACIÓN, LIQUIDACIÓN Y FACTURACIÓN DE TRÁFICO ENTRE REDES**

##### A. Tráfico prepago

21.1. El PS prepagará su tráfico telefónico depositando a favor del **ICE**, en la cuenta recaudadora asignada, la suma que considere pertinente a fin de cubrir sus estimaciones de consumo.

21.2. El ICE monitoreará periódicamente los CDR originados de las distintas rutas de interconexión con el PS y conciliará el consumo de tráfico, en términos de dólares acumulados, contra el saldo de la cuenta recaudadora.

21.3. Cuando el saldo disponible en la cuenta recaudadora alcance un valor en dólares previamente establecido por el PS, conocido como umbral de notificación, el ICE informará de dicha condición a la siguiente dirección de correo electrónico [info@callmyway.com](mailto:info@callmyway.com) a efectos de que el PS tome las previsiones correspondientes para aumentar dicho saldo.

21.4. De alcanzar la cuenta recaudadora un saldo de cero el ICE dejará de cursar el tráfico ofrecido en las rutas de interconexión con el PS.

21.5. Como adelanto al proceso de conciliación y facturación mensual del tráfico, el ICE enviará diariamente, aproximadamente a las 11:00 horas, a la dirección de correo indicada, un estado del saldo de la cuenta recaudadora, acompañado de los CDRs generados en las rutas de interconexión desde las 0:00 horas hasta las 24:00 horas del día anterior. Asimismo el PS enviará al ICE sus registros de CDR de dichas rutas con corte a las mismas horas del día anterior.

21.6. En caso de que se presente una condición de anomalía del comportamiento de tráfico telefónico, donde el registro de tráfico de las últimas veinticuatro (24) horas se aparte en más de un cincuenta por ciento (50%) del valor registrado en el mismo periodo equivalente anterior, la Parte que tenga conocimiento de dicha condición generará la alerta y convocará a la otra Parte para encontrar las explicaciones correspondientes.

21.7. Cada Parte dispone como máximo de seis (6) horas para aclarar el origen de la anomalía y ordenar la restitución del saldo de la cuenta recaudadora a los valores que corresponda. Durante ese periodo, el ICE mantendrá abierta las rutas para el tráfico intercambiado con el PS.

21.8. Por su parte, el ICE cancelará a **CALLMYWAY NY, S.A.** los cargos por el tráfico cursado en su red, de acuerdo con un proceso de liquidación de tráfico mensual en apego a lo dispuesto en el artículo 37 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, considerando para estos efectos, los montos prepagados por el PS.

21.9. Tanto el ICE como **CALLMYWAY NY, S.A.** realizarán la conciliación de registros de tasación CDRs de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones con una periodicidad quincenal como mínimo, cuyas diferencias para los distintos escenarios de comunicación (CMW – ICE fijo, CMW – ICE móvil, ICE fijo – CMW, ICE móvil – CMW, entre otros) y así como para la totalidad de registros se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Diferencias\ en\ tiempo = \frac{\sum_{i=1}^N |Duración_{ICE(i)} - Duración_{CMW(i)}|}{Min([\sum_{i=1}^N Duración_{ICE(i)}], [\sum_{i=1}^N Duración_{CMW(i)}])}$$

Donde:

$Duración_{ICE(i)}$ : Duración de la comunicación  $i$  (tiempo registrado de la comunicación  $i$ ) de los CDRs del ICE

$Duración_{CMW(i)}$ : Duración de la comunicación  $i$  (tiempo registrado de la comunicación  $i$ ) de los CDRs de **CALLMYWAY NY, S.A**

$Min$ : es la función mínimo que devuelve la cantidad mínima de la comparación de dos valores}

Tal y como se establece en el citado artículo 37, si las diferencias en los tiempos registrados en la totalidad de CDRs es inferior o igual al 1%, las partes realizarán la liquidación con base en el promedio de las duraciones, es decir:

$$Duración\ promedio = \frac{[\sum_{i=1}^N Duración_{ICE(i)}] + [\sum_{i=1}^N Duración_{CMW(i)}]}{2}$$

En caso contrario cuando las diferencias en el tiempo total de la comunicación sean mayores al 1%, tanto el ICE como CALLMYWAY NY, S.A., deberán analizar cada registro CDR en búsqueda de diferencias en el tiempo de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37 inciso c) subinciso ii, del citado Reglamento.

21.10. El ICE como CALLMYWAY NY, S.A. convendrán la forma de manejar las diferencias en las duraciones registradas en los CDRs, las cuales en todo caso deberán asegurar que aquellas comunicaciones que no se encuentren registradas en las centrales de comunicaciones involucradas o la diferencia entre los tiempos de comunicación sea  $\pm 3$  segundos o mayor; no se efectuará cargo alguno a los servicios de los usuarios involucrados en estas comunicaciones inconsistentes.

Para analizar estas inconsistencias, las partes realizarán de manera conjunta un estudio técnico, determinarán las posibles causas de los problemas de registro y establecerán e implementarán las correcciones necesarias para asegurar su minimización. Estas correcciones deberán implementarse como máximo en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de su detección.

#### B. Facturación

21.11. A más tardar el día diez (10) de cada mes, o el siguiente día hábil cuando la fecha antes mencionada fuere un día inhábil, las Partes se presentarán las facturas por los servicios de acceso e interconexión correspondientes al mes anterior.

21.12. Las Partes podrán revisar en un futuro la periodicidad de este ciclo de facturación, a fin de introducir más liquidaciones por mes de acuerdo a su conveniencia.

21.13. Las facturas por tráfico telefónico estarán, acompañadas de las Cuentas de Conciliación de Tráfico (CCT) referidas al detalle de las llamadas cursadas en cada ruta de interconexión.

21.14. Las facturas serán emitidas en dólares de los Estados Unidos de América y pagadas en un plazo que no exceda los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su entrega, a excepción de las facturas que se refieren al tráfico prepagado. En todo caso las facturas emitidas por las partes deberán apegarse a los CDRs de las comunicaciones registradas y a las liquidaciones de registros realizados entre partes.

21.15. Dentro de ese mismo plazo de diez (10) días hábiles las Partes podrán formular por escrito, observaciones u objeciones específicas a las facturas recibidas. Transcurrido el plazo anterior sin que medien reclamos, se entenderá que los montos facturados son reconocidos como buenos y válidos.

21.16. Cuando la diferencia en el tiempo total de comunicación que sirvió de base para la emisión de la factura por tráfico telefónico, sea mayor al uno por ciento (1%), en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir la presentación de la factura, las Partes examinarán los cálculos, y deberán realizar sus mejores esfuerzos para encontrar la causa de tales inconsistencias.

21.17. Para tal efecto, generarán un reporte que contenga la siguiente información, para cada tipo de tráfico en cada ruta:

21.17.1. Porcentaje de variación del tiempo de comunicación total evaluado.

21.17.2. Porcentaje de comunicaciones con duraciones con diferencias de  $\pm 1$  segundo.

21.17.3. Porcentaje de comunicaciones con duraciones con diferencias de  $\pm 2$  segundos.

21.17.4. Porcentaje de comunicaciones con duraciones con diferencias mayores que 2 segundos.

- 21.17.5. Porcentaje de comunicaciones con duraciones coincidentes.
- 21.17.6. Porcentaje de comunicaciones con duraciones no tasadas en la central de destino respecto a las tasadas en la central de origen de las comunicaciones.
- 21.17.7. Porcentaje de comunicaciones con duraciones no tasadas en la central de origen respecto a las tasadas en la central de destino de las comunicaciones.

21.18. A falta de acuerdo entre las Partes, la Parte inconforme deberá acudir a la **SUTEL**, según se establece en el RI.

21.19. Los sistemas de facturación telefónica no realizarán ningún tipo de redondeo al tiempo de comunicación tomado de los registros detallados de llamadas (CDR) y, en todo caso, las fracciones de segundo serán truncadas en la duración efectiva de la comunicación.

21.20. Para los cargos por uso de la red por tráfico telefónico, cada Parte interconectada facturará a la otra Parte la totalidad de minutos y el monto correspondiente al tráfico tasado, sin aplicar redondeo alguno a la duración de cada comunicación.

21.21. El tiempo de comunicación telefónica se inicia a partir del momento en que el destino completa la comunicación y termina cuando el origen finaliza, o cuando el destino finaliza después del tiempo de guarda de la comunicación. En ningún caso se incluirá dentro del tiempo de comunicación tasable a los clientes, el tiempo transcurrido en la reproducción de los mensajes de los sistemas de respuesta automatizados de las Partes.

21.22. Compensaciones de pago de cuentas: de existir obligaciones mutuas de las Partes, debidamente acreditadas en facturas relacionadas con la ejecución de este contrato, las Partes realizarán una compensación periódica de cuentas. Inicialmente esta periodicidad será mensual y se realizará dentro del plazo de los diez (10) días hábiles previstos para las cancelaciones de las facturas.

21.23. Retrasos e Incumplimientos en el Pago: el pago en los saldos debidos por una de las Partes, en fecha posterior a la establecida en la respectiva factura, la colocará en condición de mora y dará pie a la obligación de cancelar una compensación a la otra Parte, la cual se calculará tomando como base el saldo debido y el tiempo transcurrido desde la fecha prevista de pago hasta la fecha de efectivo pago, aplicando una tasa de interés equivalente a la Prime Rate de Estados Unidos de América más siete (7) puntos porcentuales.

21.24. La falta de pago de obligaciones vencidas en el tiempo estipulado para ello, facultará a la Parte acreedora a denunciar su incumplimiento ante la **SUTEL** y solicitar la suspensión temporal del acceso y la interconexión, en apego al procedimiento establecido en el RI.

21.25. Pagos e Imputaciones: los pagos por concepto de los montos adeudados en virtud de este contrato serán aplicados por la Parte acreedora en el siguiente orden:

- 23.25.1 A los gastos legales incurridos.
- 23.25.2 A los intereses y compensaciones indemnizatorias que fueren aplicables.
- 23.25.3 A las sumas principales adeudadas.

21.26. Facturación a Clientes: Cada Parte será responsable de la facturación y cobranza a sus respectivos clientes.

## **CAPÍTULO CUARTO: CONDICIONES JURÍDICAS**

### **ARTÍCULO VEINTIDÓS (22): NOTIFICACIONES**

22.1. Para efectos de ejecución de esta Orden y cualquier notificación entre las Partes, se señalan las siguientes direcciones:

22.1.1. Por el ICE:

Carlos Durán Bermúdez  
Dirección Física: Edificio Plaza Yoses, San Pedro de Montes de Oca.  
Teléfono: (506) 2206 - 1132  
Fax: (506) 2253 - 4545  
Correo electrónico: cduran@ice.go.cr  
Apdo. Postal: 10032 – 1000  
San José, Costa Rica

22.1.2. Por CALLMYWAY NY, S.A.:

Ri Liang Cai  
Dirección Física: De Autos Bohío 200 oeste, 75 Sur, No 206, Zapote, San José  
Teléfono: (506) 2226 8400  
Fax: (506) 2286 3255  
Correo electrónico: info@callmyway.com  
Apartado Postal: 3875-1000  
San José, Costa Rica

### **ARTÍCULO VEINTITRÉS (23): PROPIEDAD INTELECTUAL**

23.1. Las partes retienen individualmente sus respectivos derechos de propiedad intelectual e industrial de las obras creadas, desarrolladas o modificadas durante la vigencia de esta Orden. Ningún derecho de propiedad intelectual e industrial que exista actualmente o que se adquiera o se licencie por una de las Partes, se otorgará a la otra Parte.

23.2. Las marcas y patentes pertenecientes a una Parte y que sean necesarias para que la otra Parte cumpla con las actividades previstas en esta Orden, como uso de cualquier facilidad o equipo, incluso programas/software, sólo podrán utilizarse mediante autorización expresa de la Parte propietaria de los derechos.

23.3. Cada Parte será responsable, sin ningún costo adicional para la otra Parte, por la obtención de las licencias relativas a la propiedad intelectual o industrial de terceros usadas para el cumplimiento de sus respectivas obligaciones en esta Orden.

23.4. Ninguna de las Partes pueden publicar o usar logotipos, marcas, marcas registradas, incluso marcas de servicios y patentes, nombres, redacciones, fotos/cuadros, símbolos o palabras de la otra Parte, por medio de las cuales el nombre de la otra Parte pueda asociarse a cualquier producto, servicio, promoción o cualquier otra materia de publicidad, salvo en el caso de difusión de comunicados públicos, de acuerdo con lo previsto en la legislación pertinente según el ordenamiento jurídico de Costa Rica.

### **ARTÍCULO VEINTICUATRO (24): CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

24.1. Cada una de las Partes está obligada a proporcionar a la otra, toda la información necesaria para el acceso y la interconexión, y será responsable del uso adecuado de la información intercambiada con ocasión de la presente Orden.

24.2. Salvo que se especifique expresamente lo contrario, la información que se entreguen las Partes durante la ejecución de esta Orden que resulte de la aceptación de cualquiera de ellas, será

calificada como confidencial. En tal sentido, las Partes deberán tratar en forma confidencial toda información técnica, económica, comercial y toda otra que por su naturaleza deba ser considerada como tal, debiendo mantenerse y guardarse de manera apropiada, debido a su carácter reservado.

24.3. La información confidencial sólo podrá ser utilizada para el propósito de establecer y mantener el acceso y la interconexión. En particular, las Partes no podrán compartir esta información con terceros, ni con sus filiales, matrices, subsidiarias, socios, u otras personas físicas o jurídicas, públicas o privadas.

24.4. Con las salvedades anteriores, en caso que las Partes, en razón de sus relaciones con terceros, requieran que uno de esos terceros conozca la información que ha sido calificada como confidencial, su entrega requerirá de autorización expresa, previa y por escrito de la Parte que la suministró para poder darla a conocer al tercero, quien previamente será identificado, así como, el alcance de la información requerida.

24.5. Las obligaciones de confidencialidad se mantendrán durante toda la vigencia de la Orden, y hasta cinco años después de su terminación por cualquier causa.

24.6. La violación de la confidencialidad o el uso indebido de la información, dará lugar al reclamo de la indemnización respectiva por la Parte perjudicada. En todo caso, la Parte que recibe la información confidencial se presume responsable por su manejo y responderá por todos los daños y perjuicios que, por la utilización no autorizada de dicha información, se llegue a causar a la otra Parte.

#### **ARTÍCULO VEINTICINCO (25): SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

25.1. Una vez establecido el acceso y la interconexión entre las Partes, la solución de cualquier conflicto de intereses que se produzca en relación a la interpretación o ejecución de esta Orden se resolverá con base en el criterio que mediante resolución fundada emita la **SUTEL**, de conformidad con el artículo 66 del Reglamento de Acceso e Interconexión.

#### **ARTÍCULO VEINTISÉIS (26): FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO**

26.1. Cada una de las Partes está obligada a proporcionar a la otra, toda la información necesaria para el acceso y la interconexión, y será responsable del uso adecuado de la información confidencial intercambiada con ocasión de esta Orden.

26.2. Salvo que se especifique expresamente lo contrario, la información que se entreguen las Partes durante la ejecución de la presente Orden que resulte de la aceptación de cualquiera de ellas, será calificada como confidencial. En este sentido, las Partes deberán tratar en forma confidencial toda información técnica, económica, comercial y toda otra que por su naturaleza deba ser considerada como tal, debiendo mantenerse y guardarse de manera apropiada, debido a su carácter reservado.

26.3. La información confidencial sólo podrá ser utilizada para el propósito de establecer y mantener el acceso y la interconexión. En particular, las Partes no podrán compartir esta información con terceros, ni con sus filiales, matrices, subsidiarias, u otras personas físicas o jurídicas, públicas o privadas.

26.4. Con las salvedades anteriores, en caso que las Partes, en razón de sus relaciones con terceros, requiera que uno de esos terceros conozca la información que ha sido calificada como confidencial, su entrega requerirá de autorización expresa, previa y por escrito de la Parte que la suministró para poder darla a conocer al tercero, quien previamente será identificado, así como, el alcance de la información requerida. En caso de existir una negativa de la Parte solicitada, ésta debe estar debida y aceptablemente justificada.

## **ARTÍCULO VEINTISIETE (27): LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PÉRDIDA O DAÑO**

27.1. La Parte que comprobadamente cause daños a las instalaciones de la otra, será responsable por el resarcimiento de estos daños limitado al valor de reposición de los equipos y reparación de las instalaciones.

27.2. Cuando se trate de instalaciones prediales, el resarcimiento de los daños se realizará en el siguiente orden de preferencia: a) reparación; y si no fuera posible, b) pago de su equivalente en moneda corriente nacional, por un valor que se acordará previamente entre las Partes.

27.3. Cuando se trate de equipos, el resarcimiento de los daños se realizará en el siguiente orden de preferencia: a) reparación; b) sustitución por otro que se encuentre en condiciones compatibles; si no fuera posible ninguna de las alternativas anteriores, c) pago de su equivalente en dólares de los Estados Unidos de América.

27.4. Para cumplir con lo previsto en los dos párrafos anteriores, si fuera necesario el desembolso de cualquier cuantía, el pago se realizará en el plazo y forma que se acordará entre las Partes, garantizándose a la Parte perjudicada el derecho de exigir el referido pago en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la comprobación del daño, si así lo prefiere, sin perjuicio de acudir a la vía judicial correspondiente.

27.5. Ninguna de las Partes será responsable de las pérdidas, lucros cesantes o fracasos comerciales de la otra Parte, así como tampoco, indemnizará pérdidas reclamadas por los clientes o usuarios de ésta, a consecuencia de fallas ocurridas en su operación.

27.6. Salvo disposición legal o reglamentaria en contrario, la responsabilidad prevista en este artículo se limitará a los daños directos, debidamente comprobados por la Parte perjudicada, excluyéndose eventuales daños indirectos o incidentales, así como también, lucros cesantes.

## **ARTÍCULO VEINTIOCHO (28): INDEMNIZACIÓN POR INDISPONIBILIDAD**

28.1. En caso de interrupciones por causas de averías en los enlaces de las rutas de interconexión, en los segmentos bajo control de alguna de las Partes, que impidan el cumplimiento del índice de disponibilidad establecido en el artículo quince de la presente Orden, obligará a la Parte responsable al pago de una indemnización, sobre el valor anual permitido de indisponibilidad, medida al final de cada período anual contado a partir del inicio de ejecución de la presente Orden, conforme a la siguiente escala:

28.1.1. Para la primera y hasta la sexta hora de indisponibilidad anual, la indemnización será equivalente al 25% de los cargos de acceso mensual que se reconocen en esta Orden, al momento de realizar la medición anual.

28.1.2. A partir de la sexta y hasta la décima hora de indisponibilidad anual, la indemnización será equivalente al 50% de los cargos de acceso mensual que se reconocen en esta Orden, al momento de realizar la medición anual.

28.1.3. A partir de la décima hora de indisponibilidad anual, la indemnización será equivalente al 100% de los cargos de acceso mensual que se reconocen en esta Orden, al momento de realizar la medición anual.

28.2. Para hacer efectiva la indemnización, la Parte que resulte afectada deberá presentar la gestión de cobro correspondiente, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, a partir del vencimiento del período anual anterior.



28.3. El pago deberá realizarse en el plazo de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha de presentación de la gestión de cobro. La falta de presentación de dicha gestión o su presentación fuera del plazo, se entenderá como causal de desistimiento del reclamo, y eximirá a la otra Parte de toda responsabilidad.

28.4. Queda expresamente prohibido a las Partes compensar total o parcialmente los pagos relacionados con esta cláusula, mediante las facturaciones por los servicios prestados en forma recíproca derivados de este contrato.

#### **ARTÍCULO VEINTINUEVE (29): IMPUESTOS, TASAS, GRAVÁMENES O CONTRIBUCIONES**

29.1. Durante la etapa de ejecución de esta Orden, cada Parte será responsable del cumplimiento de las obligaciones tributarias que se establecen en el ordenamiento jurídico costarricense, incluyendo, pero no limitado al pago de los impuestos que la ley pone a su cargo, sea en calidad de contribuyente, agente de retención o agente responsable, salvo los supuestos de exención o de no sujeción definidos expresamente en las leyes de carácter tributario que rigen la materia.

29.2. El ICE retendrá el impuesto sobre las remesas al exterior en los pagos que se deban acreditar en el extranjero. De igual forma, retendrá el porcentaje que corresponda en los pagos que se deban acreditar en Costa Rica.

#### **ANEXO A: Definiciones**

- a. Acceso: Puesta a disposición de terceros por parte de un operador de redes públicas o proveedor de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, de sus instalaciones o servicios con fines de prestación de servicios por parte de terceros.
- b. Banda Ancha: Tecnología que permite el transporte de señales utilizando medios de transmisión con un ancho de banda suficiente para garantizar capacidad, velocidad y continuidad en la transferencia de cualquier combinación de voz, datos, gráficos, vídeo y audio en cualquier formato.
- c. 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.
- d. Bucle de Abonado: Canal de comunicaciones que utiliza cualquier tecnología para enlazar el punto de conexión terminal de la red con el equipo terminal del cliente. En redes telefónicas también se conoce como bucle local o última milla.
- e. Cargos de acceso: Precio correspondiente al establecimiento, operación y mantenimiento de las instalaciones que permiten la interconexión física y lógica de las redes públicas de telecomunicaciones.
- f. Cargos por coubicación de equipos: precios que se establecen cuando un operador o proveedor brinda el servicio de coubicación en sus instalaciones para albergar equipos del operador o proveedor que solicita el acceso y la interconexión y por el cual se cobrará un cargo fijo mensual.
- g. Cargo de instalación: precios relativos a la instalación, seguridad, protección y suministro de energía, así como para la puesta en operación de los enlaces y equipos de interconexión, entre la red de telecomunicaciones del operador o proveedor que solicita el acceso o la interconexión y el punto de interconexión del operador o proveedor que recibe la solicitud.

- h. Cargos de Interconexión: Precio que se cancela por la utilización de la red y sus elementos. Los cargos de interconexión son de dos tipos: cargos de acceso y cargos de uso.
- i. Cargos de Uso: Precio correspondiente a la utilización de los elementos de red requeridos para transmitir y terminar el tráfico producto de la interconexión. Incluye los costos de comercialización, facturación u otros que se brinden entre los operadores o proveedores interconectados.
- j. CDR: Sistema automatizado de registro detallado de llamadas entre una o más centrales de comunicación, que se utiliza para efectos de auditoría y facturación de servicios de telecomunicaciones de acuerdo al tiempo real de la comunicación.
- k. Centrales Abiertas a la Interconexión: Centrales de telefonía fija o móvil, designadas como puntos de acceso e interconexión por parte del operador solicitado, que permiten encaminar el tráfico conmutado de los operadores o proveedores solicitantes, hacia las redes del operador solicitado y viceversa.
- l. 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.
- m. Centro de Tránsito Primario: Son los centros de conmutación diseñados para el manejo zonal de tráfico en una red, que permite la agrupación y distribución del tráfico de llamadas entre una o más áreas geográficas.
- n. Centro 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.
- o. 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.
- p. 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.
- q. Contrato de Acceso e Interconexión: Acuerdo entre los operadores o proveedores que se interconectan o permiten acceso entre ellos. Consiste en un contrato en el que se estipulan las obligaciones y responsabilidades de cada uno de los operadores o proveedores interconectados o que permiten acceso entre ellos, de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 y las demás normas aplicables.
- r. Convergencia: Posibilidad de ofrecer a través de una misma red diversos servicios, simultáneos o no, de telecomunicaciones, información, radiodifusión o aplicaciones informáticas.
- s. Coubicación: Ubicación en el mismo espacio físico de equipos del operador o proveedor solicitante y del operador o proveedor solicitado, para realizar el acceso o la interconexión. Incluye el suministro de energía eléctrica, protección de sobrevoltajes y sobrecorrientes,

- respaldo eléctrico, tierras físicas, aire acondicionado, así como, medidas de seguridad y calidad u otros servicios o equipos acordados entre el solicitante y el solicitado.
- t. Coubicación Virtual: Coubicación en un punto de acceso o interconexión externo a las instalaciones del operador que brinda la coubicación, en caso de que el operador solicitado no disponga de espacio o las condiciones aptas para brindar la coubicación.
  - u. Desagregación: Separación de funciones o recursos esenciales en elementos individuales de redes alámbricas, cuyo costo puede determinarse en forma independiente.
  - v. Desconexión: Interrupción temporal, física o lógica, total o parcial, del funcionamiento de equipos o medios de transmisión necesarios para la interconexión.
  - w. Desinstalación: Remoción completa de los equipos y enlaces de interconexión existentes entre la red de telecomunicaciones del PS y el punto de interconexión del ICE.
  - x. Direccionamiento IP: Plan de numeración que permite la identificación de cada dispositivo conectado a la red en un instante determinado y que utiliza el protocolo IP para el intercambio de datos.
  - y. Disponibilidad: Capacidad de los elementos de una red para mantener su correcta operación como un conjunto en un intervalo de tiempo dado.
  - z. E1: Protocolo de transmisión digital conformado por 32 canales de 64 Kbps cada uno para un total de 2048 Kbps (2 Mbps).
  - aa. Enlace de Datos de Señalización Digital: Enlace de datos que proporciona un interfaz con terminales de señalización y que está constituido por canales de transmisión digital (con velocidad 64 kbps) y dispositivos de conmutación digital o sus equipos de terminación. (Referencia: Glosario de la UIT-T, Recomendación G.700, G.702 y G.703 de la UIT-T).
  - bb. Enlace de Interconexión: Medio de comunicaciones alámbrico o inalámbrico que permite el intercambio de tráfico telefónico o conmutación de paquetes, ya sea de manera bidireccional o unidireccional entre redes interconectadas.
  - cc. Enlace de Señalización: Medio de transmisión constituido por un enlace de datos de señalización digital y sus funciones de control de transferencia, utilizados para la transferencia fiable de mensajes de señalización entre dos puntos de señalización conectados directamente. (Referencia: Glosario de la UIT-T, Recomendación G.700, G.702 y G.703 de la UIT-T).
  - dd. Equipos para la interconexión: Dispositivos o elementos de red necesarios para la interconexión entre redes de operadores que permiten, entre otras, la conmutación de circuitos y de paquetes, así como, el transporte de las comunicaciones entre redes.
  - ee. Estructura de Costos: Descripción desagregada de los componentes del costo total que se tomarán en cuenta para definir los precios de los servicios.
  - ff. Fraude: Acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona o entidad contra quien se comete.
  - gg. Instalación: Puesta en operación de los enlaces y equipos de interconexión, entre la red de telecomunicaciones del PS y el punto de interconexión del ICE.

- hh. Interconexión: Conexión física o lógica de redes públicas de telecomunicaciones utilizadas por un mismo operador o proveedor u otros distintos, de manera que sus usuarios puedan comunicarse con los usuarios de otros o sus propios usuarios, o acceder a los servicios prestados por otros operadores o proveedores.
- ii. Interoperabilidad: Capacidad de los componentes de una red de telecomunicaciones para operar con todas sus características técnicas y funcionales con otra red de telecomunicaciones.
- jj. Larga Distancia Internacional (LDI): Servicio para realizar llamadas de larga distancia internacional.
- kk. Orden: la presente Orden de acceso e interconexión dictada de conformidad con la LGT, el RI y demás normativa aplicable.
- ll. Nodos de Datos Abiertos a la Interconexión: Equipos o plataformas de transmisión de datos designados como puntos de acceso e interconexión por parte del operador solicitado, que permiten conmutar paquetes de datos del operador o proveedor solicitante, hacia las redes del operador solicitado y viceversa.
- mm. Nodos de Interconexión: Centrales de comunicaciones o plataformas que conectan directamente las redes de dos o más operadores o proveedores que están vinculados por los puntos de interconexión.
- nn. Ohmio: Unidad de medida de resistencia eléctrica del Sistema Internacional de Unidades.
- oo. Oferta de Interconexión de Referencia (OIR): Documento en el que se establecen las condiciones técnicas, económicas y jurídicas con las que un operador o proveedor ofrece el acceso y/o la interconexión a su red, el cual requiere la aprobación por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones y normalmente se le impone solo a los operadores o proveedores importantes.
- pp. Operador: Persona física o jurídica, pública o privada, que cuenta con la concesión o autorización legal para la explotación de servicios de telecomunicaciones, y que controla, administra, maneja, provee, en todo o en parte, cualquier línea, sistema o servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
- qq. Orientación a Costos: Cálculo de los precios y las tarifas basados en los costos atribuibles a la prestación del servicio y de la infraestructura, los cuales deberán incluir una utilidad, en términos reales, no menor a la media de la industria nacional o internacional, en este último caso con mercados comparables.
- rr. Partes: Conjuntamente el **ICE** y **CALLMYWAY NY, S.A.**
- ss. Plan Técnico Fundamental de Encadenamiento: Plan Técnico que tiene por objeto regular la configuración y los criterios de utilización de las rutas para la realización de comunicaciones y el intercambio de información en las redes públicas de telecomunicaciones, a fin de garantizar la interoperabilidad, la calidad y la transparencia de los servicios prestados a través de ellas.
- tt. Plan Técnico Fundamental de Sincronización: Plan Técnico mediante el cual se establecen las normas y los lineamientos de sincronización de cumplimiento obligatorio para todos los operadores de redes de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

- uu. Plan Técnico Fundamental de Transmisión: Plan Técnico que tiene por objeto establecer las condiciones mínimas que deben cumplir los operadores de redes de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público para asegurar el funcionamiento de los enlaces de transmisión entre extremos de las redes de telecomunicaciones.
- vv. Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones: Instrumento de planificación y orientación general del sector telecomunicaciones, por medio del cual se definen las metas, los objetivos y las prioridades del sector. Su dictado corresponde al Presidente de la República y al Ministro de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones, en coordinación con el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
- ww. Plan Nacional de Numeración: Plan técnico que tiene por objeto establecer las disposiciones para la asignación de los números o códigos de acceso a los servicios de telecomunicaciones y a los equipos terminales de usuarios, permitiendo la adecuada selección e identificación de los mismos, de manera simple y no discriminatoria, facilitando la interconexión de las redes de las distintas empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, conforme con los principios establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642.
- xx. Prestador Solicitante (PS): Operador y/o proveedor que solicita la interconexión para cursar tráfico a través de la red del operador solicitado. Para la presente Orden, el PS es **CALLMYWAY NY, S.A.**
- yy. PRIME RATE: Tasa de interés de referencia utilizada por los bancos de Estados Unidos para préstamos de dinero a clientes con alta capacidad crediticia.
- zz. Proveedor: Persona física o jurídica, pública o privada, que proporciona servicios de telecomunicaciones disponibles al público sobre una red de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización, según corresponda.
- aaa. Puerto: Interfaz de entrada o salida que permite el intercambio de información entre dos o más dispositivos.
- bbb. Puerto de Acceso: Interfaz de 2 Mbps que permite interconectar la Red de Telefonía Básica del operador solicitado con la red de otro operador o proveedor de servicios. Esta interfaz debe cumplir con las características físicas y eléctricas descriptas en la recomendación G.703 de la UIT-T.
- ccc. Punto de Interconexión (POI): Punto físico donde se efectúa la conexión entre dos redes telefónicas, permitiendo el interfuncionamiento y la interoperabilidad de los servicios que éstas soportan.
- ddd. Punto de Señalización: Punto a través del cual se tiene acceso a una red de señalización.
- eee. Punto de Transferencia de Señalización (PTS): Punto de transferencia e inteligencia dentro de una red de señalización.
- fff. Red de Borde: Red de enrutadores del operador solicitado, que permite encaminar el tráfico de datos IP desde la red de Internet mundial o redes de datos de operadores internacionales, hacia las redes del operador solicitado y viceversa.
- ggg. Red de Nueva Generación: Red que brinda acceso a servicios convergentes, normalmente basada en el protocolo IP, que permite la transmisión de voz, datos, video y televisión, entre otras, sobre un mismo medio.

- hhh. Red de Señalización por Canal Común Número 7 (SS7): Red independiente de señalización con un conjunto de puntos de señalización administrados y controlados por una misma organización responsable.
- iii. Red de Telecomunicaciones: Sistemas de transmisión y demás recursos que permiten la transmisión de señales entre puntos de terminación definidos mediante cables, ondas hertzianas, medios ópticos u otros medios radioeléctricos, con inclusión de las redes satelitales, redes terrestres fijas (de conmutación de circuitos o de paquetes, incluida Internet) y móviles, sistemas de tendido eléctrico, utilizadas para la transmisión de señales, redes utilizadas para la radiodifusión sonora y televisiva y redes de televisión por cable, con independencia del tipo de información transportada.
- jjj. Red Pública de Telecomunicaciones: Red de telecomunicaciones que se utiliza, en su totalidad o principalmente, para la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
- kkk. Reenvío de Llamadas (Call Forwarding): Característica de la telefonía, la cual permite que las llamadas realizadas a un número telefónico sean reenviadas a otro número.
- III. Reoriginación de Llamadas (Refilling): Procedimiento mediante el cual el tráfico originado en un determinado país con destino a otro país, es re-enrutado a un tercer país, con el afán de aprovechar las diferencias tarifarias asociadas a los destinos de tráfico al involucrar al tercer país.
- mmm. Servicio de Información: Servicio que permite generar, adquirir, almacenar, recuperar, transformar, procesar, utilizar, diseminar o hacer disponible información, incluso la publicidad electrónica, a través de las telecomunicaciones. No incluye la operación de redes de telecomunicaciones o la prestación de un servicio de telecomunicaciones propiamente dicho.
- nnn. Servicio de Telefonía Móvil (TM): Servicio de telefonía que permite movilidad a sus usuarios.
- ooo. Servicios Convergentes: Servicios que permiten una gama de aplicaciones y facilidades sobre un mismo medio, tales como, mensajería instantánea, comunicaciones vocales, conmutación de paquetes, acceso a Internet, video y televisión, entre otras.
- ppp. Servicios de Telecomunicaciones: Servicios que consisten en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de telecomunicaciones. Incluyen los servicios de telecomunicaciones que se prestan por las redes utilizadas para la radiodifusión sonora o televisiva.
- qqq. Servicios de Telecomunicaciones Disponibles al Público: Servicios que se ofrecen al público en general, a cambio de una contraprestación económica.
- rrr. Sistema Nacional de Telecomunicaciones (SNT): 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 disponibles al público en general, haciendo uso del recurso limitado de numeración o direccionamiento IP.
- sss. Superintendencia de Telecomunicaciones (**SUTEL**): Órgano de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos encargado de regular, supervisar, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.

- ttt. TDM: Multiplexación por División de Tiempo. Tecnología de telecomunicaciones para combinar canales y formar grupos de hasta 32 canales.
- uuu. Telecomunicaciones: Toda transmisión, emisión y/o recepción de signos, señales, escritos, datos, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza por hilo, conductores, ondas radioeléctricas, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.
- vvv. Telefonía Básica (TB): Servicios de telefonía que reúnen los caracteres de fija, conmutada y referida al tráfico nacional, así como, los servicios de telefonía rural fija.
- www. Telefonía Básica Convencional (TBC): Servicio de Telefonía Básica prestado sobre la base de conmutación telefónica tradicional.
- xxx. Telefonía IP: Comunicación de voz que permita el establecimiento de comunicaciones con alguna de las redes de telefonía básica tradicional, móvil o internacional tradicionales, 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.
- yyy. Terminal de Señalización: Equipo de terminación de un enlace de datos de señalización digital, que proporciona además las funciones de nivel 2 y 3 para la transferencia de mensajes de señalización.
- zzz. Usuario Final: Usuario que recibe un servicio de telecomunicaciones sin explotar redes públicas de telecomunicaciones y sin prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
- aaaa. Usuario/Cliente/Abonado: Persona física o jurídica, pública o privada, que utiliza un servicio de telecomunicaciones disponible al público.

## **ANEXO B: Proyecto Técnico de Acceso e Interconexión (PTAI)**

El ICE deberá brindar el servicio de acceso e interconexión a **CALLMYWAY NY, S.A.**, con el fin de posibilitar el intercambio de tráfico entre las redes de ambos operadores y el acceso a la red de Internet, según el siguiente detalle:

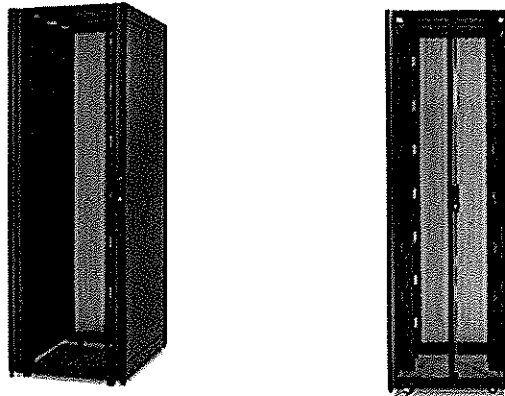
- **Coubicación:** El ICE brindará a **CALLMYWAY NY, S.A.** el servicio de coubicación en el segundo piso del Edificio de Telecomunicaciones de San Pedro de Montes de Oca, en las condiciones que se definen en este Anexo.
- **Circuitos de Voz:** El ICE brindará a **CALLMYWAY NY, S.A.** 12 E1's en la Central Tránsito Primario San José, ubicada en el Edificio de Telecomunicaciones de San José.
- **Acceso a Internet:** El ICE podrá brindar a **CALLMYWAY NY, S.A.** la conexión en la Red de Borde, en su nodo de San Pedro y será para realizar peering, por lo que no se requiere acceso a la red de Internet fuera de Costa Rica. No obstante, tal y como se establece en esta Orden, **CALLMYWAY NY, S.A.** podrá contratar los servicios de acceso a Internet con otros operadores y/o proveedores autorizados por la SUTEL, para la cual el ICE deberá permitir el acceso al POI de **CALLMYWAY NY, S.A.** en la sala de coubicación del ICE en San Pedro.

### **A. Detalle técnico:**

#### **I. Coubicación:**

El ICE deberá brindar a **CALLMYWAY NY, S.A.** un sitio de coubicación, con las siguientes características:

1. Se dispondrá de 5 KWA de energía máximo por rack; se cobrará por demanda de energía y se controlará este consumo con un dispositivo instalado en el rack.
2. Aire acondicionado.
  - a. Se cuenta con 2 unidades de aire acondicionado de 9.071,8 Kcal cada una dentro de la sala.
  - b. Estas unidades están en un esquema de redundancia, esto significa que si una de esta unidades falla o hay que realizarle mantenimiento, la otra unidad asume la carga térmica sin problemas.
3. Banco de baterías.
4. Cada rack contará con 47 U.
5. Completamente cerrado.
6. Espacio acondicionado con escalerillas para el adecuado manejo del cableado, en forma aérea.
7. El bastidor se entregará con llave y será de único acceso por el Operador.
8. Centro de atención 7x24x365.
9. Vigilancia con personal en planta.
10. **ICE** realizará las interconexiones necesarias del equipo del Operador a la red del **ICE** o a hacia otros operadores dentro del cuarto de coubicación.

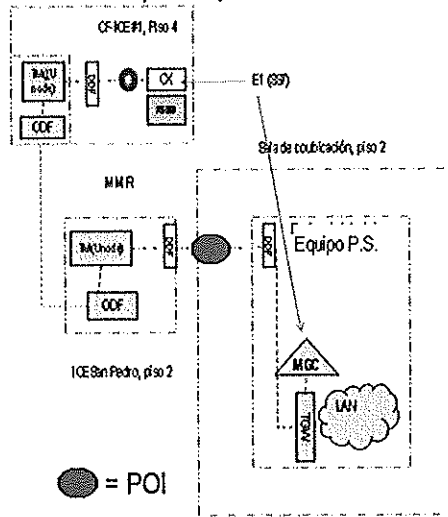


## II. Circuitos de voz:

1. La interface a utilizar entre la red del Operador y la del ICE será G-703. Los E1`s se habilitarán con señalización SS7.
2. Los conectores a usar en esta interconexión son tipo ANPHENOL.
3. Los E1`s que el ICE instala, trabajan a 75 OHM.
4. El siguiente diagrama muestra la solución técnica en forma gráfica:



**Servicio de coubicación ICEedificio San Pedro y  
habilitación de E1's para el operador CallMyWay**



5. El operador instalará sus equipos en el cuarto de coubicación. El ICE deberá instalar el enlace en cable coaxial entre el DDF del ICE y CALLMYWAY NY, S.A. EL DDF estará ubicado en un cuarto separado, llamado Meet Me Room (MMR) el cual tendrá los equipos necesarios para manejar el enrutamientos de los canales de voz.
6. La central que estará tramitando las llamadas hacia el SNT (Sistema Nacional de Telecomunicaciones) es el denominado San Pedro Digital.
7. De momento el único punto de Interconexión entre las redes del ICE y CALLMYWAY NY, S.A. se encuentra en San Pedro Digital, específicamente en el Bastidor de CALLMYWAY NY, S.A. del sitio de colocación de la central de San Pedro en el segundo piso. En este sentido y tomando en consideración que por el momento el ICE no cuenta con facilidades en la red móvil GSM y 3G para habilitar interconexiones independientes, no procede cobro alguno por tránsito en la red fija para comunicaciones hacia redes móviles.
8. Una vez que el ICE habilite POIs con sus redes móviles, deberá comunicarlo de forma inmediata a la SUTEL.

**III. Acceso a Internet:**

En caso que el ICE brinde los servicios de acceso a Internet a CALLMYWAY NY, S.A., dichos servicios serán brindados en la red de borde. Para ello se habilitará físicamente un puerto *Fast Ethernet*, y se brindará un ancho de banda de 20 Mbps. Los niveles de calidad de este acceso a Internet serán los siguientes:

Parámetro	Umbral	Artículo <sup>1</sup>
Sobresuscripción a nivel local	1:1	89
Sobresuscripción a nivel internacional	1:1	90
Retardo a nivel local	20 ms	91
Retardo a nivel internacional	80 ms	92
Variaciones en el retardo a nivel local	15 ms	93
Variaciones en el retardo a nivel internacional	25 ms	94
Pérdida de paquetes a nivel local	0,5%	95

Pérdida de paquetes a nivel internacional	0,5%	96
Niveles de ocupación a nivel local e internacional	80%	97
Desempeño de la velocidad de transferencia	95%	98

<sup>1</sup>. De acuerdo con el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios

No obstante, **CALLMYWAY NY, S.A** podrá contratar los servicios de acceso a Internet con otros operadores y/o proveedores debidamente autorizados por la **SUTEL**. En este sentido, el **ICE** deberá permitir el acceso al POI de **CALLMYWAY NY, S.A.** en la sala de coubicación de San Pedro por parte de otros operadores y/o proveedores de estos servicios mayoristas.

### **B. Planeamiento Técnico Integrado PTI**

Se celebrará, al menos, una (1) reunión trimestral de carácter técnico y operativo, sin perjuicio de la realización de reuniones extraordinarias tendientes a solventar problemas o discutir puntos cuando ello fuere necesario, relativos a aspectos técnicos u operativos particulares.

En dichas reuniones se tratarán al menos los siguientes puntos:

- Las estimaciones de tráfico de las Partes, las cuales deberán formularse con la antelación necesaria, para que cada una de ellas pueda realizar oportunamente las ampliaciones correspondientes.
- El análisis de la calidad de los servicios, basados en las mediciones y monitoreos realizados y su evaluación, para determinar si la calidad alcanzada responde a las condiciones que rigen el acceso y la interconexión, y para, eventualmente, determinar las medidas conducentes a rectificar las deficiencias, sea mediante procedimientos operativos, sea mediante las revisiones de los planes técnicos, de los diseños y de las características de los elementos de la red.
- Del análisis señalado en el punto anterior, se identificarán también las demoras y las deficiencias incurridas en la atención de las fallas y de los problemas emergentes, estableciendo además, las medidas correctivas para eliminar dichas demoras y deficiencias.
- El cumplimiento del Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telefonía y Servicios de Radiocomunicaciones Móviles Terrestres y de los planes de numeración que les hayan sido aprobados a cada una de las Partes, así como las acciones a tomar para tal fin.
- La notificación detallada de los cambios técnicos y operativos que pudiere introducir cualquiera de las Partes y que pudiera afectar a la otra en virtud del acceso y la interconexión. La antelación de tales notificaciones dependerá de la complejidad de los casos específicos.
- El análisis del tráfico cursado, de la facturación correspondiente, de los procedimientos de facturación y de los procedimientos físicos y electrónicos para el intercambio de la información asociada, así como la identificación de las deficiencias o mejoras relacionadas con esta actividad.
- Los procedimientos de gestión, incluyendo las interfaces y las interacciones de los sistemas o redes de gestión de cada una de las Partes, con el propósito de optimizar y simplificar la gestión conjunta de la interconexión.
- Cualquier otro punto que las Partes consideren pertinente discutir en estas reuniones.
- Condiciones de Medición. La medición y tasación de las comunicaciones de cada red y las condiciones de liquidación de tráfico y facturación, se realizarán de acuerdo con lo establecido en el presente contrato, y el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones. Asimismo, se reitera que

deberá considerarse un aumento en la capacidad del POI de un 25% anual como mínimo, tanto a nivel de interfaces como la capacidad misma de manejo de tráfico del POI establecido entre las empresas y rutas relacionadas. Este crecimiento anual se aplicará por defecto y a solicitud de parte en caso de que no se acuerde una ampliación distinta entre **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **ICE**. Esta ampliación por defecto no limita la posibilidad de requerir más ampliaciones durante el periodo respectivo.

### ANEXO C: Condiciones Comerciales

Las condiciones económico-comerciales de esta Orden se fijan de la siguiente manera:

#### 1.1. Precios de terminación y originación de tráfico telefónico

Precio por minuto Monto en colones	
Concepto	Costo por minuto
Uso de red fija para terminación de tráfico	¢3,63
Uso de red móvil para terminación de tráfico	¢17,95
Uso de red fija para originación de tráfico	¢3,63
Uso de red móvil para originación de tráfico	¢17,95
Uso de red fija para terminación internacional de tráfico	¢3,63
Uso de red móvil para terminación internacional de tráfico	¢17,95
Uso de la red de <b>CALLMYWAY NY, S.A.</b> para terminación de tráfico (nacional y/o internacional)	¢3,63

#### 2. Precio por los servicios asociados al acceso a Internet de 20 Mbps (en caso que el ICE sea el proveedor del servicio)

Cargos por enlace de Internet para peering Monto en US Dólares (según oferta de propuesta de servicios presentada por el ICE mediante oficio 6018-0241-2010 del 09 de marzo del 2010)		
Concepto	Cuota de Instalación, US\$	Cargo recurrente mensual, US\$
Acceso a puerto de datos <i>Fast Ethernet</i>	\$300,00	\$1.000,00
Interconexión IP Directa a la Red de Borde para tránsito IP	\$0	\$271,00 (Precio por Mbps)
Configuración de puerto de conmutación	\$4.197,00	\$0
O&M <i>Patch Cord</i> desde el PS hasta el DDF en el MMR	\$456,00	\$25,00
O&M <i>Patch Cord</i> desde el PS hasta el ODF en el MMR	\$456,00	\$25,00

#### 3. Precio por el servicio de coubicación en la Estación de Telecomunicaciones de San Pedro

<b>Cargos por Coubicación en la Estación de Telecomunicaciones de San Pedro</b>		
<b>Monto en US Dólares</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Cuota de Instalación, US\$</b>	<b>Cargo recurrente mensual, US\$</b>
Habilitación por bastidor	\$5.350,00	\$1.590,00 (no incluye corriente eléctrica DC)

**4. Servicios para establecimiento del punto de interconexión eléctrico (POI) en las redes móviles del ICE**

4.1. En el tanto el ICE no disponga de condiciones que le permitan activar POI's con las redes móviles GSM y 3G, la interconexión se llevará a cabo de manera indirecta a dichas redes por medio del POI de la red fija.

4.2. El ICE comunicará a **CALLMYWAY NY, S.A.** cuando tenga disponibilidad de recursos de red para los POI's con las centrales móviles, a efecto de proceder con la activación correspondiente, la cual se hará conforme con los precios definidos en la OIR.

**5. Cargos de tránsito en redes telefónicas**

5.1. El uso de la red fija del ICE para el servicio de tránsito nacional entre la red de un Prestador Solicitante (PS) y la red de otro Prestador Solicitante se tasará de la siguiente forma:

5.1.1. **Uso de Red Fija para Tránsito Nacional:** Este servicio consiste en ofrecer a los PS la función de Tránsito Nacional en las Centrales de Tránsito Secundarias (CTS's) del ICE, para el correcto encaminamiento de las llamadas originadas en la red del PS (A) y destinada a la red del PS (B) también interconectado con el ICE, dentro el territorio nacional. Los PS que contraten este servicio deberán remunerar al ICE a razón de CR¢ 5,77/minuto.

**6. Cargos por servicios auxiliares y otras condiciones**

6.1. El proceso de liquidación de tráfico no incluye el precio de los servicios de información de guía telefónica (1113 y 1155), ni de los servicios de información telefónica internacional (1024). Tampoco incluye el precio de los servicios especiales y/o de valor agregado que requieran una remuneración adicional al tiempo de duración de la llamada, el cual será cubierto por la Parte que originó la comunicación, de conformidad con el precio vigente para el servicio respectivo.

**7. Acceso al sistema de emergencia 9-1-1**

7.1 Las obligaciones de desarrollar la infraestructura de acceso al Call Center del sistema de emergencia 9-1-1 corren por cuenta de cada PS, conforme lo dispone la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 y sus reformas consagradas en la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642. De ser requerida la terminación de tráfico de las redes de **CALLMYWAY NY, S.A.** en la plataforma del 9-1-1 utilizando la red del ICE, el mismo estará sujeto al cargo de uso de red fija para terminación de tráfico, a razón de CR¢3,63/minuto.

**8. Servicios de información guía telefónica (1113) e información telefónica internacional (1024).**

8.1 En el caso de que un cliente de **CALLMYWAY NY, S.A.** acceda a la base de datos de la guía telefónica del ICE y a los servicios de información comercial e internacional, las llamadas correspondientes estarán sujetas al cargo de uso de red fija para terminación de tráfico, a razón de CR¢3,63/minuto, más el precio vigente para el servicio que corresponda.

## **9. Cargos por hora técnica de servicios**

9.1. En general, la utilización de especialistas técnicos del ICE para labores de diseño, instalación y configuración de equipos y servicios, o para supervisar labores realizadas por CALLMYWAY NY, S.A., se tasarán a razón de US\$60,15 la hora técnica utilizada.

## **10. Otras condiciones**

10.1. Ninguno de los precios indicados incluye el impuesto de ventas, el cual será liquidado de acuerdo con la normativa vigente a la fecha.

## **ANEXO D: Procedimiento de Atención y Reparación de Averías**

### **1. Generalidades de Operación y Mantenimiento:**

El concepto de operación y mantenimiento de redes de Telecomunicaciones involucra dos aspectos importantes:

Operación: Se refiere a todos los aspectos relacionados con programación de la red, mediciones de tráfico o anchos de banda, mediciones para diagnóstico y optimización de la red y gestión de la misma, así como la elaboración de estadísticas y tendencias que permitan realizar optimizaciones de la red.

Mantenimiento: Se refiere a todas las acciones y esfuerzos que las Partes realicen, para que sus equipos y facilidades funcionen adecuadamente y sin interrupción. El mantenimiento se divide en tres tipos, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y mantenimiento predictivo. Todos involucran el suministro de repuestos y equipos en caso necesario.

### **2. Mantenimiento Preventivo**

El mantenimiento preventivo es el que se realiza periódicamente, basado en rutinas y procedimientos preestablecidos de la Red objeto de acceso e interconexión y está directamente a cargo de la Parte que ostente la propiedad de los elementos de red, de acuerdo con sus políticas generales de manejo de la red.

Todo mantenimiento preventivo será notificado por escrito a la otra Parte, indicando los enlaces que van a ser afectados y esperando la aceptación de la otra Parte. La comunicación se hará por escrito a la otra Parte con una anterioridad mínima de diez (10) días hábiles, indicando el tiempo estimado para el restablecimiento del servicio.

Las salidas de servicio programadas para el mantenimiento preventivo, en la red de una Parte y que afecte el servicio prestado a la otra Parte, no serán consideradas como indisponibilidad del servicio.

El mantenimiento preventivo deberá ser realizado en horarios de bajo tráfico para causar el menor impacto posible en la prestación del servicio.

### **3. Mantenimiento Correctivo**

Mantenimiento Correctivo: Mantenimiento que se realiza tras detectarse una avería. Consiste en la reparación de fallas y daños con el fin de mantener la red operativa y en óptimas condiciones. Comprende todas las acciones encaminadas a solucionar una falla presentada en el normal funcionamiento del servicio contratado por la otra Parte. Como tal, involucra una rápida etapa de diagnóstico del problema presentado y la asignación de todos los recursos que sean necesarios para normalizar la operación.

Las averías se definen como la incapacidad de un elemento para realizar una función requerida, excluida la incapacidad debida al mantenimiento preventivo, a la falta de recursos externos o a acciones previstas (UIT-T E.800).

#### 4. Mantenimiento Predictivo

Consiste en realizar estudios sobre las tendencias y hechos de las soluciones con el fin de predecir cuándo se van a presentar determinados tipos de fallas, y así, evitar que se presenten.

#### 5. Reporte de averías

Las salidas de servicio por razones de falla o de mantenimiento correctivo de la red de una de las Partes, que afecten el servicio prestado a la otra Parte, deberán ser siempre sustentadas y reportadas a la Parte afectada. En estos eventos, la Parte afectada se comunicará en primera instancia con el Centro de Operaciones de la Red de la otra Parte.

Para cualquier efecto de reporte y solución de falla el Centro de Operaciones responsable de la falla informará a las personas suscritas en el "Cuadro de Contactos" definido por la Parte afectada.

En caso de cualquier cambio en las personas designadas por una de las Partes, esta notificará a la otra Parte por escrito anexando nuevamente la información solicitada en el "Cuadro de Contactos".

Atención del **ICE** al Prestador Solicitante (PS):

Como parte del servicio de la red, el **ICE** cuenta con un Centro de Operaciones de la Red, Dirección Técnica de Operación y Mantenimiento, denominado "COR DTOM"

El COR DTOM está ubicado en el edificio de la central de San Pedro (conocido como *bunker*) en la ciudad de San José. En él se reciben o detectan los reportes de fallas de la red, se verifican los datos de la Parte que reporta, se accede a los centros de gestión para realizar la revisión extremo a extremo sobre la Red. El servicio funciona las veinticuatro (24) horas, todos los días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

COR DTOM opera con los siguientes horarios:

Horario hábil: Periodo laboral comprendido entre las 07:00 y las 16:36 horas de lunes a viernes, excepto los días feriados y asuetos.

Horario no hábil: periodo laboral no cubierto por el horario hábil. Conocido también como horario de guardia.

#### Procedimiento de escalamiento para reportar problemas con el servicio

En caso de presentarse una avería, el **CALLMYWAY NY, S.A.** reportará telefónicamente el problema a los siguientes números:

Nivel	Punto de recepción de la avería	Teléfono
Nivel 1.	Centro de Operaciones de la Red (7x24)	800 COR 0000 8000 129 129

Inmediatamente, el Centro de Operaciones de la Red notificará a los siguientes funcionarios en el momento en que ocurra la avería (Cuadro de contactos):

Nivel	Punto de escalamiento	Teléfono
Nivel 2	Jefe de COR DTOM: Susan Fonseca Zuñiga	8342-9383 <a href="mailto:sfonseca@ice.go.cr">sfonseca@ice.go.cr</a>
	Subdirector PI: Germán Sánchez Miranda	8344-4740 <a href="mailto:gsanchezm@ice.go.cr">gsanchezm@ice.go.cr</a>
	Subdirector PE: Rodrigo Sánchez Amador	8382-9728 <a href="mailto:rosanchez@ice.go.cr">rosanchez@ice.go.cr</a>
	Director DTOM: Jorge Manuel Villalobos	8845-5152 <a href="mailto:jmvillalobos@ice.go.cr">jmvillalobos@ice.go.cr</a>
	Director de División de Redes y Sistemas: Iván Flores Arias	8384-3875 <a href="mailto:ivflores@ice.go.cr">ivflores@ice.go.cr</a>

El ICE por su parte reportará las llamadas a los Contactos (Centro de Operación de Red) suministrado por la otra Parte:

Horario	Contacto	Teléfono Fijo	Fax	Correo Electrónico
Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.	Ri Liang Cai	2226 8400	2286 3255	<a href="mailto:info@callmyway.com">info@callmyway.com</a>
Lunes a Viernes de 6:00 p.m. a 8:00 a.m., festivos y fines de semana	Ri Liang Cai	2226 8400	2286 3255	<a href="mailto:info@callmyway.com">info@callmyway.com</a>

#### Procedimiento para el reporte de fallas

Al recibirse una solicitud o reporte de falla ya sea desde la Parte afectada, o internamente en el COR, éste deberá registrar la llamada y tomar la responsabilidad para la atención y/o solicitud, manteniendo un registro de la solución de soporte ofrecida (Tiquete de avería; TT por sus siglas en Inglés: *Trouble Ticket*).

Para el correcto registro de un reporte de falla al COR la Parte afectada deberá suministrar la información básica, en el momento de realizar la llamada de servicio, o cuando sea contactado por el ICE, consistente en:

- Compañía que reporta la llamada de servicio.
- Nombre del funcionario que reporta la llamada.
- Sede donde se genera la llamada de servicio y el número telefónico.
- Sede donde se origina el Servicio Afectado o se genera el requerimiento.
- Naturaleza de la falla.
- Fecha y hora de la ocurrencia.
- Detalle del equipo en uso.
- Los eventos y actividades antes de la falla.
- Los mensajes diagnósticos mostrados sobre los gestores de los equipos de la Parte afectada.
- Pruebas realizadas internas para diagnosticar el problema y descartar que el daño sea en los equipos propios del cliente.

Una vez reportada la falla al COR, el funcionario asignado del ICE, se encargará de determinar y resolver la causa de la falla en el caso en que ésta se haya presentado, o de resolver de la forma más eficiente la solicitud de la Parte afectada, e informarle lo antes posible, acerca de los resultados y avance de la solicitud.

a. Atención a fallas

Luego de la detección o reporte de un problema, el tiempo para la atención del mismo será en función de la prioridad e impacto asignados, de acuerdo al siguiente esquema:

Definición de la prioridad e impacto de la falla y tiempos de solución	
Prioridad 1, Impacto Crítico: El servicio completo está afectado	Tiempo de restauración = tres (03) horas
Prioridad 2, Impacto Importante: El servicio está afectado en forma intermitente	Tiempo de restauración = seis (06) horas
Prioridad 3, Impacto regular con afectación: Una condición de error permanente pero que no afecta el servicio	Tiempo de restauración = Doce (12) horas
Prioridad 4, impacto regular sin afectación: Una condición de error intermitente que no afecta el servicio	Tiempo de restauración = Cuarenta y ocho (48) horas

## ANEXO E: PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO, CIRCULACIÓN Y PERMANENCIA EN INSTALACIONES COMPARTIDAS DEL ICE

1. Durante la ejecución de esta Orden y durante todo el tiempo en que CALLMYWAY NY, S.A. mantenga coubicación de equipos en las instalaciones del ICE, CALLMYWAY NY, S.A. deberá cumplir con los procedimientos básicos que se definen en este Anexo para la circulación interna de personas y uso de las instalaciones y predios del ICE.

### 2. Términos, Simbologías y Abreviaturas

Acuse: Número consecutivo que se asigna a la solicitud de ingreso.

Anomalia: Irregularidad indicada por los sistemas de monitoreo del COR, mediante una alarma.

Avería: Incapacidad de un elemento para realizar una función requerida, excluida la capacidad debido al mantenimiento preventivo a la falta de recursos externos o acciones previstas.

Coubicación: Uso de los espacios físicos que posea o controle un operador o proveedor que preste servicios de telecomunicación a través de una red pública, para la colocación de los equipos y medios de transmisión necesarios para la interconexión por parte de otro operador o proveedor con quien ha celebrado un contrato de interconexión.

COR: Centro de Operación de la Red, Dirección Técnica de operación y Mantenimiento.

DPSI: Dirección de Protección y Seguridad Institucional.

Estación de Telecomunicaciones: Sitio, zona o bien inmueble propio o alquilado, en donde el Grupo ICE opere algún tipo de equipo activo de telecomunicaciones.

Oficial de seguridad: Persona legalmente capaz y operativamente asignada para la operación de los medios de protección y ejecución de controles dirigidos a la minimización de riesgos o bien del ICE.



Personal ICE designado: Personal del Grupo ICE asignado por éste para supervisar el trabajo realizado por el prestador solicitante.

### **3. Requisitos de Ingreso para Visitantes**

3.1 Para los efectos de este anexo, se considera visitante a cualquier persona externa al ICE, o aquellos que siendo funcionarios del ICE, por un motivo válido deben ingresar a una instalación que no es su centro de trabajo habitual.

3.2 Para el ingreso y permanencia a una instalación ICE el visitante debe cumplir los siguientes requisitos:

3.2.1 Reportarse antes de su ingreso con el encargado de la seguridad.

3.2.2 Mostrar y portar en todo momento el documento de autorización.

3.2.3 Portar y mostrar su cédula de identidad vigente y en buen estado. Los extranjeros deberán presentar un documento de identidad, y autorización de PS, que justifique su ingreso.

3.2.4 Cuidar y respetar la normativa sobre seguridad en el trabajo e higiene ocupacional aplicables en la instalación en que se encuentre.

### **4 Motivos de Ingreso**

Interconexión con otros operadores o proveedores: visita de un trabajador o representante de un prestador solicitante con el cual se establezca un contrato, orden o medida provisional de acceso e interconexión a las instalaciones del ICE. La persona física o jurídica debe de apegarse a los trámites y requerimientos exigidos según la categoría de acceso de la instalación que deba visitar.

### **5 Atribuciones y Responsabilidades**

5.1 El PS deberá suministrar al ICE, con una anticipación mínima de 7 (siete) días hábiles, la relación de sus empleados y de empleados de empresas por ella contratadas, autorizados a tener acceso a las instalaciones compartidas, conteniendo datos para su completa identificación y las instalaciones a las que tendrán acceso.

5.2 Con base en las informaciones suministradas por el PS, el ICE emitirá la autorización específica para el ingreso a las instalaciones compartidas en la fecha solicitada y confeccionará un carné de identificación.

5.3 Es responsabilidad del PS comunicar al ICE toda modificación en la información aportada sobre sus empleados o dependientes, así como recoger de inmediato el carné de identificación en caso de despido o sustitución de los mismos, devolviendo dicho documento al ICE para su destrucción.

5.4 Los empleados de PS o de empresas contratadas deberán identificarse al momento de acceso a las instalaciones, y deberán portar el carné de identificación en forma visible durante todo el tiempo de permanencia en dichas instalaciones del ICE.

5.5 Los empleados de PS o de las empresas por él contratadas tendrán acceso a las instalaciones compartidas acompañados por empleados del ICE, a criterio de éste. El costo de la permanencia del personal del ICE para acompañar al personal del PS será reconocido por el PS conforme se disponga en esta Orden.

5.6 La circulación de empleados del PS o de sus empresas contratadas, queda restringida sólo al local compartido, siendo expresamente prohibida la circulación en cualesquier otro sitio no autorizado.

5.7 La circulación no autorizada de personal del PS en áreas restringidas del ICE, implicará la suspensión de la autorización para acceso de la referida persona.

5.8 La circulación en áreas restringidas del ICE para efectos de instalación de los equipos, acciones operacionales o de mantenimiento sólo podrá ser efectuada con previa autorización y con acompañamiento de empleados del ICE.

5.9 El ingreso o la salida de material o equipamiento del PS de las instalaciones compartidas, deberá ser comunicado previamente por escrito, quedando facultado el ICE para verificar el material a ser transportado.

5.10 El PS es responsable por la seguridad de sus empleados y terceros por él contratados, así como por la dotación del equipo de protección individual a los mismos. En las instalaciones del ICE, el PS es responsable por todos los actos de sus empleados o de empleados de la empresa que haya contratado.

5.11 El PS deberá responsabilizarse por la buena conducta de sus trabajadores y de terceros contratados, pudiendo el ICE exigir la inmediata sustitución de cualquier empleado o tercero contratado cuya actuación juzgue inadecuada.

5.12 Está expresamente prohibido fumar en las instalaciones del ICE, así como ingerir cualquier tipo de alimentos o bebidas.

5.13 Responsabilidades del Acompañante:

5.13.1 Escortar durante todo el período de la visita al visitante.

5.13.2 Acatar las instrucciones que el responsable de la Instalación o Proceso le dé para el cumplimiento de la tarea.

5.13.3 Mantener al visitante dentro de las áreas y tiempos autorizados de ingreso.

5.13.4 Reportar de inmediato al oficial de seguridad o al responsable de la Instalación o Proceso, cualquier irregularidad, desacato o abuso cometida por el visitante.

5.13.5 Asegurarse que el o los visitantes cumplan con las normativas de protección personal, seguridad ocupación o cualquier otra que sea aplicable en la instalación visitada.

## **6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO O CONTENIDO**

6.1 Personal del Prestador solicita la autorización al COR para el ingreso a la estación ICE.

6.2 El COR recibe la solicitud de ingreso a la estación del ICE. La información mínima para extender la autorización es la siguiente:

- Nombre completo de la(s) persona(s).
- Copia documento de identificación para cada visitante.
- Instalación o zona específica a utilizar.
- Fecha y hora de ingreso y salida.
- Descripción general de ingreso de herramientas, equipo electrónico o especial.
- Descripción del motivo de la visita.

➤ Placa y tipo de los vehículos utilizados.

6.2.1 Si se avala la solicitud, se continúa con el punto siguiente, de lo contrario, el PS deberá corregir los puntos que se le señalen e iniciar el proceso de nuevo.

6.3 El COR comunica a DPSI sobre la solicitud realizada por el prestador solicitante para el ingreso a la estación.

6.4 DPSI recibe la solicitud del prestador para el acceso a la estación ICE y brinda al COR el acuse de recibo.

6.5 El COR recibe acuse, comunica al Prestador solicitante sobre el aval para ir al sitio en compañía con personal.

6.6 Personal ICE recibe información de la visita que debe realizar y se presenta en el sitio correspondiente.

6.7 DPSI verifica el cumplimiento de las especificaciones con el personal del prestador solicitante que llega a la estación y se identifica con el oficial de seguridad a cargo.

Nota: el personal ICE designado para supervisar las actividades debe portar la identificación respectiva.

6.8 De no cumplirse con las especificaciones de la autorización, no se permitirá el ingreso al personal del prestador solicitante, hasta que proceda a realizar las modificaciones necesarias. Continúa con la actividad 6.7.

6.9 Si se cumple con las especificaciones de la autorización, el DPSI comunica, por medio del Administrador de la Orden, al personal del PS la aprobación del ingreso a la estación ICE.

6.10 El personal del PS recibe la aprobación de ingreso y ejecuta los trabajos operativos correspondientes bajo la supervisión del personal del ICE asignado.

6.11 El personal del PS comunica al personal del ICE asignado, la finalización de los trabajos.

6.12 El personal del ICE recibe notificación y realiza solicitud al COR para la verificación del trabajo realizado e informa la conclusión de la actividad.

6.13 El COR realiza la verificación del trabajo realizado.

6.14 En caso de avalar el trabajo realizado, el COR notifica a DPSI la aprobación para que verifiquen la salida del personal del PS.

6.15 El DPSI recibe la notificación de finalización del trabajo, verifica y anota la salida del personal prestador solicitante de la estación. Fin del proceso.

6.16 En caso de no avalar el trabajo realizado, el COR comunica al personal del ICE las anomalías para que proceda con la revisión.

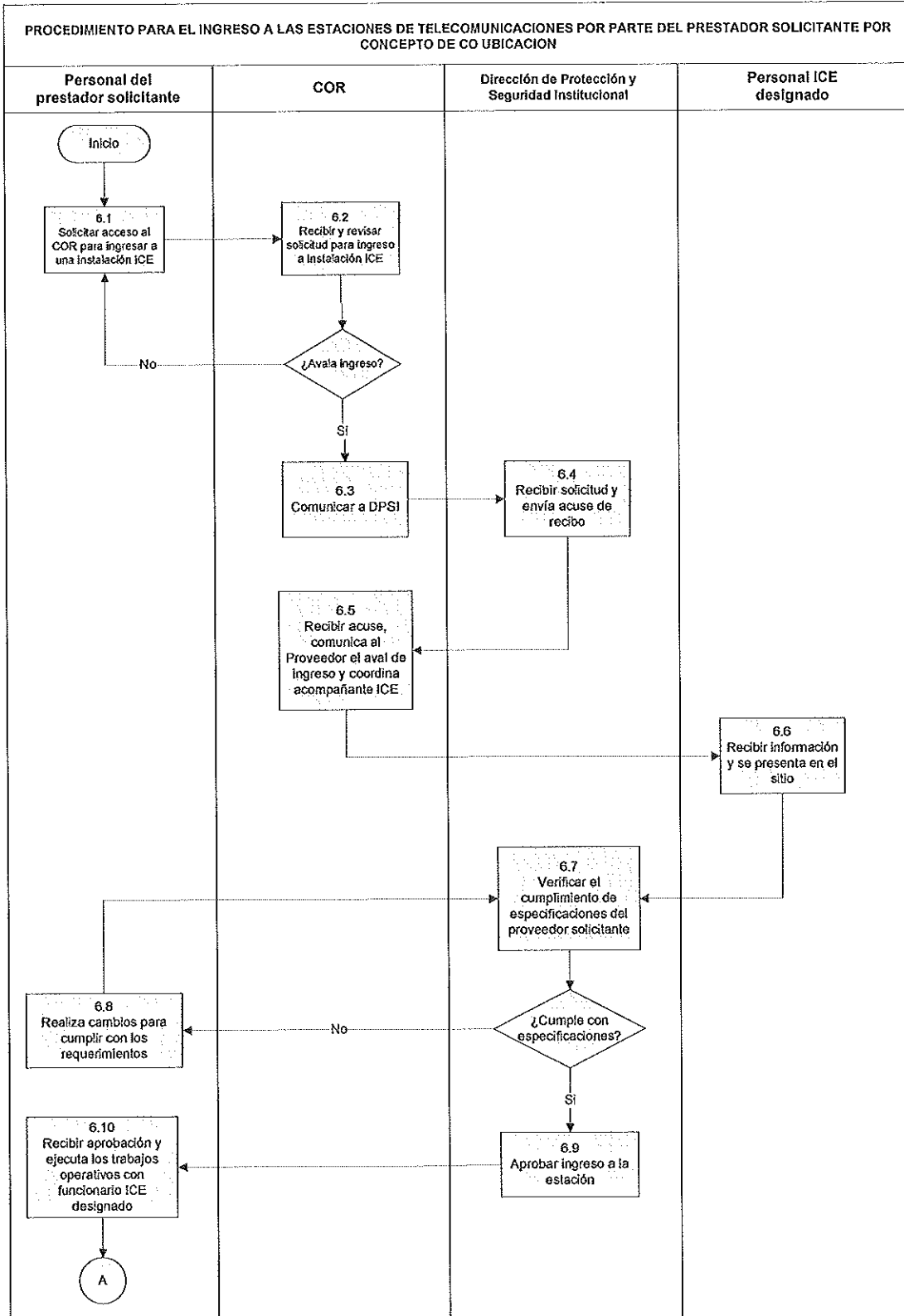
6.17 El personal del ICE recibe notificación de anomalías y comunica al personal del PS.

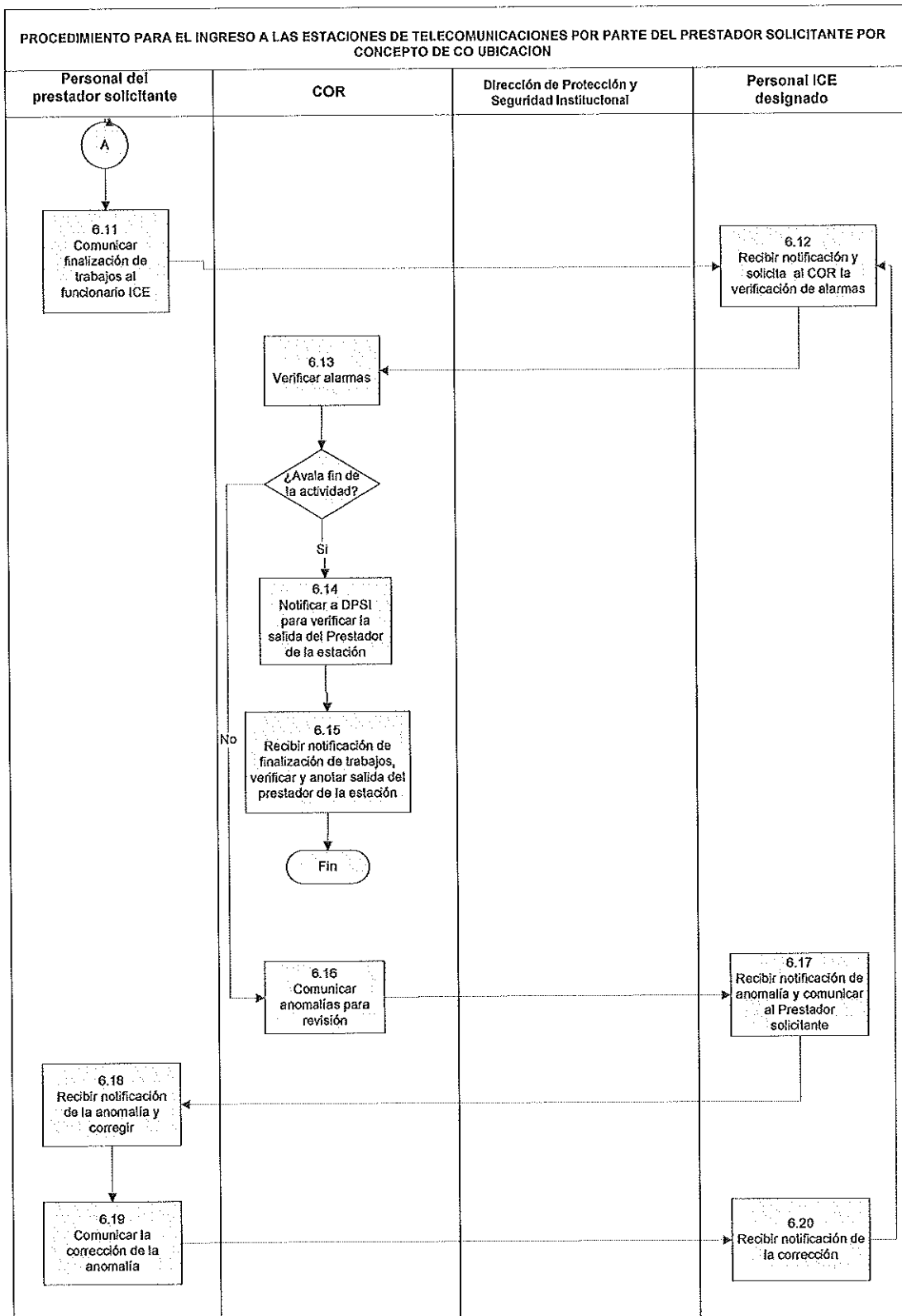
6.18 El personal del PS recibe notificación de la anomalía y realiza las correcciones correspondientes.

6.19 El personal del PS comunica al personal **ICE** designado, la corrección de la anomalía.

6.20 El personal del **ICE** recibe la notificación que fue realizada la corrección. Continúa con la actividad 6.12.

7 DIAGRAMA DE FLUJO





## ANEXO F: PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE MEDICIONES Y GENERACIÓN DE ESTADÍSTICAS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INTERCONEXIÓN

### 1. OBJETIVO

El presente procedimiento se orienta a establecer los indicadores de calidad y sus procedimientos en los sistemas de transmisión y de conmutación de las centrales de telefonía móvil, fija y enrutadores para los servicios de acceso e interconexión que deberán efectuarse entre el ICE y CALLMYWAY NY, S.A., asegurando la calidad global por medio de mediciones confiables.

### 2. RESPONSABLES

División de Redes y Sistemas y División de Servicios del ICE.

### 3. DEFINICIONES, SÍMBOLOS, TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

BBE: Error de bloque de fondo (*background block error*).

BBER Tasa con errores de bloque de fondo (*background block error ratio*): Es la relación entre los bloques con error y el total de bloques en un intervalo de tiempo determinado, excluyendo los periodos de indisponibilidad

Calidad de Servicio: El efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario de un servicio (según norma UIT-T E800).

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.

Disponibilidad: Capacidad de los elementos de una red para mantener su correcta operación como un conjunto en un intervalo de tiempo dado.

*Erlang*: Unidad de intensidad de tráfico. Un *Erlang* es la intensidad de tráfico en un conjunto de órganos, cuando sólo uno de ellos está ocupado. (UIT-T E.600).

ES: Segundo con error (*errored second*).

ESR Tasa de segundos con error (*errored second ratio*): Es el porcentaje de segundos con error (ES) respecto al total de segundos en un intervalo de tiempo determinado, excluyendo los periodos de indisponibilidad.

ETSI: Instituto Europeo de Estándares para Telecomunicaciones. Organismo especializado de estándares de la Unión Europea.

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.

ICMP: Protocolo de Mensajes de Control de Internet se utiliza para enviar mensajes de error, indicando por ejemplo que un servicio determinado no está disponible o que un *router* o *host* no puede ser localizado.

Interconexión: Es la vinculación de recursos físicos y soportes lógicos, incluidas las instalaciones esenciales necesarias, para permitir el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de servicios de telecomunicaciones.

Latencia: Es la suma de retardos temporales dentro de una red. Un retardo es producido por la demora en la propagación y transmisión de paquetes dentro de la red.

QoS: Calidad del servicio especificada.

Redes IP: Redes de telecomunicaciones que utilizan la familia de protocolos TCP/IP (Protocolo de control de transporte / Protocolo de Internet).

Rutas troncales: Medio de comunicación que permite el intercambio de tráfico o de conmutación de paquetes, ya sea de manera bidireccional o unidireccional, entre redes interconectadas.

SES: Segundo con muchos errores (*severely errored second*).

SESR: Tasa de segundos con muchos errores (*severely errored second ratio*): Es el porcentaje de segundos con muchos errores (SES) respecto al total de segundos en un intervalo de tiempo determinado, excluyendo los períodos de indisponibilidad.

SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.

#### **4. DOCUMENTOS NORMATIVOS APLICABLES**

Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones  
Normas UIT-T: G.826 UIT  
Estándares ETSI: E.520, E521.  
Demás legislación vigente.

#### **5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

##### **5.1 Disposiciones Generales**

1. Las Partes conectadas trabajarán conjuntamente para asegurar la calidad global de los servicios de telecomunicaciones que se llevan a cabo a través del punto de interconexión, así como a través de sus propias redes, reconociendo que es de interés mutuo establecer patrones de desempeño y calidad para la interoperabilidad de sus redes, siempre y cuando la continuidad del servicio no se vea afectada por eventos de fuerza mayor o casos fortuitos.

2. Las Partes deberán atender las especificaciones técnicas relativas a las normativas expuestas en los Planes Fundamentales de Transmisión, Numeración, Encadenamiento y Sincronización y a los niveles de calidad de las redes interconectadas conforme a los objetivos dispuestos en el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, todos publicados por la ARESEP, en conjunto con los principios generales acerca de estándares, técnicas y metodología para asegurar la calidad en redes de telecomunicación y servicios, tal como se establecen en las recomendaciones de UIT-T y ETSI.

3. Las Partes acordarán mantener un esquema operacional de manera que se pueda atender permanentemente la atención de averías 24 horas al día, en los 7 días de la semana, para garantizar un alto nivel de confiabilidad en la red; en caso de averías graves y/o que afecten a otros sistemas externos a sus redes, deben notificarlo inmediatamente para que la contraparte tome las medidas que corresponda.

4. Las Partes establecerán procedimientos de interrupción programada de servicios para realización de pruebas, mejoras de infraestructura y mantenimiento preventivo. Esas interrupciones deberán ser programadas durante el horario de bajo tráfico y comunicadas formalmente con una anticipación mínima de 10 días hábiles antes de la fecha programada para la ejecución de las mismas y la duración de la misma no será tomada en cuenta para el cálculo de los indicadores de calidad. En caso de trabajos en



infraestructura externa (dependiente de condiciones climáticas), deben ser programadas fines de semana y en horas tempranas.

5. Las Partes dentro del proceso de PTI deberán realizar encuentros semestrales acerca de aspectos relacionados con este procedimiento.

## 5.2 Caracterización de la Calidad

Se establece como calidad de servicio de interconexión la resultante de los siguientes parámetros:

- Disponibilidad del servicio de interconexión.
- Pérdida en rutas troncales.
- Características de error de los circuitos de interconexión.
- Bloqueo interno de las centrales de comunicación.
- Disponibilidad de la central de interconexión.
- Completación de llamadas.
- QoS para redes IP.

Todos estos parámetros deberán cumplir con los niveles de calidad de servicio acordados.

## 5.3 Disponibilidad del Servicio de Interconexión

Según el anexo A de la recomendación UIT-T G.826, un período de indisponibilidad inicia con el primero de diez eventos SES (segundo con muchos errores) consecutivos. Estos diez segundos se consideran parte del tiempo de indisponibilidad. Un nuevo período de disponibilidad comienza con el primero de diez eventos no SES consecutivos. Estos diez segundos se consideran que forman parte del tiempo de disponibilidad.

El valor de disponibilidad del servicio de interconexión se encuentra establecido en el artículo 21 del Reglamento de Interconexión (99.97%), cuyo valor se consigue restando de 1 el valor de la indisponibilidad que se obtiene a partir del siguiente cociente:

$$\text{Indisponibilidad del servicio de interconexión} = \frac{\text{Suma de la duración de todas las interrupciones superiores a 10 segundos consecutivos de la ruta de interconexión del operador solicitante, medida en segundos}}{\text{Total de segundos del año (365 x 24 x 60 x 60)}}$$

## 5.4 Pérdida en Rutas Troncales

Para las rutas de interconexión la pérdida deberá ser menor o igual al 1%, medido en la hora cargada media, según las recomendaciones UIT-T E.520 y UIT-T E.521 y el Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones.

Cada mes se realiza un cálculo de tráfico y de las pérdidas a la hora cargada media, con base en las mediciones de todas las horas del mes, en el punto de interconexión y se elabora un informe que se entrega a las Partes.

## 5.5 Características de Error de los Circuitos de Interconexión

Se considera que los circuitos de interconexión transportan señales de 2.048 kbits/s (en lo sucesivo 2 Mbit/s) o múltiplos de dicha velocidad. El proveedor/es de los circuitos de interconexión se responsabilizará/n de la calidad de estos circuitos y se compromete/n a garantizar los parámetros de calidad relacionados con las características de error, de acuerdo con lo establecido en la Recomendación

G.826 “Redes Digitales – Objetivos de Calidad y Disponibilidad” de la UIT-T. El operador usuario debe acatar las disposiciones y recomendaciones dadas por el proveedor de los circuitos de interconexión.

Los siguientes eventos son considerados por la recomendación para definir la característica de error en dichos circuitos digitales y por lo tanto, la calidad de funcionamiento de los mismos, los cuales se describen a continuación:

- Segundo con error (ES): Período de un segundo en el que aparece uno o más bloques con errores o por lo menos con un defecto.
- Segundo con muchos errores (SES): Período de un segundo que contiene un valor de bloques con error igual o mayor de un 30% o por lo menos un defecto. SES es un subconjunto de ES.
- Error de bloque de fondo (BBE): Bloque con error que no se produce como parte de un SES.

La tabla a continuación toma las características de error descritas en el párrafo anterior y obtiene la tasa correspondiente para cada uno de los parámetros con respecto a un tiempo total determinado de medición. Estos serán los parámetros a evaluar en la hora cargada.

Tabla 1: Límites de calidad para errores extremo a extremo para conexión de 2 Mbps o múltiplos de dicha velocidad

Parámetro	Circuitos 2Mbps	Circuitos $\geq 55$ a 160 Mbps	Circuitos $\geq 160$ a 3500 Mbps
ESR	0,04	0,16	Ver Nota 1:
SESR	0,002	0,002	0,002
BBER	$2 \times 10^{-4}$ * * Para sistemas diseñados antes de 1996, el objetivo de BBER es de $3 \times 10^{-4}$	$2 \times 10^{-4}$	$10^{-4}$

Nota 1: Los objetivos ESR pierden importancia en aplicaciones con altas velocidades binarias y, por consiguiente, no se especifican para trayectos que funcionan a velocidades binarias superiores a 160 Mbit/s. No obstante, se reconoce que la calidad de funcionamiento observada de trayectos SDH no tiene esencialmente errores durante largos periodos de tiempo, ni siquiera a velocidades en gigabits.

## 5.6 Bloqueo Interno de las Centrales de Conmutación

Se garantiza que las centrales de conmutación en las que se produce la interconexión, tendrán un bloqueo interno menor o igual al 1% según el artículo 20 del Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones.

## 5.7 Disponibilidad de la Central de Interconexión

Se obtiene mediante la relación entre disponibilidad anual en horas de la central de interconexión del ICE y la totalidad de horas del año 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.

Disponibilidad de la central de interconexión =  $(1 - \text{Suma de la duración de todas las interrupciones en horas}) / \text{Total de horas del año } (365 \times 24)$

del ICE

X 100 %

## 5.8 Completación de Llamadas en la Ruta de Interconexión

Esta medición se realizará en la central de interconexión y sobre la ruta de interconexión. Se proporcionarán dos indicadores de completación de llamadas en la ruta: completación entrante al ICE en la ruta y completación saliente al ICE en la ruta.

a- Completación entrante al ICE en la ruta: Corresponde a la relación porcentual entre la cantidad de tomas de circuito entrantes efectivas (que dieron lugar a contestación de la parte llamada y generaron una señal de respuesta) y la cantidad total de tomas de circuito entrantes, durante la hora cargada media.

b- Completación saliente al ICE en la ruta: Corresponde a la relación porcentual entre la cantidad de tomas de circuitos salientes efectivas (que dieron lugar a contestación de la parte llamada y generaron una señal de respuesta) y la cantidad total de tomas de circuito salientes, durante la hora cargada media. El desempeño de este indicador es responsabilidad del prestador solicitante.

## 5.9 QoS para Interconexión entre Redes IP

Entiéndase los parámetros que medirán la interconexión entre las redes, está comprendida entre equipos ICE y del prestador solicitante, los cuales se describirán a continuación:

a- Disponibilidad: El enlace se monitoreará permanentemente para detectar su estado en servicio. El umbral garantizado es una disponibilidad mayor o igual al 99,97% anual. Se entregará una gráfica del comportamiento mensual.

b- Tráfico entrante, saliente y total: Se entregará una gráfica con las curvas de tráfico entrante, saliente y total, cursado por el enlace de interconexión, para el mes en estudio, y se indicará el valor máximo, el mínimo y el promedio observado.

c- Porcentaje (%) de ocupación del enlace de interconexión: Este indicador se medirá a la hora cargada media y se calculará en ambos sentidos. El umbral de cumplimiento es un valor no mayor a 80% de la capacidad del enlace para lo cual tanto el ICE como el operador solicitante deberán actuar conjuntamente para disponer de suficiente infraestructura de tal manera que no se sobrepase dicho umbral.

d- Latencia: Es la latencia desde el punto de interconexión del ICE al equipo de conexión del prestador solicitante. Esta medición requiere que el equipo del prestador solicitante permita al ICE realizar el protocolo ICMP de lo contrario se elimina esta medición. Se medirá a la hora cargada media y el umbral de cumplimiento es un valor no mayor a 50 ms, para lo cual tanto el ICE como el prestador solicitante deben de actuar conjuntamente para la toma de medidas correctivas.

e- Pérdida de paquetes: Es la pérdida de paquetes desde el punto de interconexión del ICE al equipo de conexión del prestador solicitante. Esta medición requiere que el equipo del prestador solicitante permita al ICE realizar el protocolo ICMP de lo contrario se elimina esta medición. Se medirá a la hora cargada media y el umbral de cumplimiento es un valor no mayor a 1 %, para lo cual tanto el ICE como el prestador solicitante deben de actuar conjuntamente para la toma de medidas correctivas.

## 5.10 Indicadores para la Tomas de Estadísticas

El cuadro siguiente se define los indicadores de calidad para la toma de estadísticas así como los procedimientos de cálculo y las respectivas metas de compromiso para los sistemas de Transmisión, Celular, Centrales Fijas y Redes IP:

#### Sistema de Transmisión

Indicador	Periodo de medición	Fórmula para el cálculo	Meta (Compromiso)
Disponibilidad de la ruta	Anual	$(1 - (\text{Suma de la duración de todas las interrupciones superiores a 10 segundos consecutivos} / \text{Total de segundos del periodo a medir})) * 100$	Mayor o igual al 99.97%
Pérdida en rutas finales	Mensual		Menor o igual al 1%
ESR (Tasa de segundos con error)	Mensual	$(\text{Segundos con error (ES)} / \text{Total de segundos en un intervalo de tiempo determinado}) * 100$ <i>Nota: se excluyen los periodos de indisponibilidad.</i>	Depende de la velocidad contratada
SESR (Tasa de segundos con muchos errores)	Mensual	$(\text{Segundos con muchos errores (SES)} / \text{Total de segundos en un intervalo de tiempo determinado}) * 100$ <i>Nota: se excluyen los periodos de indisponibilidad</i>	Depende de la velocidad contratada
BBER (Tasa errores de bloque de fondo)	Mensual	$(\text{Bloques con error (BBE)} / \text{Total de bloques en un intervalo de tiempo determinado}) * 100$ <i>Nota: se excluyen los periodos de indisponibilidad</i>	Depende de la velocidad contratada

#### Sistema de Celular

Indicador	Periodo de medición	Fórmula para el cálculo	Meta (Compromiso)
Disponibilidad de Ruta	Anual	$(\text{Horas disponibles de la ruta de interconexión} / \text{Total de horas del periodo correspondiente}) * 100$	$\geq 99.97\%$
Disponibilidad de Rutas	Anual	$(\text{Sumatoria de la disponibilidad de cada ruta} / \text{Número de rutas de interconexión móvil}) * 100$	$\geq 99.97\%$

Completación de llamadas entrantes/salientes (por ruta)	Mensual	Intentos de comunicación efectivamente completadas/Total intentos de ruta de interconexión	$\geq 65\%$
Completación de llamadas entrantes/salientes (de las rutas de interconexión)	Mensual	Sumatoria de todos los porcentajes de cumplimiento de la rutas de interconexión / Total de rutas de interconexión en evaluación	$\geq 65\%$
Congestión de la ruta saliente	Mensual	(Intentos de llamadas no completadas en cada ruta de interconexión / Total de intentos de cada ruta de interconexión)*100	$\leq 2\%$
Tráfico entrante/saliente	Mensual	Sumatoria de tráfico de rutas de interconexión <i>Nota: medición en hora cargada media.</i>	Informativo
Circuitos instalados	Mensual	Capacidad instalada para cursar tráfico telefónico móvil <i>Nota: medición en hora cargada media.</i>	Informativo

#### Sistema de Centrales Fijas

Indicador	Periodo de medición	Fórmula para el cálculo	Meta (Compromiso)
# de circuitos instalados	Mensual	Capacidad instalada para cursar tráfico telefónico fijo <i>Nota: medición en hora cargada media.</i>	Informativo
# de llamadas entrantes	Mensual	Sumatoria de llamadas entrantes de las rutas de interconexión <i>Nota: medición en hora cargada media.</i>	Informativo
# de llamadas salientes	Mensual	Sumatoria de llamadas salientes de las rutas de interconexión <i>Nota: medición en hora cargada media.</i>	Informativo
Completación de llamadas entrante	Mensual	Tomas de circuito entrantes con respuesta / total de tomas de circuito entrantes.	69%
Completación de	Mensual	Tomas de circuito salientes con	69%(operador

llamadas saliente		respuesta / total de tomas de circuito salientes.	solicitante responsable)
Tráfico entrante	Mensual	Tráfico cursado entrante al ICE (en Erlangs) por la ruta de interconexión <i>Nota: medición en hora cargada media.</i>	Informativo
Tráfico saliente	Mensual	Tráfico cursado saliente al ICE (en Erlangs) por la ruta de interconexión. <i>Nota: medición en hora cargada media.</i>	Informativo
% de congestión saliente	Mensual	Llamadas congestionadas salientes / total de llamadas salientes	<= 1%

### Redes IP

Indicador	Periodo de medición	Fórmula para el cálculo	Meta (Compromiso)
Disponibilidad de Ruta	Mensual	(Horas disponible de la ruta de interconexión / Total de horas del periodo correspondiente) *100	>=99.97% anual
Tráfico entrante	Mensual	Tráfico cursado entrante al ICE ( Mbps) por el enlace de interconexión <i>Nota: medición en hora cargada media.</i>	Informativo
Tráfico saliente	Mensual	Tráfico cursado saliente al ICE (Mbps) por el enlace de interconexión <i>Nota: medición en hora cargada media.</i>	Informativo
Tráfico total	Mensual	Sumatoria de tráfico entrante y saliente (Mbps) cursado por el enlace de interconexión. <i>Nota: medición en hora cargada media.</i>	Informativo
% de ocupación entrante del enlace de interconexión	Mensual	Tráfico cursado entrante en hora pico / ancho de banda entrante del enlace de interconexión	<= 80%
% de ocupación saliente del enlace de interconexión	Mensual	Tráfico cursado saliente en hora pico / ancho de banda saliente del enlace de interconexión	<= 80%
Latencia	Mensual	Latencia en un sentido entre el equipo del operador solicitante y el equipo de interconexión del ICE <i>Nota: se requiere que el equipo del prestador solicitante permita al ICE realizar el protocolo ICMP de lo contrario se elimina esta medición.</i>	<= 50ms

Pérdida de paquetes	Mensual	<p>Porcentaje de pérdida de paquetes entre el equipo del prestador solicitante y el equipo de interconexión del ICE.</p> <p><i>Nota: se requiere que el equipo del operador solicitante permita al ICE realizar el protocolo ICMP de lo contrario se elimina esta medición.</i></p>	<= 1 %
---------------------	---------	---	--------

## ANEXO G: PROCEDIMIENTO PARA PRUEBAS DE INTEROPERABILIDAD ENTRE EL ICE Y PRESTADORES SOLICITANTES

### 1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como propósito establecer las pautas a seguir para desarrollar las pruebas de interoperabilidad que se requiere entre la red de telecomunicaciones del ICE y la red de CALLMYWAY NY, S.A.

### 2. DOCUMENTOS APLICABLES

Ley General de Telecomunicaciones.

Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.

Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.

Planes Fundamentales de Numeración, Transmisión, Sincronización y Encadenamiento.

Demás legislación vigente.

### 3. RESPONSABLES

- ICE
- CALLMYWAY NY, S.A.

### 4. TÉRMINOS, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

Interoperabilidad: capacidad de los componentes de una red de telecomunicaciones para operar con todas sus características técnicas y funcionales con otra red de telecomunicaciones

COR: Centro de Operaciones de la Red. Ventanilla única donde se reciben o detectan los reportes de fallas de la red, se verifica y analizan los reportes y se ordenan las acciones necesarias para corregir la avería. Además, es donde se accede a los centros de gestión para realizar las revisiones extremo a extremo sobre la red.

SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.

### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO O CONTENIDO

5.1 CALLMYWAY NY, S.A. manifiesta o solicita al ICE, a través de algún medio establecido por este último, su necesidad de realizar pruebas de interoperabilidad.

5.2 El ICE recibe la información y procede con el análisis correspondiente.

- 5.2.1 Si la información está completa y correcta, se continúa con el punto 5.3.
- 5.2.2 Si la información está errónea o incompleta, se continúa con el punto 5.7.

5.3 Las Partes planean, programan y realizan las pruebas necesarias para asegurar la correcta interconexión al Operador de Servicio para que se realicen las mismas en conjunto. Finalmente se emite un informe técnico en conjunto, y se firman las actas correspondientes.

5.4 El PS recibe el aviso junto con cualquier tipo de información adicional que se considere pertinente por parte del ICE.

5.5 El ICE y el PS proceden a realizar las pruebas de interoperabilidad de manera conjunta.

5.5.1. Si las pruebas son satisfactorias, se continúa con el punto 5.6.

5.5.2. Si las pruebas no son satisfactorias, se continúa con el punto 5.9.

5.6 El ICE procede a emitir la correspondiente aprobación al PS.

5.6.1. Fin del procedimiento.

5.7 El ICE devolverá al PS la solicitud junto con la información que acompañe a ésta, de la forma que se haya definido para tal fin, indicándose las inconformidades detectadas.

5.8 El Operador de Servicio procede a aplicar las correcciones que sean necesarias sobre la información a presentar relacionada con la solicitud de pruebas de interoperabilidad.

5.8.1. Se continúa con el punto 5.1.

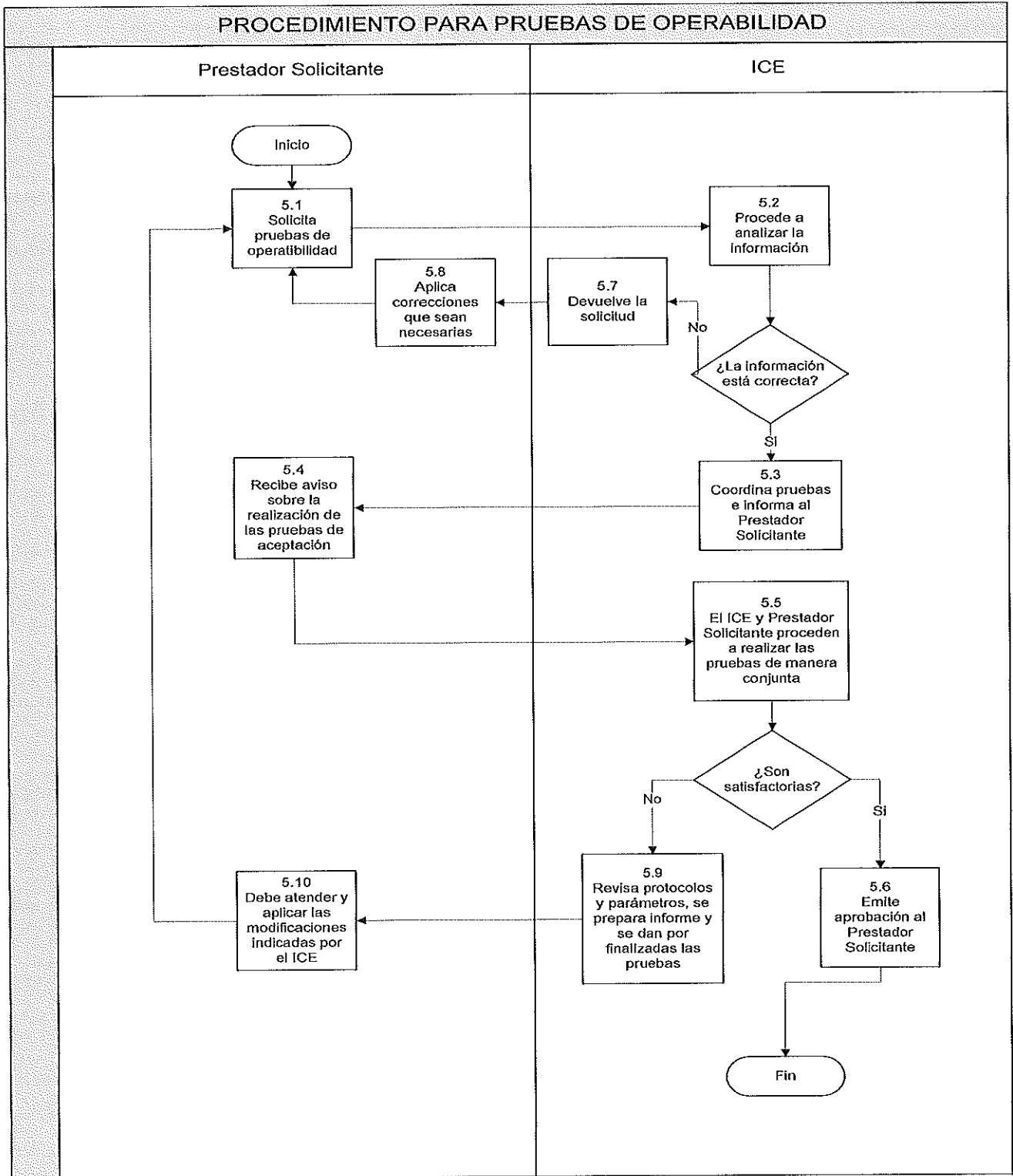
5.9 El ICE en conjunto con el Prestador Solicitante realizan una revisión de los protocolos y parámetros de medición asociados a la prueba de interoperabilidad. El ICE evalúa si se requieren cambios por parte del Prestador Solicitante, se prepara el informe respectivo con el resultado de las pruebas y de las verificaciones y se procede a firmar el Acta de Conformidad de Interoperabilidad. Se dan por finalizadas las pruebas.

5.10 El PS debe atender y aplicar las modificaciones indicadas por el ICE.

5.10.1. Se continúa con el punto 5.1.

## 6. DIAGRAMA DE FLUJO





## **ANEXO H: APROVISIONAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA PARA COUBICACIÓN DE EQUIPOS**

### **1. Definiciones**

**Coubicación:** Ubicación en el mismo espacio físico del **ICE** de equipos del **PS** para realizar el acceso e interconexión, en los términos y condiciones previstas en este Anexo, sin implicar traspaso alguno de la propiedad.

**Infraestructura compartida:** Cualquier instalación del **ICE** facilitada al **PS**, a cambio de contraprestación económica, para la coubicación de sus equipos a efectos de interconectar su red con la del **ICE**.

### **2. Obligaciones Comunes**

2.1. Las Partes son responsables por la planificación y ejecución de todas las actividades que, en virtud de este Anexo o de la reglamentación pertinente, le sean atribuidas, para salvaguardar la infraestructura compartida y la vida de los trabajadores ante accidentes, así como para evitar perjuicios a la otra Parte y/o de terceros.

2.2. Se deberá comunicar, por escrito y de forma efectiva cualquier anomalía o alteración relevante en los elementos de infraestructura para coubicación que puedan afectar a la otra Parte. El comunicar a la otra Parte cualquier observación, reclamo, o acción de tercero relacionados con este Anexo, de ninguna forma puede implicar responsabilidad por dicha situación.

2.3. En caso que ocurra algún siniestro en los locales de la coubicación, el **ICE** no será responsable por los daños y perjuicios que puedan ocurrir a las instalaciones y equipos del **PS** que se encuentren en dichos locales. Por lo tanto, el **PS** deberá elaborar sus especificaciones de seguridad y suscribir con la empresa aseguradora las pólizas respectivas.

2.4. Cada Parte deberá corregir en un plazo de hasta 24 (veinticuatro) horas, cualquier interferencia que eventualmente estén causando sus equipos en los sistemas instalados por la otra Parte.

2.5. El **ICE**, periódicamente, informará al **PS** sobre los procedimientos de seguridad relacionados con el acceso a sus instalaciones, los cuales deberán ser respetados por las Partes.

2.6. El **ICE** comunicará, previamente y por escrito, al **PS** los cambios en los procedimientos de seguridad arriba mencionados, así como, las fechas de implementación de las mismas.

2.7. Las Partes realizarán sus mejores esfuerzos para prevenir y solucionar el uso fraudulento de infraestructura compartida.

2.8. Las Partes reconocen que deben compartir toda y cualquier información que sirva para asegurar la utilización de la infraestructura compartida de modo eficiente y protegido contra fraudes.

2.9. Todas las comunicaciones y entendimientos entre las Partes relativos a este Anexo, deberán realizarse por escrito y especificar el ítem al que se refieren. Cuando sean efectuadas verbalmente, las comunicaciones y acuerdos deberán ser confirmados por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la divulgación de los mismos.

2.10. Cada Parte será responsable por los impuestos respectivos, con respecto a las operaciones y relaciones establecidas con terceros, relativos al objeto de la presentación de lo solicitado en este Anexo, conforme está previsto en la legislación vigente.

### **3. Obligaciones del ICE**

Constituyen obligaciones del **ICE**, además de otras previstas en este Anexo:

- 3.1. Suministrar las especificaciones y los datos técnicos necesarios para la utilización de los elementos compartidos solicitados por el PS.
- 3.2. Tener disponible, en el plazo acordado, las instalaciones necesarias para la utilización de los elementos compartidos.
- 3.3. En caso de que el plazo fijado no pueda ser cumplido por causas ajenas al control del ICE, éste deberá informar inmediatamente al PS el motivo y la nueva fecha de liberación de la infraestructura. Cuando sea posible, el ICE deberá presentar alternativas que minimicen los efectos de tal retraso.
- 3.4. Resguardar y mantener en condiciones satisfactorias los inmuebles y las áreas en que se encuentren los elementos compartidos.
- 3.5. Permitir el acceso, la circulación y la permanencia del personal del PS previamente designado, sólo en las áreas donde se encuentran los elementos de infraestructura compartidos, veinticuatro (24) horas por día, siete (7) días a la semana, de acuerdo a lo previsto en el Anexo E del esta Orden.
- 3.6. Ejecutar los procedimientos operativos de su responsabilidad definidos en el Apéndice A.
- 3.7. Suministrar, cuando sea solicitado por el PS, las informaciones y documentos necesarios para la obtención de licencias y cualesquiera otros documentos exigidos por la legislación para la coubicación de equipos por parte del PS.

#### **4. Obligaciones de CALLMYWAY NY, S.A.**

Constituyen obligaciones del PS, además de otras previstas en este Anexo:

- 4.1. Tramitar, conforme se defina en el PTI, las solicitudes de infraestructura para coubicación, con las especificaciones, datos técnicos, características de utilización, periodo deseado de la coubicación, fechas de inicio y fin de la coubicación pretendida y demás informaciones necesarias para la evaluación de la propuesta y para la formulación de la respuesta por parte del ICE.
- 4.2. Realizar, por su cuenta y bajo su responsabilidad los diseños, ejecución, contratación y fiscalización de obras, servicios o instalaciones necesarias para la coubicación, como se dispone en este Anexo, todo tras la aprobación de los respectivos proyectos técnicos una vez dada la autorización formal del ICE.
- 4.3. En ninguna circunstancia, la falta de fiscalización o notificación del ICE eximirá al PS de sus responsabilidades.
- 4.4. Firmar el Acta de Aceptación de la coubicación de equipos emitida por el ICE, de acuerdo con los requerimientos que constan en el Apéndice B.
- 4.5. Informar al ICE con al menos, diez (10) días hábiles de anticipación, la fecha, el local y las condiciones de llegada de equipo y materiales destinados a los elementos compartidos. En ningún caso el PS podrá utilizar las instalaciones del ICE, previstas para coubicación, como bodegas para materiales y/o equipos, salvo por el plazo convenido para la instalación de los equipos.
- 4.6. Mantener los elementos compartidos bajo su responsabilidad en el mismo estado de conservación, acabado y limpieza en que fueron puestos a su disposición por el ICE, observando lo dispuesto en el punto 6 de este Anexo – Mantenimiento y Devolución de los Elementos Compartidos, descontando el desgaste natural y el deterioro derivado del uso normal y del transcurso del tiempo.
- 4.7. El PS será responsable de cualquier daño que pueda ocurrir en las instalaciones y equipos del ICE y de los demás Prestadores, a causa de eventuales maniobras debidas al accionar de su

personal o de la empresa por él contratada. Dicho PS deberá responder por daños materiales en locales y equipos, así como, por el lucro cesante u otros reclamos y/o indemnizaciones que correspondan.

4.8. Suministrar, en cualquier momento, las aclaraciones y las informaciones técnicas que sean solicitadas por el ICE, con el objetivo de aclarar dudas sobre la utilización de los elementos compartidos.

4.9. Mantener en el sitio de instalación una bitácora de trabajo donde los inspectores del ICE puedan dejar constancia de las observaciones que sean pertinentes respecto de las obras que realice para la coubicación de sus equipos.

4.10. Permitir que el ICE, a través de sus representantes acreditados, inspeccione, en conjunto con el PS, los elementos compartidos, pudiendo el ICE, en el caso de comprobar el incumplimiento de cualquier requerimiento aplicable, exigir que el PS inicie acciones para corregir tal incumplimiento, en un plazo de dos (2) días hábiles. De no ser atendida esta obligación por parte del PS, el ICE revocará la autorización otorgada para uso compartido de instalaciones.

4.11. No poner, excepto bajo autorización previa y por escrito del ICE, materiales de divulgación o de comunicación de carácter institucional o mercadotécnica en los elementos compartidos.

4.12. Responsabilizarse por todos los daños al ICE o a terceros, causados por la utilización incorrecta de los elementos compartidos, por medio de sus empleados, representantes o por sus contratados, desde que estos fueren comprobados,

4.13. Permitir el acceso de personas indicadas por el ICE en el área compartida en casos de emergencias.

4.14. Si el PSriere cualquier solicitud al ICE que no esté amparada en este Anexo, y el ICE no la atendiera, el PS no podrá retener ningún pago debido al ICE.

4.15. No ceder, transferir o prestar cualquiera de los elementos coubicados a terceros, total o parcialmente, sin autorización previa y por escrito del ICE.

4.16. Obtener, por su cuenta, ante los órganos competentes, las licencias, certificaciones y cualesquier otro documento que sea necesario para la ejecución y la legalización de las instalaciones, obras o servicios bajo su responsabilidad, así como las debidas licencias de puesta en marcha otorgadas por la SUTEL.

4.17. Corregir, dentro del plazo de veinticuatro (24) horas cualquier interferencia que sus equipos hayan venido causando en los equipos y sistemas del ICE o de terceros.

## **5. Procedimiento de Solicitud de Infraestructura**

La infraestructura de coubicación en caso de que sea solicitada, será ofrecida como parte de la ejecución de esta Orden conforme se dispone en el Reglamento de Acceso e Interconexión. Al respecto, para habilitar dicha infraestructura el PS deberá respetar el siguiente procedimiento:

5.1 Para la solicitud de nuevos elementos de infraestructura o alteración de los existentes, el PS deberá llenar y enviar al ICE el Formulario de Solicitud de Infraestructura para coubicación de equipos.

5.2 En un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la recepción de una solicitud de nuevos elementos de infraestructura o alteración de los existentes, el ICE confirmará vía correo electrónico la recepción de la solicitud. La fecha de recepción de la solicitud arriba indicada se entiende como la fecha de inicio de negociaciones para atender las necesidades del PS conforme lo dispone la Ley General de Telecomunicaciones.

5.3 Hasta cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de una solicitud de nuevos elementos de infraestructura o alteración de los existentes, el **ICE** fijará una reunión en un plazo de hasta veinticinco (25) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud, para iniciar conversaciones y recabar detalles técnicos necesarios para la elaboración del Proyecto Técnico de Acceso e Interconexión (PTI).

5.4 En la reunión de PTI, el PS deberá entregar al **ICE** el Proyecto Provisional de Instalación (PPI). Hasta en veinte (20) días hábiles a partir de la fecha de recibo del PPI, el **ICE** deberá pronunciarse emitiendo las condiciones de aprobación.

5.5 El PPI contendrá, al menos, un detalle en planos de la obras a ejecutar, así como especificaciones eléctricas y mecánicas de los equipos y materiales que se pretende coubicar. Igualmente, de ser necesario, se deberán actualizar los datos presentados junto con la solicitud de infraestructura para coubicación de equipos, conforme lo indicado en esta Orden.

5.6 De ser técnica y económicamente factible el **ICE** proveerá las condiciones de coubicación que sean requeridas dentro de los plazos mutuamente acordados en las reuniones de PTI, y ajustándose a los plazos máximos definidos en la Ley General de Telecomunicaciones.

5.7 El PS deberá informar al **ICE**, con anticipación mínima de diez (10) días hábiles, respecto del cronograma de trabajo asociado a la instalación de la infraestructura. Previamente las Partes se reunirán para revisar y aclarar aspectos relacionados con la planificación, responsabilidades, metodología a utilizar, normativa técnica, seguridad entre otros, para coubicar los equipos en los puntos de acceso e interconexión por parte del PS

5.8 El PS, tras haber concluido la instalación de sus equipos y materiales en las instalaciones compartidas, deberá informar inmediatamente este hecho al **ICE**.

5.9 Las Partes, deberán realizar la inspección final, dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la finalización de la instalación.

5.10 En el acto de la inspección, el **ICE** deberá emitir el Acta de Aceptación de la Coubicación, o bien señalar las correcciones que fueren necesarias.

5.11 La fecha de firma del Acta de Aceptación arriba referido será considerada como la fecha de referencia del inicio de la coubicación de equipos, y el **ICE** incluirá el cobro de los cargos respectivos a partir de la siguiente facturación.

## **6. Mantenimiento y Devolución de los Elementos Compartidos**

6.1. El PS deberá restituir al **ICE** los elementos compartidos, al término del plazo establecido, para cada ítem compartido en las mismas condiciones en que los recibió, corriendo exclusivamente por cuenta del PS los gastos y multas que eventualmente causara por inobservancia de las leyes, decretos o reglamentos pertinentes.

6.2. Las Partes no tendrán el derecho de retención o indemnización por cualesquiera obras o mejoras realizadas bajo su responsabilidad, en las áreas compartidas. Dichas mejoras quedarán incorporadas a los inmuebles a los que pertenecen las áreas compartidas.

6.3. El PS no podrá retirar o deshacer obras y mejoras que haya realizado bajo su responsabilidad, excepto aquellas que sea posible retirar sin causar daños a las áreas compartidas propiedad del **ICE**.

6.4. En caso de que termine el interés del PS por la coubicación total o parcial de la infraestructura, se aplica igualmente lo dispuesto en el ítem 6.3 anteriormente indicado.

6.5. Lo dispuesto anteriormente no se aplicará a las obras, reformas y adecuaciones de responsabilidad del **ICE**, así como a las mejoras necesarias para la seguridad y el reforzamiento

estructural del inmueble en que se encuentren los elementos compartidos, las cuales permanecerán bajo responsabilidad del ICE.

## **7. Revisiones y Modificaciones**

7.1. Las Partes podrán, conforme al plan operacional acordado, promover la modificación, exclusión o inclusión de nuevos elementos de infraestructura que sean compartidos, en la forma determinada en el presente Anexo, efectuando las modificaciones que sean admisibles por medio del formato que se defina en el PTI.

7.2. La solicitud de modificación será formalizada mediante documento debidamente firmado por el representante legal del PS.

## **8. Disposiciones Generales**

8.1. En el caso de expropiación de cualquier inmueble del ICE en que se encuentren elementos cúbicados bajo esta Orden, el alcance de este Anexo permanecerá vigente para las áreas compartidas remanentes, debiendo las Partes tomar las provisiones que correspondan.

8.2. El costo de adaptación o modificación de la infraestructura, cuando sea necesario, será responsabilidad de la Parte que se beneficie de la modificación implementada.

8.3. Ante la necesidad de perforar una losa, pared o elemento estructural del edificio para la fijación de equipos o protecciones, el PS deberá obtener de previo la autorización del ICE. De lo contrario se suspenderá sin responsabilidad para el ICE las habilitaciones de infraestructura para cúbicación que estén pendiente en el sitio.

8.4. Todas las instalaciones que realice el PS para la cúbicación de sus equipos deberán ajustarse a las disposiciones del Código Sísmico de Costa Rica. Al efecto el PS aportará dentro del Proyecto Provisional de Instalación las memorias de cálculo correspondientes, debidamente firmadas por un profesional en ingeniería estructural adscrito al Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica.

8.5. Al realizar cualquier tipo de trabajo, el PS deberá desarrollar prácticas que eviten el traslado de cualquier material o sustancia que puedan afectar equipos del ICE o de cualquier otra Parte, de lo contrario, la instalación de equipos será detenida por el ICE sin ningún tipo de responsabilidad. En todo caso el PS será responsable por los daños que cause al ICE o a terceros.

## **APÉNDICE A: Procedimientos Operativos y Patrones de Calidad Relativos a la Infraestructura Compartida**

### **1. Objetivo**

Definir y estandarizar los procedimientos operativos relativos a los elementos de infraestructura compartidos entre las Partes, con la finalidad de mantener la calidad del servicio de cada elemento compartido, asegurando la disponibilidad operacional del servicio entre las Partes.

### **2. Atribuciones y Responsabilidades:**

Las Partes deberán mantener profesionales calificados y atención permanente durante veinticuatro (24) horas al día, durante toda la semana y todo el año, incluyendo sábados, domingos y días festivos. Las Partes deberán mantener un Punto Único de Contacto Técnico Operacional, cuyas direcciones y números de teléfonos y fax serán informados en el plazo de hasta 15 (quince) días luego de notificada la presente Orden.

### **3. Aceptación de la Infraestructura.**

3.1 Corresponde a la Parte que reporta la falla o defecto de alguno de los elementos compartidos, promover el contacto con la otra, con el objetivo de registrar el reclamo interpuesto,

dando inicio al restablecimiento del mismo. Cada Parte, por separado, deberá realizar pruebas que permitan localizar y aislar la falla de modo que cada Parte es responsable de accionar lo que le corresponde en la reparación.

3.2 En caso necesario, las Partes interactuarán entre sí para localizar, aislar e identificar las fallas y/o defectos, colaborando, cada una, en la realización de las pruebas y demás provisiones cuando sean exigidas por la otra Parte. El procedimiento de localización de fallas y/o defectos tiene el propósito de definir a la Parte responsable por la reparación el inmediato aislamiento del elemento compartido causante de la falla y/o defecto.

3.3 Los elementos coubicados con fallas o defectos no deberán ser puestos en servicio hasta que las Partes involucradas acuerden que todas las pruebas han sido realizadas y que dichos elementos están completamente normalizados.

3.4 La reparación de los fallos o defectos que interrumpan el servicio deberá ocurrir en el plazo máximo de seis (6) horas, cuando la situación se registra fuera del horario comercial; y un máximo de cuatro (4) horas cuando la ocurrencia fuere registrada dentro del horario comercial. En ambos casos el plazo corre a partir del recibo de la notificación de cualquiera de las Partes.

3.5 Las comunicaciones entre las Partes con respecto a cualquier actividad ejecutada en los elementos de Coubicación, requiere el llenado de la Nota de Anormalidad, conforme a los requerimientos descritos en esta Orden. Estos requisitos se aplican a las labores de mantenimiento preventivo, así como, a los servicios de corrección de fallas o defectos. La Nota de Anormalidad servirá para proveer un histórico de todas las actividades involucradas en la operación de los elementos de coubicación. Las Partes usarán el mismo formato de nota y deberá ser transmitido por fax y/o correo electrónico y confirmado por teléfono.

3.6 La Parte que hace el reporte deberá registrar la solicitud designando un número para cada Nota de Anormalidad, comunicando este número a la otra Parte.

3.7 La Parte que realiza la reparación deberá informar, por teléfono/fax/correo electrónico, la corrección del fallo y/o defecto a la Parte que hace el reporte para el cierre de la Nota de Anormalidad, tan pronto el servicio haya sido reparado. Todas las informaciones pertinentes a la causa del fallo y/o defecto y la acción necesaria para corregir el problema, deberán ser registradas en la Nota de Anormalidad.

3.8 Cualquier caso no contemplado en este Apéndice deberá ser objeto de acuerdo entre las Partes.

#### **4. Datos de Calidad y Desempeño**

##### **4.1 Edificios: (área interna y externa)**

El área compartida del edificio, objeto de esta Orden, será entregado por el ICE al PS en condiciones apropiadas para el funcionamiento de los elementos de Coubicación.

El PS deberá utilizar solamente las áreas compartidas establecidas por el ICE.

Es responsabilidad del ICE realizar todas las labores de mantenimiento de las edificaciones objeto de Coubicación.

##### **4.2 Energía Eléctrica en Corriente Alterna**

El ICE proveerá la energía eléctrica en corriente alterna únicamente al PS.

El PS deberá utilizar la energía eléctrica, dentro de los límites descritos en el PTAI.

Es responsabilidad del ICE el mantenimiento de los sistemas de energía eléctrica de CC y CA.

Si los equipos del PS alcanzan un consumo de energía superior al 90% (noventa por ciento) de lo dispuesto por el ICE, conforme lo establecido en el PTAI, el ICE deberá notificar lo ocurrido al PS, el que deberá en el plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación, justificar el consumo realizado o solicitar un aumento del suministro de energía eléctrica.

En el caso de que el PS no tome ninguna acción en el plazo indicado y sus equipos continúen consumiendo energía por encima de lo establecido, el ICE podrá interrumpir el suministro de energía eléctrica, con el fin de mantener la integridad de los elementos en la estación.

El restablecimiento ocurrirá luego de que se regulen los patrones establecidos de consumo.

No será imputable al ICE ninguna penalidad por los eventos originados en esta irregularidad.

En caso de riesgo a la seguridad de los sistemas o a la integridad física de las personas, el ICE deberá comunicarlo formalmente al PS, informando detalles de la situación y solicitando acciones o previsiones inmediatas para evitar los riesgos inminentes.

En los casos de emergencia comprobada, el ICE podrá desconectar los equipos del PS identificados como causantes de la perturbación, debiendo comunicarle de inmediato al PS esta acción. Posteriormente el ICE le informará por escrito al PS respecto del detalle de lo ocurrido.

#### 4.3 Aire Condicionado

El ICE pondrá a disposición del PS un ambiente climatizado conforme a lo establecido en el PTAI.

Los equipos del PS deberán estar dentro de los límites de carga térmica especificadas en la solicitud aprobada por el ICE, conforme al PTAI.

En caso de que los equipos del PS estén disipando carga térmica superior a la establecida en el PTAI, el ICE exigirá el inmediato restablecimiento de los patrones acordados.

#### 4.4 Ducto de Entrada en Edificio

El ICE mantendrá absoluto control sobre los ductos de entrada al edificio compartido, así como sobre la galería de cables y canastas o escalerilla de cables, hasta el punto de interconexión o terminación de trasmisión, de acuerdo con las características previstas en el Formulario de Solicitud de Infraestructura para coubicación de equipos en los puntos de acceso e interconexión, que se defina en el PTI para incorporar en el PTAI.

Asimismo, el ICE permitirá el acceso a POI de otros operadores o proveedores de servicios de acceso a Internet de forma tal que el PS pueda optar por sus servicios, tal y como ha sido establecido en esta Orden.

El PS será responsable de la instalación, alambrado e interconexión de sus equipos dentro del espacio delimitado que le haya sido asignado para coubicar sus equipos (bastidor o cualquier otra unidad de medida de espacio físico).

El acceso al área compartida, deberá obedecer a los criterios establecidos en esta Orden. El PS será responsable por la limpieza y conservación del área compartida.

### APÉNDICE B: Formulario de Aceptación de la Infraestructura

#### Autorización para Uso Compartido de Instalaciones

<p>El ICE autoriza a <b>CALLMYWAY NY, S.A.</b> a compartir el sitio abajo referido, a partir de la fecha que se indica, de conformidad con lo establecido en la Orden de acceso e interconexión entre el ICE y el PS dictada por la SUTEL, N.º _____, firmado en _____, por el plazo solicitado de _____ ( ). Relación de los elementos liberados para la coubicación utilizada en la interconexión:</p>
--



[ ] – Área Terreno: \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>;  
[ ] – Área Edificio: \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>;  
[ ] – Energía CA Comercial: \_\_\_\_\_ kVA;  
[ ] – Energía CA Esencial: \_\_\_\_\_ kVA;  
[ ] – Energía CC: \_\_\_\_\_ kw;  
[ ] – Espacio para Fijación de Antenas: \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup> AEV.  
[.] –Otros, Especificar: .....  
San José de Costa Rica, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
Autorizado por: \_\_\_\_\_  
Oficinas centrales, Avenida de las Américas, Sabana Norte, San José.  
Nº de la Solicitud de uso infraestructura de coubicación, **ICE**:  
Código del sitio, **ICE**:  
Fecha de liberación para utilización del sitio: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**APÉNDICE C: Nota de Anormalidad**

<b>NOTA DE ANORMALIDAD</b>	
No: _____ Fecha: ___/___/___ Hora: ___:___ (de Notificación)	
<b>Datos de la Parte:</b>	
Empresa : _____	Dependencia : _____
Nombre: _____	Centro Funcional: _____
Teléfono: ( ) _____ - _____	Fax: ( ) _____ - _____
Fecha : ___/___/___	Hora: ___:___ (de ocurrencia)
Designación de Ruta/Circuito/Equipamiento:	
_____	
_____	
Descripción de la Anormalidad :	
_____	
_____	
<b>Datos de la Parte que repara:</b>	
Empresa: _____	Dependencia: _____
_____	
Nombre: _____	Centro Funcional: _____
Teléfono: ( ) _____ - _____	Fax: ( ) _____ - _____
Fecha: ___/___/___	Hora: ___:___ (de solución del problema)
Fecha: ___/___/___	Hora: ___:___ (de regreso de NA)
Descripción de la solución de la anomalía:	
_____	
_____	
_____	

- II. Dejar sin efecto, en su totalidad, las resoluciones del Consejo de SUTEL números (i) RCS-87-2010 de las 15:45 horas del 29 de enero del 2010, (ii) RCS-109-2010 de las 10:50 horas del 19 de febrero del 2010, (iii) RCS-324-2010 de las 14:50 horas del 25 de junio del 2010, y (iv) RCS-404-2010 de las 10:30 horas del 25 de agosto del 2010.
- III. Establecer que **CALLMYWAY NY, S.A.** deberá cancelar al **ICE** los cargos por los servicios no incluidos en las resoluciones mencionadas en el Por tanto II anterior, según los cargos definidos en el Anexo C del Por Tanto I de esta Orden y a partir de la vigencia de RCS-324-2010.
- IV. Establecer que la orden de acceso e interconexión y las condiciones fijadas por este Consejo en la presente resolución tendrán carácter vinculante y permanecerán vigentes hasta tanto **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **ICE** notifiquen a esta Superintendencia, la suscripción del respectivo contrato de acceso e interconexión de conformidad con la Ley 8642 y el Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones.
- V. Determinar que las condiciones de la orden de acceso e interconexión serán revisadas por esta Superintendencia en períodos anuales contados a partir de la fecha en que se dictó la misma.
- VI. Determinar que de conformidad con el artículo 72 del Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones, en ningún caso, sea, las controversias, las interpretaciones de esta Orden, el incumplimiento de los interconectados, ni ninguna otra razón o motivo, podrá dar lugar a la disminución, desconexión o suspensión de la interconexión ni afectar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.
- VII. Apercibir a **CALLMYWAY NY, S.A.** y el **ICE** que cualquier incumplimiento de la Orden de acceso e interconexión dictada en esta resolución será considerada como muy grave de conformidad con lo señalado en el artículo 67, inciso a), subinciso 17) de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y sancionada según corresponda.

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

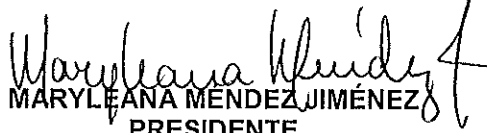
NOTIFIQUESE.



GEORGE MILEY ROJAS



CARLOS RAÚL GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ



MARYLEANA MÉNDEZ JIMÉNEZ  
PRESIDENTE

**CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN**

Se notifica a **CALLMYWAY NY, S.A.** a través del señor Ignacio Prada Prada en el correo electrónico [iprada@callmyway.com](mailto:iprada@callmyway.com) a las \_\_\_\_ horas del \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del 2011.

RECIBE

NOTIFICADOR (A)

Se notifica al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, a través del señor José Luis Navarro Vargas en la División Gestión Sectorial, Sabana este, 2 piso Edificio Interbolsa, frente Hotel Crowne Plaza a las \_\_\_\_ horas del \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del 2011.

RECIBE

NOTIFICADOR (A)