Nº 19711

sutel
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 003-2013**

**A LAS OCHO HORAS Y TREINTA MINUTOS DEL 23 DE ENERO DEL 2013**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

Acta de la sesión ordinaria número tres, celebrada en la sala de sesiones José Gonzalo Acuña González, a las ocho y treinta horas del 23 de enero del 2013.

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

Participan los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Humberto Pineda Villegas, Director General de Fonatel, José Antonio Blanco Olivares, Director General de Mercados, Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones, Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad y Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo.

Se deja constancia de la inasistencia del señor Rodolfo González López, representante de la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en virtud de compromisos propios de sus funciones y de la señora Mercedes Valle Pacheco, Asesora del Consejo por encontrarse de vacaciones.

**ARTICULO 1**

***I. APROBACION DEL ORDEN DEL DIA.***

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

**CONSEJO DE LA**
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**
**CONVOCATORIA**
**Sesión ordinaria N° 003-2013**

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

Fecha: 23 de enero del 2013
Hora: 08:30 AM
Lugar: Sala de sesiones José Gonzalo Acuña González
Sesión: Ordinaria N° 003-2013

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

**ORDEN DEL DÍA**

***I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.***

***II. APROBACIÓN DEL ACTA DE LA SESIÓN 002-2013.***

***III.***

***IV. PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.***

**Renuncia del señor José Antonio Blanco Olivares** al cargo de Director de la Dirección

General de Mercados y propuesta para que dichas funciones sean asumidas por el señor Walther Herrera Cantillo.

Relevancia: [redacted]
Documentación de soporte: Oficio de renuncia de José Antonio Blanco.
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.
Encargado del tema: Carlos Raúl Gutiérrez.

**Análisis del oficio 5077-SUTEL-2012** del 17 de diciembre del 2012, mediante el cual el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Presidente del Consejo, da respuesta al acuerdo 06-84-2012, en relación con la **modalidad del "Teletrabajo"** en la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Relevancia: [redacted]
Documentación de soporte: Oficio 5077-SUTEL-2012.
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.
Encargado del tema: Carlos Raúl Gutiérrez.

**Normativa interna.** Modificación del artículo 26 de la circular SUTEL-CS-CIRCULAR-2012 que establece las disposiciones internas de orden, dirección y deliberación del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para incluir el deber de firmar las actas de sesión de los Miembros del Consejo que hayan hecho constar su voto disidente.

Relevancia: [redacted]
Documentación de soporte: Propuesta de acuerdo.
Disposición por adoptar: Acuerdo motivado.
Encargado del tema: Jorge Brealey Zamora.

**Ampliación de jornada** de la funcionaria de la Secretaría del Consejo, **Gabriela Miranda Robinson.**

Relevancia: [redacted]
Documentación de soporte: Oficio 133-SUTEL-2012.
Oficio 0178-SUTEL-2013.
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.
Encargado del tema: Luis Alberto Cascante Alvarado.

## V. *PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS.*

**Acceso a postería**. Informe sobre consulta de **JASEC y PROMITEL** sobre el espacio de uso en postes.

Relevancia: □
Documentación de soporte: Oficio 0176-SUTEL-DGM-2013.
Disposición por adoptar: Resolución.
José Antonio Blanco Olivares, Daniel Quirós Zúñiga.

**Solicitud de confidencialidad de información.** Informe de Confidencialidad Propuesta

Tarifaria del **ICE Servicio Internet Empresarial y Corporativo**. Expediente SUTEL GCO-TMI-004-12.

Relevancia: ■
Documentación de soporte: Oficio 0152-SUTEL-DGM-2013.
Propuesta de resolución.
Disposición por adoptar: Resolución.
José Antonio Blanco Olivares, Rodolfo Rodríguez Salazar.

**Declaratoria de confidencialidad** de piezas del expediente. Resolución de declaratoria de confidencialidad de piezas del expediente SUTEL-OT-001-2013. **(VIRTUALIS S.A., CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL S.A. e INTERTEL WORLDWIDE S.A.)** Expediente SUTEL-OT-001-2013.

Relevancia: ■
Documentación de soporte: Propuesta de resolución.
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.
José Antonio Blanco Olivares, Deryhan Muñoz Barquero.

**Investigación por prácticas monopolísticas**. Se resuelve denuncia presentada contra la empresa CLARO CR Telecomunicaciones S.A. por presuntamente cometer prácticas monopolísticas relativas en el mercado de llamadas con origen nacional y destino Nicaragua. Expediente SUTEL-0T-001-2012.

Relevancia: ■
Documentación de soporte: Propuesta de resolución.
Disposición por adoptar: Resolución.
José Antonio Blanco Olivares, Deryhan Muñoz Barquero.

Remisión de propuesta de **Reglamento del Registro Nacional de Telecomunicaciones** a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Relevancia: ■
Propuesta de reglamento.
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.
Encargado del tema: José Antonio Blanco Olivares, Jolene Knorr Briceño.

## *VI. ASUNTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.*

Aprobación de **Modificación Presupuestaria 01-2013**.

Relevancia: □
Oficio 0145-SUTEL-DGO-2013.
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.
Mario Campos Ramírez.

Aprobación de **solicitud de jornada ampliada** para funcionarios de la **Dirección General de Operaciones.**

Relevancia: □
Oficio 0155-SUTEL-DGO-2013.
Oficio 0157-SUTEL-DGO-2012.
Oficio 0148-SUTEL-2013.
Oficio 0158-SUTEL-DGO-2013.
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.
Mario Campos Ramírez.

Análisis de **solicitud de beca estudio** Lorenzo Herrera, Mónica Salazar y Kevin Godínez.

Relevancia: □
Oficio 0071-SUTEL-2013.
Oficio 0153-SUTEL-DGO-2013.
Oficio 0154-SUTEL-DGO-2013.
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.
Encargado del tema: Mario Campos Ramírez Ronny González Hernández.

## *VII. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL.*

**Invitación a Contadores Públicos Autorizados** para conformar registro de firmas. **Aprobación para publicar** la invitación a los Contadores Públicos Autorizados para la conformación del registro de profesionales de personas físicas o jurídicas, que puedan auditar anualmente la contabilidad de aquellos operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones que ejecuten recursos de Fonatel.

Relevancia: ■
Oficio 0114-SUTEL-DGF-2013.
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.
Encargado del tema: Paola Bermúdez Quesada.

Informe de **análisis de Estados Financieros del Fideicomiso-1082 al 31/12/12**. Informe de análisis de los Estados Financieros del Fideicomiso1082-GPP SUTEL-BNCR a Diciembre de 2012.

Relevancia: ■
Oficio 0115-SUTEL-DGF-2013.
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.
Encargado del tema: Paola Bermúdez Quesada.

## *VIII. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.*

**Solicitud de permiso de uso de frecuencia.** Criterio técnico para otorgar el permiso de derecho de uso de las frecuencias TX 446,7625 MHz y RX 441,7675 MHz en el Pacífico, GAM y zona Atlántica. También las frecuencias 448,9625 MHz y 443,9625 MHz en la GAM y zona Atlántica, para la empresa **Inversiones MWJ Siglo XXI**. Expediente SUTEL-ER-3188.

Relevancia: □

Oficio 0044-SUTEL-DGC-2013.
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.
Encargado del tema: Glenn Fallas Fallas, Mónica Salazar Angulo.

**Solicitud de Confidencialidad de la Información**. Informe sobre la información atinente al cuestionario de Roaming Internacional (CCP.I/DEC. 199-XVIII-11), elaborado por el Osiptel (en su calidad de Presidente de la Relatoría de Roaming del CCP.I de la CITEL).

Relevancia: □
Documentación de soporte: Oficio 0171-SUTEL-DGC-2013.
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.
Encargado del tema: Freddy Artavia Estrada, Natalia Salazar Obando.

**Tramitar, investigar y resolver las reclamaciones**. Informe técnico de reclamación interpuesta por **Walter Miranda Jaen** contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

Relevancia: [redacted]
Oficio 0100-SUTEL-DGC-2013.
Disposición por adoptar: Resolución.
Encargado del tema: Freddy Artavia Estrada, Allan Corrales Acuña.

**Tramitar, investigar y resolver las reclamaciones**. Propuesta de resolución para atender la reclamación interpuesta por **Álvaro Vicente Santos contra Telefónica de Costa Rica TC, S.A.** Expediente SUTEL-AU-349-2012.
Relevancia: [redacted]
Documentación de soporte: Propuesta de resolución.
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.
Encargado del tema: Glenn Fallas Fallas, Harold Chaves Rodríguez.

***Nota:*** *De acuerdo a los dispuesto en la Ley General de la Administración Pública y la resolución RCS-399-2010 antes indicada, se adjunta a la presente convocatoria y orden del día, los documentos y material que serán analizados en la sesión y que forman el objeto de la deliberaciones; asimismo, se remiten las actas de las sesiones anteriores para que su lectura y revisión con la debida antelación a efectos de la aprobación respectiva.*

**ACUERDO 001-003-2013**

Declarar la urgencia de los siguientes asuntos y aprobar el orden del día propuesto para la presente sesión, con las modificaciones que se detallan a continuación:

Incluir el tema referente al Plan de Capacitaciones de la Dirección General de Operaciones, como último punto de los temas de esa Dirección y la consulta evacuada por la Procuraduría General de la República sobre permiso en precario por parte de la Dirección General de Calidad, como punto cinco de los temas de los señores Miembros del Consejo.

Se deja constancia que conforme al párrafo 2 de la Ley General de la Administración Pública, el ajuste al orden del día se realizó con la asistencia de todos los Miembros del Consejo y que el acuerdo se tomó por unanimidad; y asimismo de acuerdo al párrafo 4 del artículo 54 ibídem, también por estar

presentes los dos tercios de los Miembros del Consejo se declara la urgencia de los asuntos a efectos de que sean objeto de acuerdo.

**ARTICULO 2**

***II. APROBACION DEL ACTA DE LA SESION 002-2013.***

A continuación el señor Presidente somete a consideración del Consejo el acta de la sesión ordinaria 002-2013, celebrada el 16 de enero del 2013.

Se procede a la lectura del acta indicada y a la discusión de sus contenidos, así como a realizar las correcciones y observaciones que corresponden y el Consejo resuelve:

**ACUERDO 002-003-2013**

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 003-2013, celebrada el 16 de enero del 2013.

**ARTICULO 3**

***III. PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.***

***1. Renuncia del señor José Antonio Blanco Olivares al cargo de Director de la Dirección General de Mercados y propuesta para que dichas funciones sean asumidas por el señor Walther Herrera Cantillo.***

Tal y como fue conocido en la sesión 002-2013 de fecha 16 de enero de 2013, respeto a la renuncia del señor José Antonio Blanco, al puesto de Director General de Mercados, el señor Carlos Raúl Gutiérrez se refiere al tema, proponiendo que las funciones de ese puesto sean asumidas temporalmente por el señor Walther Herrera Cantillo.

De igual forma comenta que se publicó en el periódico La Nación la solicitud de oferentes para ocupar la plaza de Director General de Mercados así como las de Asesor 1 y Asesor 3 y lo que se pretende es conformar un excelente equipo con estos nuevos profesionales.

Manifiesta además que se ha coordinado con la funcionaria de Recursos Humanos Evelyn Sáenz, para que se haga una revisión exhaustiva de los candidatos, así como abrir las posibilidades en otras especialidades profesionales para que haya más opciones para encontrar el mejor candidato en ocupar el puesto de Director General de Mercados.

Dado lo expuesto, los señores del Consejo deciden:

**ACUERDO 003-003-2013**

1. Aceptar la renuncia del señor José Antonio Blanco Olivares, al cargo de Director de la Dirección General de Mercados, de conformidad con lo solicitado en su oficio del 14 de enero del 2013, mediante el cual indicó se le aceptara su solicitud a partir del 31 de enero del 2013.

2. Agradecer al señor José Antonio Blanco Olivares, su gestión como Director de la Dirección General de Mercados, tiempo durante el cual demostró siempre un alto grado de dedicación, responsabilidad y profesionalismo en el desempeño de tan importante cargo dentro de la Superintendencia de Telecomunicaciones y augurarle el mayor de los éxitos en sus nuevos proyectos.

3. Delegar en el señor Walther Herrera Cantillo, Asesor 3 y Miembro Suplente del Consejo, la coordinación de la Dirección General de Mercados, mientras se llevan a cabo los procesos necesarios para la contratación definitiva del profesional que ocupará el cargo de Director General de Mercados de la SUTEL.

**ACUERDO FIRME.**

2. ***Análisis del oficio 5077-SUTEL-2012 del 17 de diciembre del 2012, mediante el cual el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Presidente del Consejo, da respuesta al acuerdo 06-84-2012, en relación con la modalidad del "Teletrabajo" en la Superintendencia de Telecomunicaciones.***

A continuación el señor Presidente expone al Consejo el tema referente al análisis del oficio 5077-SUTEL-2012 del 17 de diciembre del 2012, mediante el cual el señor Carlos Raúl Gutiérrez, da respuesta al acuerdo 06-84-2012 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en relación con la modalidad de Teletrabajo que existe en la Superintendencia de Telecomunicaciones.

El señor Gutiérrez explica que el señor Dennis Meléndez solicitó que la Superintendencia de Telecomunicaciones hiciera solicitud formal a la Junta Directiva de la ARESEP, para poder contar con "Teletrabajo" para sus funcionarios.

Para que se refiera a aspectos relacionados con la posición legal de la Directora Jurídica de la ARESEP con respecto al tema, brinda el uso de la palabra al señor Jorge Brealey Zamora.

El señor Brealey Zamora dice que el objetivo de su análisis respecto al asunto en cuestión, es remitir a la Junta Directiva de ARESEP el programa de la SUTEL para que se emita la reglamentación correspondiente debido a que según el criterio legal de ARESEP, dice que la materia de "teletrabajo" es sujeta a un reglamento ya que se trata de normas jurídicas que lo que pretenden es modificar los derechos y obligaciones en esencia de los empleados, en vista que la modalidad requiere un ajuste respecto a lo ya establecido en cualquier contrato de trabajo.

Agrega el señor Brealey que su análisis pretende detallar qué es teletrabajo y sus características y que al implementarse en la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene varios aspectos logísticos y operativos que no afectan las condiciones laborales y consideramos que SUTEL no debe emitir un reglamento dado que las condiciones laborales se mantienen.

La señora Maryleana Méndez solicita la variación de algunos aspectos señalados en el proyecto de acuerdo para remitir la respuesta a la Junta Directiva.

El señor Brealey Zamora dice que recomienda al Consejo someter a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, las instrucciones emitidas en su oportunidad en la resolución RCS-137-2012 aprobada mediante acuerdo 006-025-2012, relativa a la implementación del programa de teletrabajo en la Sutel, a efectos de que si dicho órgano considerara necesario crear nuevas condiciones laborales o modificar las existentes, entonces que valore emitir o reformar el respectivo reglamento.

Luego de conocido el tema y discutidos algunos detalles del mismo, los señores Miembros del Consejo deciden:

**ACUERDO 004-003-2013**

**CONSIDERANDO:**

1. Que la necesidad de establecer el teletrabajo como un modelo laboral surgió en Estados Unidos en la década de los años 70, esto tras la crisis petrolera mundial, el objetivo de esta acción fue reducir el consumo de combustible y la contaminación ambiental; pero fue a finales de la década de los años 90 que los avances tecnológicos permitieron el desarrollo del teletrabajo. El objetivo principal del proyecto es establecer un sistema de trabajo que permita a los funcionarios realizar sus labores mediante el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's) permitiendo al funcionario desarrollar con eficiencia y eficacia sus tareas.

2. Que pueden señalarse como características esenciales del teletrabajo las siguientes:

   a. Se ejecuta fuera del centro habitual de trabajo.
   b. Se utilizan recursos tecnológicos para la prestación de los servicios y la comunicación.
   c. Está sujeto al cumplimiento de metas, objetivos y entrega de ciertos productos previamente indicados por el superior jerárquico o superiora jerárquica.
   d. La persona teletrabajadora debe estar disponible, en lo referente a tiempo y desplazamiento.
   e. Es voluntario para ambas partes.
   f. El puesto que ocupe la persona trabajadora debe estar autorizado para ejercer esta forma de trabajo, según los estudios del respectivo departamento de gestión humana.
   g. No genera, a favor de la persona servidora, un derecho adquirido a continuar desarrollando su trabajo bajo esta modalidad.
   h. La persona trabajadora tiene los mismos derechos y obligaciones que el resto del personal.
   i. No requiere de supervisión presencial para su ejecución.

3. Que desde una perspectiva de los medios tecnológicos disponibles en la actualidad no sólo existe una impresionante lista de aplicaciones, sino también existe una urgente necesidad de implementaciones nuevas e imaginativas debido al radical cambio que puede observarse en la tecnología, en la industria y en los negocios. Frente a estos cambios se imponen nuevas estructuras administrativas y organizacionales para las instituciones públicas y las empresas, siendo este el caso de la oficina virtual desprendiéndose de ella la compañía virtual, teniendo como esencias de ambas la reinvención de la organización. Esencial y técnicamente la oficina virtual, no es más que la unión de un computador generalmente portátil, con capacidad para comunicaciones, un teléfono digital móvil, software de red, componentes multimedia y algunos programas específicos según la labor que desempeña el trabajador. Pero este pequeño equipo permite a los trabajadores realizar las labores desde su casa, automóvil o donde a bien lo crean conveniente.

4. Que es aquí donde la definición técnica que se mención en líneas pasadas comienza a tomar un valor y un sentido mucho más amplio. El teletrabajo es el objetivo real de la oficina virtual, y a grandes rasgos es la gran innovación que trae consigo la oficina virtual.

   El primer paso para explicar el teletrabajo es definirlo y esto es más difícil de lo que parece. La mayoría de la gente entiende que la palabra implica trabajo a distancia pero eso no es, evidentemente, todo. En la actualidad existen multitud de definiciones del término teletrabajo y de ahí que sea difícil cuantificar y/o conocer su implantación real. Así, si se examina la literatura sobre el tema, se puede comprobar que además de teletrabajo, se utilizan, además, otros términos como

teledesplazamiento (telecommuting), trabajo en red (networking), trabajo a distancia (remote working), trabajo flexible (flexible working), y trabajo en el domicilio (homeworking). Sin embargo "en la mayoría de las definiciones existentes siempre aparecen tres conceptos claves: organización, localización y tecnología".

Así pues, el teletrabajo es también una forma de organizar el trabajo de manera que este se realice, con la ayuda de tecnologías de la información y las comunicaciones, en un lugar distinto y alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción. El teletrabajo, así pues, supone una ruptura con el concepto tradicional de "trabajador = lugar de trabajo" y pudiera también implicar ruptura respecto del "horario de trabajo"; cuestión esta última que no sucede con el programa de teletrabajo implementado por la Sutel. Para sintetizar todos aspectos es una sola definición, podríamos decir que:

El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la organización durante una parte importante o la totalidad de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse en tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador (trabajador virtual) y la organización.

5. Que en Costa Rica, mediante Decreto Ejecutivo Nº 34704-MP-MTSS denominado "Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas", el Poder Ejecutivo declaró de interés público las actividades que se realicen para el fomento del teletrabajo en las instituciones público; y definió el teletrabajo como *"toda modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial, en virtud de la cual un funcionario público, puede desarrollar parte de su jornada laboral mediante el uso de medios telemáticos desde sus propio domicilio, u otro lugar habilitado al efecto, siempre que las necesidades y naturaleza del servicio lo permitan, y en el marco de la política de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los funcionarios públicos."*

6. Que de conformidad con el artículo 3 del Decreto Ejecutivo Nº 34704-MP-MTSS las instituciones del Estado –entre ellas, la Sutel- podrán poner en marcha Programas de Teletrabajo.

7. Que en el momento de plantear una experiencia de oficina virtual o teletrabajo lo primero que hay que considerar es el trabajo en si, y luego al trabajador. Esta afirmación puede parecer en principio poco social, pero en realidad tiene su lógica. Lo que sucede es que hay que hacerle a la idea de que la oficina virtual es trabajo, sólo que realizado de manera distinta, así, hay que considerar si el tipo de trabajo se adapta a la forma virtual.

   En segundo lugar, está el trabajador, considerando aquí a los que trabajan virtualmente y los que no, que en un lenguaje más técnico son llamados *co-workers,* que representan un papel bien importante, ya que sin su colaboración activa la oficina virtual no funcionaria.

   También deben tenerse en cuenta los clientes (regulados, administrados, usuarios) y los proveedores, ya que ellos experimentaran diferencias fundamentales en el modo de relacionarse con la organización.

8. Que tomando en cuenta las anteriores consideraciones, las experiencias reales como el caso de algunas organizaciones, y algunos textos sobre el tema, los pasos ideales para implantar un programa de oficina virtual son los siguientes:

- Preparar una propuesta de oficina virtual.
- Obtener el apoyo de la gerencia o alta dirección.
- Establecer un comité de puesta en práctica del teletrabajo.
- Definir las condiciones del plan piloto.
- Divulgar los conceptos de oficina virtual, dentro del personal.
- Desarrollar una política de teletrabajo para la organización.
- Redactar un acuerdo de teletrabajo.
- Establecer los criterios de selección de los participantes.
- Establecer los criterios de evaluación del programa.
- Estudiar y decidir la tecnología a utilizar.
- Desarrollar material de capacitación.
- Seleccionar el grupo de participantes.
- Implantar una metodología de dirección por objetivos.
- Seleccionar los trabajadores virtuales y supervisores.
- Seleccionar grupo de control.
- Capacitar a trabajadores virtuales y supervisores.
- Comenzar con la oficina virtual.
- Comenzar la evaluación del sistema.
- Analizar los resultados de la evaluación.
- Redefinir la propuesta si es necesario.
- Monitorear el programa constantemente.
- Efectuar ajustes si es necesario.

9. Que como puede observarse de los anteriores aspectos, ninguno en realidad comporta un cambio radical de las supuestos que regulan la normativa reglamentaria existente, en el sentido de que son cuestiones ya reguladas que siguiendo principios, formulas de interpretación y atendiendo a la posibilidad de una oficina virtual, se pueden adecuar mediante instrucciones; sin requerir en esencia un reglamento o la modificación de uno actual. En caso de que hubiera cambios sustanciales, como modificación de jornada laboral u horario, o imposición de obligaciones o de establecimiento de derechos adicionales a los de la modalidad común de realizar el trabajo, entonces sí podría ser viable un reglamento.

10. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 53, incisos m) y ñ) de la Ley 7593 y sus reformas, le corresponde a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos aprobar el estatuto interno de trabajo, así como dictar las normas y políticas que regulan las condiciones laborales y las obligaciones y los derechos de los funcionarios y trabajadores de la Sutel.

11. Que mediante acuerdo 002-051-2008 adoptado en la sesión 051-2008, la Junta Directiva tomando en consideración el marco jurídico aplicable en ese momento dispuso dictar el Reglamento autónomo de las relaciones de servicios entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus órganos desconcentrados y sus funcionarios (en adelante, RAS).

12. Que el referido reglamento RAS establece en el artículo 2 que serán aplicables a los(as) funcionarios(as), las normas atinentes a la función pública contenidas en la Constitución Política, en la Ley General de la Administración Pública, en la Ley 7593 y su reglamento y, en dicho reglamento.

13. Que así mismo dicho numeral 2 indica que a falta de disposición del RAS y en los cuerpos de normas precitados, se aplicarán por su orden, los principios generales de derecho público, la legislación laboral y sus leyes conexas, los decretos ejecutivos y la jurisprudencia.

14. Que adicionalmente, el artículo 2 del RAS señala que en caso de duda en cuanto a la interpretación de los artículos de este reglamento, se aplicará el Principio de la norma más favorable al trabajador.

15. Que de conformidad con el RAS y sus definiciones y el contenido de la relación de servicio, el funcionario público presta un servicio a cambio de una remuneración denominada salario.

16. Que según el artículo 56 del RAS la remuneración tiene como objetivos principales, entre otros, que (i) todo(a) funcionario(a) será retribuido en forma equitativa en relación con el puesto desempeñado de acuerdo con los deberes, responsabilidades, requisitos, evaluaciones, condiciones ambientales, riesgos y demás factores generales estipulados en la descripción de las diferentes clases de puestos; y (ii) el nivel de desempeño del (de la) funcionario(a), así como su eficiencia, su productividad y su grado de compromiso con la Institución. Que se desprende de lo anterior la esencia del servicio prestado por el funcionario(a) y que junto con el salario constituyen el centro de la relación de servicio.

17. Que el lugar exacto de trabajo es una condición de la relación de servicio no establecida en el RAS, y en esencia no es preciso que se defina, en virtud de que lo relevante es que se preste el servicio a la SUTEL, según las responsabilidades y obligaciones señaladas según el puesto y cargo desempeñado.

18. Que según las definiciones de puesto y salario establecidas en el RAS el servicio que presta un funcionario a la SUTEL, se detalla en el conjunto de deberes y responsabilidades asignadas por una autoridad competente, para que sean atendidos por un (una) funcionario(a) durante la totalidad o una parte de la jornada de trabajo. Dicho servicio debe ser prestado con la intensidad, cuidado, esmero y forma que éste requiera, durante la jornada laboral. A cambio de ello, el funcionario percibiera una remuneración económica.

19. Que el RAS en su artículo 4 establece que como principio de la relación de servicios, el trabajo por objetivos de forma que la efectividad se determinará en razón del cumplimiento eficaz de las labores asignadas, de los méritos alcanzados y el resultado de las evaluaciones en el desempeño.

20. Que conforme con los dispuesto en el artículo 21 del RAS el hecho de que (la) funcionario(a) esté realizando sus labores fuera de su centro de trabajo, no es constitutivo de ausencia; lo cual evidencia que es posible el trabajo fuera de las instalaciones de la SUTEL.

21. Que de acuerdo con el artículo 80 del RAS la SUTEL además de las obligaciones consignadas en el ordenamiento jurídico, debe (i) fomentar la solidaridad y el mutuo auxilio, mediante actividades o gestiones que sean compatibles con la ética; y (ii) atender las sugerencias de los(as) funcionarios(as) que estimulen la iniciativa personal, la eficiencia y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, presentadas en forma individual o colectiva.

22. Que de conformidad con el artículo 88 del RAS son obligaciones de los(as) funcionarios(as), además de las establecidas en la Ley General de la Administración Pública y en otros cuerpos de normas, las siguientes:

- Prestar, con eficiencia, diligencia y pericia, durante la jornada laboral, los servicios para los cuales fue contratado.

- Asistir puntualmente al trabajo todos los días hábiles y registrar su asistencia, si le correspondiere registrarla.

- Cumplir con diligencia, dedicación, eficiencia, buena fe y en el plazo establecido, las órdenes verbales o escritas que giren su jefatura y que sean relativas al servicio y a los deberes del puesto que desempeña.

- Acatar y cumplir las instrucciones relativas al trabajo, que emita la Institución, mediante oficios, circulares u otros medios.

- Comunicar al(a la) superior(a) inmediato(a), con la mayor brevedad, las causas que le impiden asistir al trabajo o permanecer en sus labores, para que dicho(a) superior(a), tome las previsiones del caso.

- Pedir permiso al(a la) superior(a) jerárquico inmediato, antes de salir del centro de trabajo por razón de cualquier asunto oficial o personal, indicando con exactitud el lugar en que se le podrá localizar.

23. Que de dichas obligaciones se desprende que la definición previa del lugar de trabajo como presencia física en el centro de trabajo u oficinas de la SUTEL no es lo relevante a efectos de cumplir con la relación de servicio regulada en el RAS.

24. Que en el mismo sentido y de acuerdo a las prohibiciones definidas en el artículo 89 del RAS, tampoco ninguna establece como prohibido prestar el servicio en la modalidad de teletrabajo. Que por el contrario, se deriva con razonable inteligencia que la prestación del servicio fuera del centro de trabajo o instalaciones de la SUTEL es perfectamente posible.

25. Que en ese mismo sentido, al establecer el RAS como causal de despido el hecho de que un funcionario(a), fuera del lugar donde se ejecutan las faenas y en horas que no sean de trabajo, acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra sus superiores, se desprende que el lugar de trabajo es donde se ejecutan las faenas, sin determinar si son en el centro de trabajo u oficinas de la SUTEL, presumiendo la existencia de modalidades presenciales no físicas como el teletrabajo.

26. Que la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, en la sentencia número 273 de las 10:05 horas del 2 de abril de 2008, señaló que *"en estos tiempos modernos, con los procesos de globalización, se han generado nuevas formas de relación laboral, que hacen más difícil identificar el elemento subordinación en los términos clásicamente señalados, como lo es la inspección directa, en el tanto el trabajo normalmente se desarrollaba dentro del mismo local, de la sede de la empresa, lo que ahora no siempre ocurre, ejerciéndose el control sobre el empleado de otras formas, como lo son los sistemas de control, por objetivos, más que el control, por jornadas de trabajo. La posición doctrinaria tradicional, sobre la subordinación jurídica, se ha flexibilizado, sobre todo, con el surgimiento de nuevas formas de prestación del trabajo contratado, como lo es el teletrabajo, entre otras formas flexibles de prestación del servicio..."*.

27. Que la Procuraduría General de la República en el criterio del Dictamen C-358-2007, ha indicado que *"el término "teletrabajo" refiere a la posibilidad de que el trabajo se realice en un lugar diferente del que se ocupa cuando la persona lo está realizando normalmente. Se utilizan medios informáticos para comunicarse durante la realización de la actividad, lo que permite el envío de insumos y resultados. Cabría decir que la ausencia física del sitio de trabajo se suple con los medios informáticos y telemáticos. Situación que permite que el trabajador permanezca en su casa, sin tener que desplazarse al sitio de trabajo. En ese sentido se dice que el trabajador no se desplaza sino que es la información la que lo hace y ese desplazamiento ocurre por medio de la tecnología. El teletrabajo implica, entonces, que a través de las TIC la persona va a ejercer a distancia un trabajo antes hecho a proximidad o in situ. En esa perspectiva, a distancia significa fuera de los alrededores inmediatos del lugar donde el resultado del trabajo debe ser rendido y fuera de toda posibilidad física del supervisor de supervisar la prestación del trabajador."*

28. Que la Procuraduría General de la República en el citado dictamen C-358-2007, además señaló: *"hemos recurrido al término "teletrabajo" para ejemplificar que una situación que anteriormente podría considerarse imposible o inaceptable es hoy día posible y puede convertirse en normal para cierto tipo de labores. Precisamente, aquellas que requieren el empleo de tecnologías de la información y comunicación y que pueden ser desempeñadas con un menor grado de supervisión. Estas tecnologías, los equipos de cómputo permiten, entonces, el trabajo a distancia. Y esa distancia no conoce más límites que los propios de las tecnologías y el sistema de cómputo que se utilicen."*

29. Que desde luego al hablar de teletrabajo estamos hacienda referencia a una modalidad de trabajo perfectamente compatible con el RAS y las políticas y normativa aplicable en la materia.

30. Que tal y como se mencionó, mediante Decreto Ejecutivo Nº 34704-MP-MTSS el Poder Ejecutivo promueve y regula el teletrabajo en las instituciones del Estado, como instrumento para incrementar la productividad del funcionario, el ahorro de combustibles, la protección del medio ambiente, y favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, mediante la utilización de las TICs.

31. Que dicho Decreto Ejecutivo Nº 34704-MP-MTSS define Instituciones del Estado como las dependencias públicas que podrán acogerse al programa de teletrabajo, y expresamente dispone que las instituciones del Estado podrán poner en marcha Programas de Teletrabajo.

32. Que en consecuencia, la Sutel es competente para administrar sus recursos (artículo 59 de la Ley 7593) y por ende, se encuentra habilitada para implementar la modalidad de teletrabajo sin modificar la jornada laboral de sus funcionarios, aprovechando la existencia de tareas que pueden ser realizadas y comunicadas por medios telemáticos, desde cualquier lugar reportado para su realización y que no requieren la presencia física del trabajador en la sede de la institución.

33. Que en este contexto el Consejo de la Sutel, mediante acuerdo 006-025-2012, aprobó la resolución RCS-137-2012, con la cual adoptó el "Programa de implementación del teletrabajo en la Sutel".

34. Que con vista de los resuelto por este Consejo en la resolución RCS-137-2012, la jornada laboral y el horario dentro del teletrabajo es el mismo que lo establecido en el RAS.

35. Que con vista de los resuelto por este Consejo en la resolución mencionada, la materia sobre disponibilidad de los funcionarios de la Sutel, coincide con lo establecido en el RAS.

36. Que con vista de los resuelto por este Consejo en la resolución citada, la regulación en cuanto a la evaluación del desempeño y medición de resultados, se encuentra dispuesto en el RAS en forma general.

37. Que los aspectos de requerimientos de espacio físico y recursos informáticos no son en sentido estricto materia de reglamento, más bien, son aspectos logísticos y operativos.

38. Que los derechos y obligaciones establecidos en el Programa de implementación del teletrabajo en la Sutel", adoptado por resolución RCS-137-2012, del Consejo, en realidad no distan de las obligaciones y derechos comunes a todo trabajador de la modalidad ordinaria. En ese sentido, puede observarse que lo que hace la resolución indicada es reiterar los derechos y obligaciones en cuanto a: los establecidos en el ordenamiento jurídico vigente que regula las relaciones de servicio en la institución; los beneficios de seguridad social y de capacitación que la institución proporcione a sus funcionarios regulares; mantiene todas las condiciones salariales establecidas para el tipo de puesto que ocupa; protección por la Póliza de Riesgos del Trabajo que tiene la Institución; sujeto a los horarios de trabajo de la Sutel cuando desempeñen las labores en la modalidad de teletrabajo; estar disponible dentro del

horario institucional, para atender asuntos de su jefatura, compañeros y usuarios de sus servicios, por medio del correo electrónico, el teléfono, la videoconferencia u otro medio; el teletrabajador podrá utilizar el equipo de cómputo proporcionado por la SUTEL; brindar información verídica y oportuna en todos los procesos de investigación, evaluación del desempeño y medición a los que deba someterse.

En contraste, podrían significar alguna variación en las prestaciones de la relación, el deber de acondicionar un espacio físico con las características especificadas y asumir los gastos de electricidad, internet, agua, transporte y alimentación, relacionados con el desarrollo de las actividades teletrabajables. Sin embargo, estas prestaciones parecer ser más resultado lógico del desplazamiento, que la imposición de obligaciones adicionales al regular modo de trabajo.

39. Que de igual manera la supervisión del superior o la superiora jerárquica queda comprendida en el RAS, quien deberá velar porque se mantenga el ambiente laboral adecuado, así como las retribuciones, oportunidades de desarrollo e integración institucional de las personas que participan tanto en la modalidad de teletrabajo como la modalidad ordinaria.

40. Que el Decreto Ejecutivo Nº 34704-MP-MTSS denominado *"Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas"*, establece como condiciones mínimas laborales del teletrabajo las siguientes:

*"Artículo 4º—**Condiciones Laborales**: Corresponderá al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social intervenir en cualquier momento o situación durante la implementación de ésta modalidad de trabajo, para que se cumpla con la Constitución Política, el Código de Trabajo y los Convenios Internacionales de la Organización Internacional de Trabajo (O.I.T.) debidamente ratificados por el país.*
*Para el programa de teletrabajo, cada institución estatal deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos de orden legal laboral:*
*a) Salvo que se determine otra modalidad posteriormente, todos los programas que se implementen con base en este Decreto tendrán carácter temporal, lo que de ninguna manera afectará los contratos por tiempo indefinido que ya tengan los teletrabajadores con la misma entidad o institución.*
*b) Los teletrabajadores no estarán sujetos a jornadas ni horarios de trabajo, cuando desempeñen las labores en su domicilio personal o lugar habilitado a los efectos. Se exceptuarán de lo anterior los teletrabajadores, que por la naturaleza de sus funciones requieran previamente un horario definido. Las regulaciones y controles de los teletrabajadores, que estarán sujetos a un tipo de jornada u horario, serán designadas en forma general por el Equipo Coordinador y específicamente por los equipos institucionales.*
*c) Para aquellos Teletrabajadores, que no estén sujetos a jornadas ni horarios de trabajo, la eficiencia y cumplimiento en las labores encomendadas a las personas teletrabajadoras se medirá de acuerdo con la producción-meta, en cuanto a calidad y cantidad, según los informes que al efecto se presentarán y aprobarán oportunamente.*
*d) Los Teletrabajadores mantendrán y se beneficiarán de los mismos derechos y obligaciones, garantizados por la legislación, los contratos de trabajo y los convenios colectivos aplicables, que tienen los demás trabajadores de la institución.*
*e) Para todos los efectos y en lo que fuere aplicable, se atenderán las reglas del contrato a domicilio, regulado a partir del artículo 109 del Código de Trabajo."*

41. Que ese sentido, al no modificarse las laborales de los funcionarios que voluntariamente opten por el teletrabajo, no parece haber razón para realizar modificaciones a la reglamentación interna correspondiente, puesto que, en realidad no hay condiciones laborales nuevas ni se modifican las ya

existentes; sino, más bien lo que se realiza es una aclaración de cómo interpretar las normas vigentes a la realidad de la modalidad a distancia.

42. Que adicionalmente, la competencia de la Sutel abarca la habilitación para emitir instrucciones o circulares dirigidos a sus empleados, pudiendo constituir así disposiciones de carácter general, que desarrollan disposiciones reglamentarias, a fin de determinar la concreta aplicación de la normativa reguladora sobre la relación de servicio aprobada previamente por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Se trata de una facultad de ordenación encaminada a orientar el comportamiento de los empleados (doctrina de los artículos 101, 102, 105, 107 y 125 de la Ley General de la Administración Pública).

43. Que tal y como puede observarse la implementación del teletrabajo comprende varios aspectos de diferente índole: organizativos, logísticos, y eventualmente podría significar variaciones de la relación servicio, pero no siempre; es decir, no siempre será necesario un reglamento para establecer disposiciones en estos ámbitos.

44. Que la PGR ha indicado no toda disposición abstracta y con capacidad de aplicación genérica se debe considerar como reglamentaria. Al respecto señala:

> *"Para que pueda hablarse de un reglamento debe estarse ante una norma jurídica. El carácter normativo de un reglamento se ha hecho derivar tradicionalmente en su carácter de generalidad en sentido subjetivo, sea en orden a sus destinatarios: el reglamento es una norma general porque tiene como destinatarios cualquier persona que se ubique en la categoría abstracta definida reglamentariamente. Más recientemente, se toma en cuenta el objeto de la norma, el mandato que se establece, la acción que se impone. Es decir, la regulación cuya realización concreta puede producirse en un número indefinido de casos (cfr. ). J.A. SANTAMARIA PASTOR: Principios de Derecho Administrativo General, I, Iustel, 2006, p. 332-333). Este aspecto de la repetición es fundamental para considerar que los reglamentos forman parte del ordenamiento jurídico, ya que es propio de la norma jurídica la abstracción del objeto del mandato jurídico y su respetabilidad, en lo cual se diferencia del acto administrativo.*
>
> *Ahora bien, la Administración puede emitir diversas disposiciones abstractas, y con capacidad de aplicación genérica, pero no todas se consideran reglamentarias. Este carácter reglamentario se niega tradicionalmente a las instrucciones y circulares y, en general, a medidas de orden interior. No obstante, una parte de la doctrina considera que las disposiciones restringidas al ámbito interno de la organización administrativa pueden constituir auténticas normas como es el caso de las* ***instrucciones reglamentarias*** *y ello aún con independencia de que sean emitidas por autoridades a quien formalmente no se les ha asignado un poder reglamentario. Por el contrario, carecen de valor reglamentario las instrucciones internas que las autoridades dictan y comunican internamente a los órganos subordinados para dirigir y coordinar su actividad. Lo anterior sin dejar de considerar las llamadas por Santamaría Pastor* ***instrucciones de supremacía especial****, por las cuales la Administración ordena la actividad de otras personas vinculadas por una relación de sujeción especial (ibid. p. 336) y que se consideran normas reglamentarias."* (el subrayado y resaltado son intencionales) (C-142-2010)

45. Que en el dictamen C-126-2010, la Procuraduría señala que la Sutel *"es un órgano desconcentrado en grado máximo de la Autoridad Reguladora con personalidad jurídica instrumental para los efectos que la Ley define. Sea la personalidad instrumental cubre la administración del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, la administración del presupuesto y los recursos que el legislador le asigna y, por ende, le permite realizar la actividad contractual necesaria para la ejecución de ese presupuesto, suscribiendo los contratos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones."* (el subrayado es intencional)

46. Que adicionalmente, el artículo 66 de la Ley 7593 dispone que los miembros del Consejo son independientes en su actuación para alcanzar sus cometidos son los únicos responsables de su gestión, razón por la cual deben tener parte esencial en la configuración y decisiones discrecionales sobre la manera de prestar los servicios de sus funcionarios, siempre que se cumpla con el RAS, emitido por la Junta Directiva.

47. Que la implementación de un programa de teletrabajo como el promovido por el Poder Ejecutivo, en criterio de este Consejo, en sentido estricto no requiere una normativa reglamentaria, salvo que existan variaciones sustanciales en la relación de servicio no contempladas en el RAS u otras disposiciones que regulen la relación de servicio entre la Sutel y sus trabajadores.

48. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones en ejercicio de sus competencias exclusivas para la administración de sus recursos –conforme con el artículo 59 de la Ley N° 7593- cuenta con la posibilidad de implementar la modalidad de teletrabajo sin modificar la jornada laboral de sus funcionarios, cumpliendo con el RAS, aprovechando la existencia de tareas que pueden ser realizadas y comunicadas por medios telemáticos, desde cualquier lugar reportado para su realización y que no requieren la presencia física del trabajador en la sede de la institución.

49. Que no obstante, de ser necesario modificar las condiciones de la relación de servicio o crear nuevas condiciones, derechos u obligaciones de las partes, para una implementación de teletrabajo –distinta o más intensa que la modalidad adoptada por la Sutel- podría ser necesario emitir i reformar disposiciones de carácter reglamentario en materia de relación de servicio. Por lo que es recomendable someter a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, las instrucciones emitidas por este Consejo en la Resolución RCS-137-2012 aprobada mediante acuerdo 006-025-2012, relativa a la implementación del programa de teletrabajo en la Sutel, a efectos de que si dicho órgano considerara necesario crear nuevas condiciones laborales o modificar las existentes, entonces que valore emitir o reformar el respectivo reglamento.

**POR TANTO:**

Con fundamento en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227;

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

50. Indicar que de conformidad con las consideraciones de este acuerdo, el "Programa de implementación del teletabajo en la SUTEL", adoptado mediante acuerdo 006-025-2012 de la sesión 025-2012, celebrada el 25 de abril del 2012, no varía las condiciones de la relación de servicio de los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

51.

52. Remitir, sin embargo, a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la Resolución RCS-137-2012, a efectos de que si aprueba un programa distinto de teletrabajo para ambas Instituciones y que éste llegara a modificar la relación de servicio; considere la emisión de las normas jurídicas reglamentarias que considere oportunas en esta materia.

53. Adjuntar a la comunicación del presente acuerdo, certificación de la Resolución RCS-137-2012 aprobada mediante acuerdo 006-025-2012 del Consejo.

3. ***Modificación del artículo 26 de la circular SUTEL 003-CS-CIRCULAR 2012 que establece las disposiciones internas de orden, dirección y deliberación del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para incluir el deber de firmas las actas de sesión de los Miembros del Consejo que hayan hecho constar su voto disidente.***

El señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez presenta para conocimiento de los señores Miembros del Consejo, el tema referente a la modificación del artículo 26 de la circular SUTEL 003-CS-CIRCULAR 2012 que establece las disposiciones internas de orden, dirección y deliberación del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para incluir el deber de firmas de las actas en la que los Miembros del Consejo hayan hecho constar su voto disidente.

El señor Jorge Brealey manifiesta que se debe agregar en la circular mencionada el texto del artículo 26 que dice lo siguiente:

> *"Artículo 26.—**De la documentación.** La votación realizada y una vez proclamada debe ser documentada, mediante la confección del acta respectiva. El acta deberá dar fe de todo lo acaecido en la sesión y del trámite legal de la misma, incluyendo la votación y la mayoría. El acta constituye un instrumento notarial y el secretario encargado de redactarla tiene fe pública administrativa. El acta es un requisito de validez formal y sustancial como elemento constitutivo del acto colegial, y no solo tiene un efecto probatorio, y es necesaria para la existencia de la deliberación. El acta debe ser firmada por el Presidente y el Secretario. En caso de ausencia y que el Presidente no pueda firmar el acta, podrá hacerlo el Vicepresidente."*

Asimismo informar a la Unidad Jurídica que lleva la base de datos de la normativa externa e interna oficial de la SUTEL, que tenga un texto donde se haga constar que mediante este acuerdo se está cumpliendo con lo solicitado.

Luego de conocido el tema y solventadas las dudas planteadas, los señores Miembros del Consejo deciden:

**ACUERDO 005-003-2013**

**CONSIDERANDO:**

1. Que mediante informe de auditoría interna N°29-I-2012 comunicado mediante oficio 730-AI-2012, se recomendó a la Superintendencia de Telecomunicaciones, modificar la circular 003-SUTEL-CS-CIRCULAR-2012 que establece las disposiciones internas de orden, dirección y deliberación del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que en el artículo 26 se incluya la obligación de firmar las actas de sesión por parte de los miembros del Consejo que hubieren hecho constar su voto disidente, además de las firmas del Presidente(a) y del Secretario(a), conforme lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 56 de la Ley General de Administración Pública.

2. Que pese a que dicha Circular expresamente indica en el artículo 53 que las actas de sesión deben ser firmas por los miembros del Consejo que hayan hecho constar su voto disidente, se conveniente incluir lo mismo en el artículo 26 de dicha Circular.

**POR TANTO:**

Con fundamento en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593, y la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227;

**EL CONSEJO DE LA**
**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**RESUELVE:**

I. Modificar la circular 003-SUTEL-CS-CIRCULAR-2012 que establece las disposiciones internas de orden, dirección y deliberación del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que en el artículo 26 se incluya la obligación de firmar las actas de sesión por parte de los miembros del Consejo que hubieren hecho constar su voto disidente, además de las firmas del Presidente(a) y del Secretario(a), conforme lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 56 de la Ley General de Administración Pública. De esta manera, el artículo 26 debe indicar el siguiente texto:

"Artículo 26.—**De la documentación.** La votación realizada y una vez proclamada debe ser documentada, mediante la confección del acta respectiva. El acta deberá dar fe de todo lo acaecido en la sesión y del trámite legal de la misma, incluyendo la votación y la mayoría. El acta constituye un instrumento notarial y el secretario encargado de redactarla tiene fe pública administrativa. El acta es un requisito de validez formal y sustancial como elemento constitutivo del acto colegial, y no solo tiene un efecto probatorio, y es necesaria para la existencia de la deliberación. El acta debe ser firmada por el Presidente, el Secretario y por los miembros del Consejo que hayan hecho constar su voto disidente. En caso de ausencia y que el Presidente no pueda firmar el acta, podrá hacerlo el Vicepresidente.

II. Ordenar a la Unidad Jurídica que bajo el mandado de mantener actualizada la normativa interna de esta Superintendencia, incluya una versión en la base de datos de esta Circular, que contenga la presente modificación con expresa mención del presente acuerdo.

III. Rige a partir de su publicación. Comuníquese a todo el personal de esta Superintendencia y PUBLÍQUESE.

***Ampliación de jornada de la funcionaria de la Secretaría del Consejo, Gabriela Miranda Robinson.***

El señor Presidente hace del conocimiento del Consejo la solicitud de ampliación de jornada planteada por la funcionaria Gabriela Miranda Robinson.

Sobre este asunto se conoce el oficio 178-SUTEL-2013 de fecha 17 de enero del 2013, por medio del cual el señor Luis Alberto Cascante adjunta para consideración del Consejo el oficio 133-SUTEL-2013, que contiene la solicitud planteada por la señora Miranda Robinson para ampliación de su jornada laboral a 48 horas semanales y expone las justificaciones correspondientes que fundamentan dicha solicitud.

El señor Cascante Alvarado señala que la idea es trasladar este asunto a conocimiento del Área de Recursos Humanos, para que se elabore el estudio correspondiente y emitan el criterio respectivo.

Se dan por recibidos los oficios anteriormente mencionados, así como la explicación brindada por el señor Alvarado Cascante sobre este asunto y luego de un intercambio de impresiones sobre el particular, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 006-003-2012**

1. Dar por recibidos los oficios 133-SUTEL-2013 y 178-SUTEL-2013, ambos de fecha 17 de enero del 2013, los cuales se refieren a la solicitud de ampliación de jornada laboral solicitada por la funcionaria Gabriela Miranda Robinson a 48 horas semanales.

2. Trasladar ambos documentos al Área de Recursos Humanos, para que realice el estudio correspondiente y lo someta a consideración del Consejo en una próxima sesión.

***5. Respuesta de la Procuraduría General de la República referente a la posibilidad de otorgar permisos precarios y temporales para el uso del espectro radioeléctrico, para supuestos no contemplados en la Ley General de Telecomunicaciones y su Reglamento y en particular para quienes realizan pruebas en televisión digital terrestre.***

El señor Presidente expone al Consejo el tema referente a la respuesta de la Procuraduría General de la República referente a la posibilidad de otorgar permisos precarios y temporales para el uso del espectro radioeléctrico, para supuestos no contemplados en la Ley General de Telecomunicaciones y su Reglamento y en particular para quienes realizan pruebas en televisión digital terrestre.

Sobre el particular, se conoce el oficio C-003-2013, de fecha 08 de enero de 2013, mediante el cual la Procuraduría General de la República responde a la consulta. Suficientemente analizado este asunto, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 007-003-2013**

1. Dar por recibido el oficio C-003-2013 del 15 de enero del 2013, mediante el cual la Procuraduría General de la República, remite una respuesta a la consulta formulada por la Superintendencia de Telecomunicaciones, en relación con la posibilidad de otorgar permisos precarios y temporales para el uso de espectro radioeléctrico para supuestos no contemplados en la Ley General de Telecomunicaciones y su Reglamento y en particular, para quienes realizan pruebas en televisión digital terrestre.

2. Solicitar a la Dirección General de Calidad que, con base en lo señalado por la Procuraduría General de la República en su oficio C-003-2013 del 15 de enero del 2013 y lo analizado en esta oportunidad, prepare y someta al Consejo en una próxima sesión, una propuesta de modificación al Reglamento de Transición Digital.

**ARTICULO 4**

***IV. PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE MERCADOS.***

***6. Informe sobre consulta de JASEC y PROMITEL sobre el espacio de uso en postes.***

El señor Presidente expone al Consejo el informe presentado por la Dirección General de Mercados sobre la consulta de Jasec y Promitel, en relación con el uso de espacio en postes, según oficio 0176-SUTEL-DGM-2013, de fecha 21 de enero del 2013, que se conoce en esta oportunidad.

En el oficio mencionado, la Dirección General de Mercados expone un detalle de la consulta planteada, los antecedentes de la misma, el análisis técnico y jurídico de la consulta, relacionada con los términos de la resolución RCS-235-2011 de las 10:00 horas del 26 de octubre del 2011, en lo que

se respecta a: 1) la aplicación de lo indicado en el *"Reglamento de las Condiciones Técnicas para la Accesibilidad a Infraestructura de Postería"* en cuanto a disponibilidad de 60 cm, distribuidos en segmentos de 15 cm para cada uno de los cuatro operadores que podrían instalarse, sin generar un riesgo para la integridad de los postes o el libre tránsito vehicular y 2), la resolución en análisis no señala quién debe realizar el pago y quién debe recibirlo, ni tampoco indica el plazo a partir del cual se debe realizar la estimación de la diferencia económica, generando una imprecisión en punto a los parámetros para su cálculo o determinación, y sobre todo, una ambigüedad en punto a la procedencia o improcedencia del pago aludido, dado que a criterio de esta representación no existe diferencia económica alguna por liquidar.

Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios de la Dirección General de Mercados, Daniel Quirós Zúñiga y José Pablo Arguello Leandro, a quienes el señor Presidente cede el uso de la palabra, para que se refieran a este tema.

De inmediato el señor Quirós Zúñiga brinda una explicación sobre los antecedentes de este asunto y se refiere al tema de los espacios asignados en la postería y el cálculo tarifario realizado. Explica que luego de una revisión de los expedientes que se encuentran abiertos actualmente de Jasec, aparece una solicitud de adhesión y aclaración presentada por Jasec a la resolución RCS-235-2011 y explica los detalles relacionados con este tema. Explica que el documento que se conoce en esta oportunidad se brinda un detalle de las situaciones que se han presentado con Jasec para tener un panorama completo de la situación y el comportamiento reciente.

El señor Gutiérrez Gutiérrez señala que el costo y distribución de la postería no es asunto de Sutel. Señala que el documento que se conoce en esta oportunidad aplica para los casos de los cuatro expedientes abiertos.

La señora Méndez Jiménez señala que la intervención de Sutel se ha dado principalmente cuando no se ponen de acuerdo en el tema de la fijación tarifaria.

Los señores Quirós Zúñiga y Arguello Leandro exponen al Consejo las conclusiones a las que llegaron luego de realizado el estudio y dentro de las cuales exponen las siguientes:

**A. Conclusiones**

i. El Consejo de la SUTEL en ninguna de las resoluciones números RCS-235-2011 de las 10:00 horas del 26 de octubre del 2011 y RCS-144-2012 de las 10:20 horas del 9 de mayo del 2012, dispone un espacio de 35 centímetros para cada operador.

ii. La JASEC puede brindar espacios en poste distintos a los establecidos en la RCS-235, siempre y cuando realice el ajuste correspondiente en la tarifa calculada, y establezca una distancia mínima de 7,5 cm entre los cables de cada operador dentro del espacio real que asigne. Para realizar el ajuste en la tarifa JASEC debe, utilizar la fórmula:

*Tarifa corregida = (Tarifa calculada en RCS-235 * distancia por alquilar (cm))/35*

iii. La JASEC debe tomar en cuenta, para la asignación del espacio en poste, las distancias mínimas verticales del suelo mencionadas en el punto de análisis técnico, en función del tráfico vehicular o peatonal esperado dentro del trazado particular de las rutas que cada operador solicite ante JASEC, para ello debe contar con las mediciones de la separación vertical del suelo de cada ruta, así como los estudios de cargabilidad del cableado sobre los postes de cada ruta sometida a estudio.

iv. La JASEC no ha procedido con compensación de los montos pagados por alquiler de postería conforme a lo dispuesto en las resoluciones RCS-143-2011 de las 11:00 horas del 6 de julio de 2011 y RCS-235-2011 de las 10:00 horas del 26 de octubre del 2011.

v. La JASEC no dispone de un procedimiento para el uso compartido de infraestructura esencial, únicamente tiene dicha obligación para brindar uso a la red de acceso de fibra óptica FTTH con tecnología GPON.

vi. El *"Contrato y Addendum a Contrato de Uso y Acceso Compartido de la Postería para Redes de Telecomunicaciones"* suscrito entre la JASEC y AMNET CABLE DE COSTA RICA S.A. se debe ajustar a lo indicado anteriormente.

vii. La JASEC incumplió con algunas de las obligaciones establecidas en la resolución RCS-296-2012 de las 10:00 horas del 3 de octubre del 2012, i) sobre el plan de despliegue o expansión, ii) la comunicación del procedimiento para dar acceso en condiciones transparentes y no discriminatorias y iii) el contrato de acceso por medio del cual el GIT va a poner a disposición de todos los operadores los servicios de acceso, interconexión y cubicación.

Con base en las conclusiones anterior, la Dirección General de Mercados expone al Consejo las recomendaciones que se exponen a continuación:

**B. Recomendaciones**

En virtud de lo expuesto anteriormente, se recomienda al Consejo de la SUTEL lo siguiente:

i. Rechazar la aclaración presentada por la JASEC el 7 de junio del 2012, mediante oficio número GG-298-2012 del 5 de junio del 2012 (NI-3052) por extemporáneo.

ii. Dar respuesta a las consultas presentadas por la JASEC en el oficio número AJI-187-2012 el 21 de noviembre del 2012 y por PROMITEL en la nota del 6 de diciembre del 2012 (NI-7467), con base en lo indicado anteriormente.

iii. Indicar a JASEC y AMNET CABLE DE COSTA RICA S.A. deben modificar el *"Contrato y Addendum a Contrato de Uso y Acceso Compartido de la Postería para Redes de Telecomunicaciones"* conforme a lo indicado anteriormente.

iv. Hacer un llamado de atención a la JASEC sobre el incumplimiento de la RCS-296-2012 de las 10:00 horas del 3 de octubre del 2012 e informarle que de persistir en su incumplimiento de las instrucciones se ve expuesto a la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio al tenor de lo dispuesto en el artículo 67 inciso a) sub inciso 7) y 68 de la Ley N° 8642.

Luego de analizadas las exposiciones de los señores Quirós Zúñiga y Arguello Leandro y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 008-003-2013**

En relación a las consultas formuladas por la JASEC y PROMITEL COSTA RICA, S. A., y considerando:

I. Que el 7 de junio del 2012, mediante oficio número GG-298-2012 del 5 de junio del 2012 (NI-3052) el señor Oscar Meneses Quesada, en su condición de Gerente General de la JASEC solicitó la aclaración de la resolución RCS-235-2011 de las 10:00 horas del 26 de octubre del 2011 en el cual

propone: 1) la aplicación de lo indicado en el "Reglamento de las Condiciones Técnicas para la Accesibilidad a Infraestructura de Postería" en cuanto a disponibilidad de 60 cm, distribuidos en segmentos de 15 cm para cada uno de los cuatro operadores que podrían instalarse, sin generar un riesgo para la integralidad de los postes o el libre tránsito vehicular y 2) la resolución en análisis no señala quien debe realizar el pago y quien debe recibirlo, ni tampoco indica el plazo a partir del cual se debe realizar la estimación de la diferencia económica, generando una imprecisión en punto a los parámetros para su cálculo o determinación, y sobre todo, una ambigüedad en punto a la procedencia o improcedencia del pago aludido, dado que a criterio de esta representación no existe diferencia económica alguna por liquidar (visible en el folio 747 al 749 del expediente SUTEL-OT-113-2010).

II. Que el 21 de noviembre del 2012, mediante oficio número AJI-187-2012 (NI-7065) la señora Sofía Gamboa Calvo, Asesoría Jurídica Institucional de JASEC informa que en la resolución número RCS-235-2011 de las 10:00 horas del 26 de octubre del 2011, SUTEL estableció los parámetros para la instalación de los operadores de telecomunicaciones en la postería de JASEC señalando que el espacio a ocupar por cada operador de telecomunicaciones a lo largo del poste debe ser de 35 centímetros, y además que JASEC debe posibilitar la instalación de cinco operadores en total, lo que significa un total de 1.75 metros por cada poste. La empresa PROMITEL ha presentado una propuesta que considera el uso de solamente 10 cm por poste, en virtud de que sus redes no requieren mayor espacio para su correcto funcionamiento, por lo que solicitan un pronunciamiento de previo a continuar con las negociaciones

III. Que el 7 de diciembre del 2012, mediante nota sin número de oficio del 6 de diciembre del 2012 (NI-7467), la señora Carolyn Simmonds Zúñiga, Directora de Operaciones de PROMITEL, informa que haría un uso entre 15 y 10 centímetros de espacio en postes propiedad de JASEC, en virtud de que las redes de fibra óptica no utilizan elementos activos sobre el tendido de cable, ya que la inteligencia de las redes se encuentran en nodos estratégicamente ubicados para permitir configuración de topologías en anillo que optimizan el uso de infraestructura y generan una visible reducción en la cantidad de espacio requerido en postes. El tipo de trabajo que realizará PROMITEL, asegura una instalación limpia, con cable de fibra ADDS auto-soportado que no requiere ningún cable de acero o guaya para sostenerlo. Se utilizan herrajes y retenciones de excelente calidad, reconocidos por altos estándares a nivel mundial (marca PLP), lo cual proporciona gran estabilidad y seguridad del tendido.

IV. Que el 22 de noviembre del 2012, mediante oficio GG-1034-2012 de la misma fecha (NI-7115), el señor Roberto Brenes Brenes, en su condición de Gerente General a.i. de JASEC, remite el **"Addendum a Contrato de Uso y Acceso Compartido de la Postería para Redes de Telecomunicaciones"** (visible en los folios 1015 al 1022 y 1034 al 1035 del expediente SUTEL-OT-113-2010).

V. Que el 21 de enero del 2013, mediante el oficio número 0176-SUTEL- DGM-2013 la Dirección General de Mercados rindió su informe sobre la consulta de JASEC y PROMITEL sobre el espacio de uso en postes.

**DISPONE:**

1. Dar por recibido el oficio número 0176-SUTEL- DGM-2013 del 21 de enero del 2013, en el cual la Dirección General de Mercados rindió su informe sobre la consulta de JASEC y PROMITEL sobre el espacio de uso en postes.

2. Acoger parcialmente el informe de la Dirección General de Mercados en cuanto a que la JASEC puede brindar espacios en poste distintos a los establecidos en la RCS-235-2011 de las 10:00 horas del 26 de octubre del 2011 y RCS-144-2012 de las 10:20 horas del 9 de mayo del 2012, siempre y cuando se respeten los estándares y normas técnicas pertinentes, y rechazar la

propuesta de la DGM de ajustar la fórmula para calcular tarifa por lo que se mantiene la fórmula empleada en los informes 2914-SUTEL-DGM-2011 del 25 de octubre del 2011 y 3499-SUTEL-DGM-2011 del 20 de diciembre del 2011 (expedientes SUTEL-OT-113-2010 y SUTEL-OT-96-2010)

3. Ordenar a la Dirección General de Mercados a dar respuesta a las consultas presentadas por la JASEC en el oficio número AJI-187-2012 el 21 de noviembre del 2012 (NI-7065) y por PROMITEL en la nota del 6 de diciembre del 2012 (NI-7467) con base en lo acordado por el Consejo en relación con el informe de la DGM presentado, concretamente:

   a. JASEC: Rechazar la aclaración presentada el 7 de junio del 2012, mediante oficio número GG-298-2012 del 5 de junio del 2012 (NI-3052) por extemporánea y responder la consulta presentada mediante oficio número AJI-187-2012 el 21 de noviembre del 2012 (NI-7065) con base en lo indicado en el informe de la DGM sobre la ocupación de un segmento de 15 cm, el procedimiento para brindar el uso compartido y las diferencias económicas por liquidar.

   b. PROMITEL: Responder a la consulta presentada en la nota del 6 de diciembre del 2012 (NI-7467) con base en lo indicado en el informe de la DGM sobre la posibilidad de ocupar un segmento de 15 cm.

   c. AMNET CABLE DE COSTA RICA S.A.: indicar a JASEC y AMNET CABLE DE COSTA RICA S.A. que deben modificar el *"Contrato y Addendum a Contrato de Uso y Acceso Compartido de la Postería para Redes de Telecomunicaciones"* conforme a lo indicado en el informe de la DGM.

4. Hacer un llamado de atención a JASEC sobre el incumplimiento de la RCS-296-2012 de las 10:00 horas del 3 de octubre del 2012 e informarle que de persistir en su incumplimiento de las instrucciones, se ve expuesto a la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio al tenor de lo dispuesto en el artículo 67 inciso a) sub inciso 7) y 68 de la Ley N° 8642.

5. Remitir copia del presente acuerdo a los respectivos expedientes administrativos.

**7. *Informe de confidencialidad de la propuesta tarifaria del Instituto Costarricense de Electricidad, Servicio Internet Empresarial y Corporativo.***

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo el informe de confidencialidad de la Propuesta tarifaria del Ice, Servicio Internet Empresarial y Corporativo.

Sobre este asunto se conoce el oficio 0152-SUTEL-DGM-2013, de fecha 18 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Mercados presenta al Consejo la solicitud planteada por el ICE para que se maneje con carácter de confidencial parte de la información contenida en la propuesta tarifaria presentada para el servicio de internet empresarial y corporativo.

Interviene el señor José Antonio Blanco Olivares, quien explica que el ICE justifica esta solicitud en que dicha información contiene para la entidad un valor comercial, la cual de hacerse pública, permitirá a las empresas competidoras conocer la estructura de costos en que debe incurrir el ICE para la prestación del servicio, así como otros aspectos, tales como tiempos para recuperar las inversiones y las demandas esperadas.

Señala que los folios que se solicita que se declaren como confidenciales son aquellos que contienen detalles de cálculos de tarifas, en los que predomina información referente a costos asociados con la prestación de dicho servicio.

Luego de analizado este asunto, se da por recibido el oficio 0152-SUTEL-DGM-2013, así como la exposición brindada por el señor Blanco Olivares en esta oportunidad y luego de analizado este asunto, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 009-003-2013**

**RCS-017-2013**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES SAN JOSÉ, A LAS 9:10 HORAS DEL 23 DE ENERO DE 2013**

**"DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE PIEZAS DEL EXPEDIENTE SUTEL GCO-TMI-004-2012"**

En relación con el oficio 6000-2089-2011 relativos a la petición tarifaria para el servicio de Internet Empresarial y Corporativo y su respectiva solicitud de declaratoria de confidencialidad presentada por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)**, cédula jurídica número 4-000-042139; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 4 acuerdo 009-003-2013, de la sesión 003-2013, celebrada el 23 de enero del 2013, la siguiente resolución:

---

**RESULTANDO**

1. Que en fecha 19 de octubre de 2011 mediante oficio 6000-2089-2011 (NI-3934) el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) presentó una petición de ajuste tarifario para el servicio de Internet Empresarial y Corporativo brindado por dicha entidad (folios 002 al 054).

2. Que en esa misma fecha y mediante el citado oficio 6000-2089-2011, el ICE solicita se declare confidencial por un período de cinco años, parte de la información contenida en la solicitud referida, específicamente la que corresponde a los folios 022 a 054 del expediente GCO-TMI-004-12.

3. Que el ICE justifica dicha solicitud de confidencialidad en virtud de que considera que la referida información posee para la entidad un valor comercial, debido a que si se hace pública permitirá a las empresas competidoras determinar las estructuras de costos en que debe incurrir esa Institución para la prestación del servicio, así como los tiempos para recuperar las inversiones y las demandas esperadas sobre las cuales se calcula la recuperación de la inversión a través de estrategias de mercado.

4. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO**

I. Que el artículo 35 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones (Ley N° 8660) indica que es confidencial la información relacionada con las actividades del ICE y sus empresas, calificada por éstas como secreto industrial, comercial o económico, cuando por motivos estratégicos, comerciales y de competencia no resulte conveniente su divulgación a terceros.

II. Que el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública (Ley N° 6227) establece que no habrá acceso a las piezas de un expediente cuyo conocimiento pueda, entre otras cosas, comprometer información confidencial o cuando el examen de dichas piezas confiera a la parte un privilegio indebido.

III. Que el artículo 2 de la Ley de Información No Divulgada (Ley N° 7975) establece que se protege la información no divulgada referente a los secretos comerciales e industriales que guarde, con carácter confidencial, una persona física o jurídica para impedir que información legítimamente bajo su control sea divulgada a terceros, adquirida o utilizada sin su consentimiento por terceros, de manera contraria a los usos comerciales honestos, siempre y cuando dicha información se ajuste a lo siguiente:

a. Sea secreta, en el sentido de que no sea, como cuerpo ni en la configuración y reunión precisas de sus componentes, generalmente conocida ni fácilmente accesible para las personas introducidas en los círculos donde normalmente se utiliza este tipo de información.
b. Esté legalmente bajo el control de una persona que haya adoptado medidas razonables y proporcionales para mantenerla secreta.
c. Tenga un valor comercial por su carácter de secreta.

IV. Que en este sentido la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial "*la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual ésta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc.*"

V. Que el derecho del ICE de proteger cierta información debe sopesarse con el derecho que tienen los ciudadanos de acceso a la información administrativa, el cual se encuentra establecido en el artículo 30 de la Constitución Política de Costa Rica .

VI. Que en ese mismo sentido el artículo 33 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley N° 7593) establece que en materia de procesos de fijación tarifaria se deberá permitir el acceso de los consumidores y usuarios de los servicios públicos, la Defensoría de los Habitantes y los ministros rectores de dichos servicios, a los estudios técnicos en que se fundamenta una fijación tarifaria.

VII. Que de la información presentada por el ICE en el marco del trámite de solicitud de ajuste tarifario para el servicio de Interne Empresarial y Corporativo se solicita mantener como confidencial el detalle de cálculo de las tarifas que el ICE pretende sean autorizadas por esta Superintendencia en el caso del servicio de Internet Empresarial y Corporativo.

VIII. Que como justificación del referido cálculo de tarifas en la solicitud planteada se remite a Sutel información referente a los costos que el ICE asocia con la prestación del servicio de Internet Empresarial y Corporativo, incluido un detalle de las premisas económicas utilizadas para efectos de la determinación de los citados costos. Se presentan además dos diagramas, uno en el que se presenta la tipología de la red utilizada para la prestación del servicio y el otro en el que se describe el modelo genérico de cálculo empleado por el ICE para obtener los precios propuestos dentro de la solicitud tarifaria remitida.

IX. Que para efectos de resolver la solicitud de confidencialidad planteada por el ICE conviene extraer del informe técnico de la Dirección General de Mercados rendido mediante oficio número 152-SUTEL-DGM-2013, el cual fue acogido en su totalidad por el Consejo de la SUTEL, lo siguiente:

*"...se considera que se puede catalogar como confidencial información perteneciente a un expediente tarifario, siempre y cuando dicha información cumpla con las características establecidas a nivel legal (es decir, que pueda clasificarse, entre otras, como un secreto industrial, comercial o económico) y se cumplan los procedimientos institucionales dispuestos para tales efectos.*

*En ese sentido, teniendo en cuenta que la solicitud de confidencialidad planteada por el ICE por medio del oficio 6000-2089-2011 efectivamente se refiere a información que tiene para esa Institución un valor comercial, se considera que la confidencialidad solicitada debe ser aceptada por la Sutel.*

*Los argumentos anteriores hacen que resulte recomendable que el Consejo de Sutel declare confidencial los folios del 022 al 054 del expediente GCO-TMI-004-12. El plazo recomendado de confidencialidad es de cinco años, tal y como lo solicita el ICE".*

**X.** Que en razón de lo descrito de previo lo procedente es acoger la solicitud de confidencialidad presentada por el ICE.

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

**POR TANTO**

Con fundamento en el los artículos 273 y 274 de la Ley General de la Administración Pública (Ley N° 6227) y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley N° 7593).

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

1. Admitir la solicitud de confidencialidad planteada por el ICE en el oficio 6000-2089-2011, en lo relativo específicamente a la información referente a los costos que el ICE asocia con la prestación del servicio de Internet Empresarial y Corporativo,

2. Declarar confidencial por un plazo de cinco (5) años la información contenida en los folios 022 al 054 del Expediente GCO-TMI-004-12.}

**NOTIFÍQUESE.-**

8. ***Resolución de declaratoria de confidencialidad de piezas del expediente SUTEL-OT-001-2012. (VIRTUALIS, S. A., CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL, S. A. e INTERTEL WORLDWIDE, S. A.)***

A continuación, el señor Presidente del Consejo expone el tema de la resolución de declaratoria de confidencialidad de piezas del expediente SUTEL-OT-001-2012. (Virtualis, S. A., CRM Consulting Services International, S. A. e Intertel Worldwide, S. A.).

Explica el señor Blanco Olivares que con el informe que con la propuesta de resolución que se conoce en esta oportunidad se resuelve este caso, dado que se determinó que no existía suficiente evidencia

para ordenar la apertura de un caso sobre competencia y por lo tanto, se da por concluido este asunto, de forma que de recomienda el archivo del expediente.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Blanco Olivares sobre este tema y luego de atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 010-003-2013**

**RCS-018-2013**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES SAN JOSÉ, A LAS 9:25 HORAS DEL 23 DE ENERO DEL 2013**

**"DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE PIEZAS DEL EXPEDIENTE SUTEL-OT-001- 2012"**

En relación con la información presentada por VIRTUALIS, S. A., CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL, S. A. e INTERTEL WORLDWIDE, S. A. y de la información requerida por la Dirección General de Mercados a los distintos operadores y proveedores de los servicios de telefonía fija y telefonía móvil en el marco del análisis de la denuncia presentada por dichas empresas contra CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A. la cual se tramita en el expediente SUTEL OT-001-2012; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado en la sesión ordinaria N° 003-2013 celebrada el 23 de enero de 2013, artículo 4, mediante el acuerdo número 018-003-2013, la siguiente Resolución:

---

**RESULTANDO**

1. Que el 01 de diciembre de 2012 mediante escrito sin número (NI-4721), los señores Sebastián María Haedo y Yasira Rodríguez Lainez, en representación de las empresas VIRTUALIS S.A. (VIRTUALIS) y CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL, S. A. (CRM CONSULTING) presentaron ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) formal denuncia contra la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A. (CLARO) por presuntamente cometer prácticas monopolísticas relativas en el mercado de llamadas internacionales con destino Nicaragua (folios 02 al 11).

2. Que el 18 de enero de 2012 mediante escrito sin número (NI-262), los señores Alberto Davison Mendoza y Federico Guardia Tinoco, en representación de las empresas VIRTUALIS S.A. e INTERTEL WORLDWIDE, S. A. (INTERTEL) respectivamente, presentaron ante la SUTEL formal denuncia contra la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A. por presuntamente cometer prácticas monopolísticas relativas en el mercado de llamadas internacionales con destino Nicaragua (folios 12 al 16).

3. Que en fecha 17 de febrero de 2012 mediante oficio número 246-SUTEL-DGM-2012, la Dirección General de Mercados (DGM) requirió a las empresas VIRTUALIS, CRM CONSULTING e INTERTEL presentar una copia de personería jurídica, con el objetivo de legitimar su condición de apoderados de las empresas denunciantes (folios 18 al 23 y 32 al 37).

4. Que en fecha 28 de febrero de 2012 mediante escrito sin número (NI-920) la empresa CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL, S. A. aportó una certificación de personería jurídica (folios 24 al 26).

5. Que en fecha 28 de febrero de 2012 mediante escrito sin número (NI-991) la empresa INTERTEL WORLDWIDE, S. A. aportó una certificación de personería jurídica (folios 27 al 31).

6. Que en fecha 28 de febrero de 2012 mediante escrito sin número (NI-991) la empresa VIRTUALIS S.A aportó una certificación de personería jurídica (folios 38 al 40).

7. Que la DGM luego de un análisis de la información presentada por las empresas VIRTUALIS S.A., CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL S.A. e INTERTEL WORLDWIDE S.A. en su denuncia contra la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. encuentra que los denunciantes no aportaron información suficiente para decidir sobre la procedencia o no de la apertura de un procedimiento administrativo.

8. Que pese a lo anterior la SUTEL, en virtud de las competencias que tiene definidas en el artículo 52 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N° 8642), consideró pertinente analizar la denuncia presentada, resultando sin embargo que la información necesaria para valorar la denuncia presentada tampoco se encontraba disponible en las bases de datos internas de la SUTEL, razón por la cual resultaba indispensable solicitar la misma a los distintos proveedores de servicios de telecomunicaciones que operaban en el mercado o mercados relevantes afectados por la conducta denunciada.

9. Que en fecha 23 de abril de 2012, la DGM solicitó mediante oficio 1501-SUTEL-DGM-2012 a la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. la siguiente información referente al servicio de telefonía móvil: usuarios (totales clientes y aquellos que cursaron tráfico hacia Nicaragua), tráfico de voz (nacional, internacional, hacia Nicaragua), ingresos (totales, por tráfico hacia y desde Nicaragua) y costos (de terminación e interconexión), lo anterior a efectos de caracterizar el mercado relevante del servicio de llamadas internacionales con destino Nicaragua, en los términos definidos en el artículo 14 de la Ley de Promoción y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley N° 7472) (folios 41 al 44).

10. Que en fecha 23 de abril de 2012, la DGM solicitó mediante oficio 1503-SUTEL-DGM-2012 a los proveedores del servicio de telefonía fija (telefonía IP y conmutación de circuitos) la siguiente información referente a dicho servicio: usuarios (totales clientes y aquellos que cursaron tráfico hacia Nicaragua), tráfico de voz (nacional, internacional, hacia Nicaragua), ingresos (totales, por tráfico hacia y desde Nicaragua) y costos (de terminación e interconexión), lo anterior a efectos de caracterizar el mercado relevante del servicio de llamadas internacionales con destino Nicaragua, en los términos definidos en el artículo 14 de la Ley N° 7472 (folios 45 al 48).

11. Que en fecha 23 de abril de 2012, la DGM solicitó mediante oficio 1504-SUTEL-DGM-2012 a los proveedores del servicio de telefonía móvil la siguiente información referente a dicho servicio: usuarios (totales clientes y aquellos que cursaron tráfico hacia Nicaragua), tráfico de voz (nacional, internacional, hacia Nicaragua), ingresos (totales, por tráfico hacia y desde Nicaragua) y costos (de terminación e interconexión), lo anterior a efectos de caracterizar el mercado relevante del servicio de llamadas internacionales con destino Nicaragua, en los términos definidos en el artículo 14 de la Ley N° 7472 (folios 50 al 54).
12. Que en virtud de lo solicitado por la DGM los distintos proveedores de los mercados de telefonía fija y telefonía móvil respondieron en los siguientes términos:

    a. En fecha 07 de mayo de 2012 mediante escrito sin número (NI-2326) la empresa VIRTUALIS S.A. respondió a lo solicitado en la nota 1504-SUTEL-DGM-2012 (folios 55 al 56).
    b. En fecha 7 de mayo de 2012 mediante correo electrónico (NI-4566) la empresa CALLMYWAY NY S.A. respondió a lo solicitado en la nota 1503-SUTEL-DGM-2012 (folios 101 al 108).

c. En fecha 14 de mayo de 2012 mediante escrito sin número (NI-2486) la empresa TELEVISORA DE COSTA RICA S.A. respondió a lo solicitado en la nota 1504-SUTEL-DGM-2012 (folios 67 al 70).
d. En fecha 20 de junio de 2012 mediante escrito sin número (NI-3400) la empresa TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. respondió a lo solicitado en la nota 1504-SUTEL-DGM-2012 (folios 78 al 81).
e. En fecha 20 de julio de 2012 mediante oficio número 264-383-2012 (NI-4070) el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD respondió a lo solicitado en la nota 1503-SUTEL-DGM-2012 (folios 84 al 87).
f. En fecha 24 de julio de 2012 mediante oficio número 264-387-2012 (NI-4131) el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD respondió a lo solicitado en la nota 1504-SUTEL-DGM-2012 (folios 90 al 93).
g. En fecha 24 de julio de 2012 mediante escrito sin número (NI-4210) la empresa TELECOMUNICACIONES INTEGRALES DE COSTA RICA TICOM S.A. respondió a lo solicitado en la nota 1503-SUTEL-DGM-2012 (folios 94 al 98).
h. En fecha 31 de julio de 2012 mediante escrito sin número (NI-4276) la empresa INTERTEL WORLDWIDE S.A. respondió a lo solicitado en la nota 1503-SUTEL-DGM-2012 (folios 99 al 100).
i. En fecha 14 de agosto de 2012 mediante correo electrónico (NI-4567) la empresa AMERICAN DATA NETWORKS S.A. respondió a lo solicitado en la nota 1503-SUTEL-DGM-2012 (folios 109 al 112).
j. En fecha 23 de agosto del 2012 (NI-4733) VIRTUALIS S.A. (FULL MÓVIL) presentó la información solicitada (folios 135 al 136).
k. En fecha 30 de agosto del 2012 (NI-4899 y NI-5127) CALL MY WAY NY S.A. presentó la información solicitada (folios 140 y 146 al 147).
l. En fecha 3 de setiembre del 2012 (NI-4969) R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A brindo la información solicitada (folios 141 al 143).
m. En fecha 11 de setiembre de 2012 mediante nota número DG140 (NI-5142) la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. respondió a lo solicitado en la nota 1501-SUTEL-DGM-2012 (folios 148 al 151).
n. En fecha 18 de setiembre de 2012 mediante escrito sin número (NI-5322) la empresa AMNET CABLE COSTA RICA S.A. respondió a lo solicitado en la nota 1501-SUTEL-DGM-2012 (folios 152 al 156).
o. En fecha 8 de octubre del 2012 (NI-5857) E-DIAY S.A. brindó la información solicitada (folios 162 al 166).
p. En fecha 12 de octubre del 2012 (NI-6001), INTERPHONE S.A. brindó la información solicitada (folios 167 al 169).

**13.** Que en fecha 22 de agosto del 2012, mediante oficio 3400-SUTEL-DGM-2012 la DGM solicitó a la empresa VIRTUALIS S.A. (FULL MÓVIL) indicar la cantidad de suscriptores que originan y/o terminan tráfico en Nicaragua (folios 129 al 131).

**14.** Que en fecha 22 de agosto del 2012, mediante oficio 3410-SUTEL-DGM-2012 la DGM solicitó a la empresa CALL MY WAY NY S.A. presentar de manera separada la cantidad de usuarios de pre-selección y de usuarios que cuentan con numeración propia de la empresa (folios 132 al 134).

**15.** Que en fecha 01 de octubre de 2012 mediante oficio 4004-SUTEL-DGM-2012 la DGM solicitó a la empresa INTERPHONE S.A la siguiente información referente al servicio de telefonía fija:, tráfico de voz internacional hacia Nicaragua (desagregado por operador donde termina la llamada) y costos (de terminación e interconexión), lo anterior a efectos de caracterizar el mercado relevante del servicio de llamadas internacionales con destino Nicaragua, en los términos definidos en el artículo 14 de la Ley N° 7472 (folios 150 al 159).

**16.** Que en fecha 01 de octubre de 2012 mediante oficio 4005-SUTEL-DGM-2012 la DGM solicitó a la empresa E-DIAY S.A la siguiente información referente al servicio de telefonía fija:, tráfico de voz internacional hacia Nicaragua (desagregado por operador donde termina la llamada) y costos (de terminación e interconexión), lo anterior a efectos de caracterizar el mercado relevante del servicio de llamadas internacionales con destino Nicaragua, en los términos definidos en el artículo 14 de la Ley N° 7472 (folios 160 al 161).

**17.** Que en fecha 17 de octubre de 2012 mediante oficio 4233-SUTEL-DGM-2012 la DGM presentó para valoración del Consejo de la SUTEL un Informe sobre el estado de la denuncias presentadas contra la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. por presuntamente cometer prácticas monopolísticas relativas en el mercado de llamadas terminadas en Nicaragua (folio 170 al 188).

**18.** Que en fecha 18 de octubre del 2012, mediante acuerdo 007-062-2012 de la sesión ordinaria 062-2012 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones S.A. dio por recibido el oficio 4233-SUTEL-DGM-2012 e instruyó a la DGM continuar con el procedimiento a efecto de dar traslado a la COPROCOM del expediente para que se esta se pronunciara al respecto (folio 189).

**19.** Que en fecha 2 de noviembre del 2012, mediante oficio 4543-SUTEL-DGM-2012, la DGM remitió a la COPROCOM el expediente administrativo en el cual se tramitan las denuncias presentadas contra la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. (folios 190 al 193).

**20.** Que en fecha 05 de diciembre de 2012 mediante opinión OP-21-12 (NI-7432) la COPROCOM remitió su criterio referente a la procedencia o no de abrir un procedimiento administrativo contra la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. por la denuncia presentada en su contra por presuntamente cometer prácticas monopolísticas.

**21.** Que en fecha 07 de enero de 2013 mediante oficio 0009-SUTEL-DGM-2012 la DGM presentó para valoración del Consejo de la SUTEL su Informe final de recomendación sobre la denuncia presentada contra la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. por presuntamente cometer prácticas monopolísticas relativas en el mercado de llamadas internacionales terminadas en Nicaragua.

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

A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes:

## CONSIDERANDO

**I.** Que el artículo 273 de la Ley General de Administración Pública Ley N° 6227 dispone lo siguiente:

*"1. No habrá acceso a las piezas del expediente cuyo conocimiento pueda comprometer secretos de Estado o información confidencial de la contraparte o, en general, cuando el examen de dichas piezas confiera a la parte un privilegio indebido o una oportunidad para dañar ilegítimamente a la Administración, a la contraparte o a terceros, dentro o fuera del expediente.*

*2. Se presumirán en esta condición, salvo prueba en contrario, los proyectos de resolución, así como los informes para órganos consultivos y los dictámenes de éstos antes de que hayan sido rendidos".*

**II.** Que en ese mismo sentido la Ley de Información No Divulgada, Ley N° 7975, en su artículo 2 dispone:

*"Protégese la información no divulgada referente a los **secretos comerciales e industriales** que guarde, con carácter confidencial, una persona física o jurídica para impedir que información legítimamente bajo su control*

*sea divulgada a terceros, adquirida o utilizada sin su consentimiento por terceros, de manera contraria a los usos comerciales honestos, siempre y cuando dicha información se ajuste a lo siguiente:*

*a) Sea secreta, en el sentido de que no sea, como cuerpo ni en la configuración y reunión precisas de sus componentes, generalmente conocida ni fácilmente accesible para las personas introducidas en los círculos donde normalmente se utiliza este tipo de información.*

*b) Esté legalmente bajo el control de una persona que haya adoptado medidas razonables y proporcionales para mantenerla secreta.*

*c) Tenga un valor comercial por su carácter de secreta.*

*La información no divulgada se refiere, en especial, a la naturaleza, las características o finalidades de los productos y los métodos o procesos de producción.*

*Para los efectos del primer párrafo del presente artículo, se definirán como formas contrarias a los usos comerciales honestos, entre otras, las prácticas de incumplimiento de contratos, el abuso de confianza, la instigación a la infracción y la adquisición de información no divulgada por terceros que hayan sabido que la adquisición implicaba tales prácticas o que, por negligencia grave, no lo hayan sabido.*

*La información que se considere como no divulgada deberá constar en documentos, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, microfilmes, películas u otros elementos similares."* (Lo destacado es intencional).

III. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial "*la* ***información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual ésta tiene un derecho a que no se divulgue****, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc.*" (lo destacado es intencional).

IV. Que el Reglamento del Régimen de Competencia en Telecomunicaciones, publicado en el Alcance N° 40 a la Gaceta N° 201 del 17 de octubre de 2008, dispone en su artículo 33 que "*la Sutel deberá determinar cuál información de la aportada por las partes tiene carácter confidencial, ya sea de oficio o a petición de la parte interesada. La información determinada como confidencial deberá conservarse en legajo separado y a ella sólo tendrán acceso los representantes o personas debidamente autorizadas de la parte que aportó la información*". De lo anterior se desprende que corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, a fin de determinar cuáles están protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto deben ser restringidas al público.

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

VI. Que la información remitida por los operadores y proveedores de los servicios de telefonía fija y móvil se refiere a:

a. Cantidad de clientes.
b. Cantidad de clientes que originan tráfico hacia Nicaragua.
c. Tráfico total.
d. Tráfico con origen nacional y destino Nicaragua.
e. Costos de interconexión y/o terminación para tráfico terminado en Nicaragua.

**VII.** Que exceptuando el caso de VIRTUALIS S.A., INTERTEL WORLDWIDE S.A. CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL S.A y CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A., los operadores y proveedores del mercado suministraron la anterior información requerida por la Dirección General de Mercados en cumplimiento de las obligaciones que tienen estos establecidas en cuanto al suministro de información ante la SUTEL, mismas que están definidas en el artículo 75 inciso a) aparte ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley N° 7593), sin embargo dichos operadores y proveedores no forman parte del procedimiento tramitado dentro del expediente SUTEL OT-001-2012, razón por la cual no resulta pertinente que los datos suministrados de buena fe por estos operadores y proveedores se vuelvan públicos como consecuencia de lo actuado dentro de una denuncia que no les compete directamente.

**VIII.** Que adicionalmente los datos de tráfico, costos asociados de tarifas de terminación internacional y cargos de interconexión internacional negociados por los operadores, se pueden catalogar como información con un valor comercial y que por tanto amerita tratamiento confidencial, lo anterior a partir de lo definido en el artículo 2 incisos a) y c) de la Ley N° 7975 y de lo manifestado en dicho artículo en cuanto a que "*la información no divulgada se refiere, en especial, a la naturaleza, las características o finalidades de los productos y los métodos o procesos de producción*" (lo destacado es intencional).

**IX.** Que en ese mismo sentido se puede considerar lo definido por la Procuraduría General de la República en su Opinión Jurídica OJ-062-2009 de 21 de julio de 2009 en cuanto a qué tipo de información se considera como secreto comercial, dentro de la que se enmarcan "*...los datos obtenidos para la mejora de un proceso de manufactura, una nueva fórmula, planes de comercialización, datos financieros, un nuevo programa de computación, política de precios, informe sobre proveedores y suministro de materiales, lista de clientes y sus preferencias de consumo. Es de advertir que para que se consideren confidenciales es necesario que otorguen una ventaja económica a la empresa y que mejoren su valor financiero y puedan ser protegidos*" (lo destacado es intencional).

**X.** Que en virtud de lo anterior la divulgación de los siguientes datos: datos de tráfico, costos asociados de tarifas de terminación internacional y cargos de interconexión internacional negociados por los operadores, y su conocimiento por parte de otros operadores o proveedores podría generar una ventaja competitiva para los otros actores del sector y un eventual perjuicio para los operadores que suministraron dicha información y que no forman parte del proceso de denuncia por la presunta ejecución de prácticas monopolísticas relativas.

**XI.** Que en el caso de VIRTUALIS S.A. e INTERTEL WORLDWIDE S.A. las empresas suministraron información en su condición de empresas denunciantes, mientas que CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. lo hizo como empresa denunciada, como parte de la denuncia tramitada dentro del expediente SUTEL OT-001-2012, resultando que parte de la información suministrada reúne las características suficientes para ser considerada como información confidencial.

**XII.** Que los datos suministrados por VIRTUALIS S.A. dentro del marco de solicitud de información se encuentran contenidos en los escritos sin número de fecha 07 de mayo de 2012 (NI-2326) y de fecha 23 de agosto del 2012 (NI-4733).

**XIII.** Que los datos suministrados por INTERTEL WORLDWIDE S.A. dentro del marco de solicitud de información se encuentran contenidos en el escrito sin número de fecha 31 de julio de 2012 (NI-4276).

**XIV.** Que los datos suministrados por CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A dentro del marco de solicitud de información se encuentran contenidos en la nota número DG140 (NI-5142).

**XV.** Que adicionalmente la Dirección General de Mercados empleó la información suministrada por los operadores y proveedores de los servicios telefonía fija y telefonía móvil para los análisis desarrollados en los oficio 4233-SUTEL-DGM-2012 y 0009-SUTEL-DGM-2013; y que por tanto los

datos consignados en dichos oficios y que hacen referencia a la información detallada de previo también ameritan un tratamiento confidencial.

**XVI.** Que la actual dinámica del mercado de telecomunicaciones trae aparejada una continua variación tanto en las redes de telecomunicaciones y en los servicios ofrecidos a través de estas, lo que lleva a que la información antes detallada pierda su valor comercial en un período largo. Que en razón de lo anterior, lo procedente es declarar como confidencial la totalidad de la información presentada por los operadores y proveedores que no forman parte directa de la operación de concentración tramitada dentro del expediente SUTEL OT-001-2012 y parte de la información presentada por VIRTUALIS, S. A., INTERTEL WORLDWIDE S.A. y CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A. por un período de dos (2) años.

**POR TANTO**

Con fundamento en el artículo 273 de la Ley General de Administración Pública Ley N° 6227, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, y el Reglamento del Régimen de Competencia en Telecomunicaciones.

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

1) Declarar como confidenciales los siguientes oficios remitidos por los operadores y proveedores que no forman parte de la denuncia tramitada en el expediente SUTEL OT-001-2012:

   **a)** Correo electrónico (NI-4566) remitido por la empresa CALLMYWAY NY S.A (folios 101 al 108).
   **b)** Escrito sin número (NI-2486) remitido por la empresa TELEVISORA DE COSTA RICA S.A. (folios 67 al 70).
   **c)** Escrito sin número (NI-3400) remitido por la empresa TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. (folios 78 al 81).
   **d)** Oficio número 264-383-2012 (NI-4070) remitido por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (folios 84 al 87).
   **e)** Oficio número 264-387-2012 (NI-4131) remitido por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (folios 90 al 93).
   **f)** Escrito sin número (NI-4210) remitido por la empresa TELECOMUNICACIONES INTEGRALES DE COSTA RICA TICOM S.A. (folios 94 al 98).
   **g)** Correo electrónico (NI-4567) remitido por la empresa AMERICAN DATA NETWORKS S.A. (folios 109 al 112).
   **h)** Escritos sin número (NI-4899 y NI-5127) remitidos por la empresa CALL MY WAY NY S.A (folios 140 y 146 al 147).
   **i)** Escrito sin número (NI-4969) remitido por la empresa R&H INTERNATIONAL TELECOM (folios 141 al 143).
   **j)** Escrito sin número (NI-5322) remitido por la empresa AMNET CABLE COSTA RICA S.A. (folios 152 al 156).
   **k)** Escrito sin número (NI-5857) remitido por la empresa E-DIAY S.A. (folios 162 al 166).
   **l)** Escrito sin número (NI-6001) remitido por la empresa INTERPHONE S.A (folios 167 al 169).

2) Declarar como confidenciales los siguientes documentos aportados por VIRTUALIS S.A., INTERTEL WORLDWIDE S.A. y CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. como parte del análisis de la denuncia tramitada en el expediente SUTEL OT-001-2012:

   1. Escrito sin número (NI-2326) de la empresa VIRTUALIS S.A. (folios 55 al 56).
   2. Escrito sin número (NI-4276) de la empresa INTERTEL WORLDWIDE S.A. (folios 99 al 100).

3. Escrito sin número (NI-4733) de la empresa VIRTUALIS S.A. (folios 135 al 136).
4. Nota número DG140 (NI-5142) de la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. (folios 148 al 151).

3) Declarar como confidenciales algunos elementos contenidos en los siguientes oficios de la DGM:

i. Del oficio 4233-SUTEL-DGM-2012 el Gráfico 1, referente a la distribución del tráfico nacional con destino Nicaragua; el párrafo primero de la página 12; la Tabla 3, referente a los cargos de interconexión en las redes telefónicas de Nicaragua; y Tabla A1 del Anexo referente a la distribución del tráfico con destino Nicaragua por operador.
ii. Del oficio 0009-SUTEL-DGM-2013 los datos contenidos en el Gráfico 1; referente a la distribución del tráfico nacional con destino Nicaragua; el párrafo primero de la página 9; y la Tabla 1, referente a los cargos de interconexión en las redes telefónicas de Nicaragua.

4) Declarar confidencial por un plazo de dos (2) años la información detallada anteriormente.

5) Indicar que en el expediente SUTEL-OT-001-2012 constarán versiones públicas de los informes contenidos en los oficios 4233-SUTEL-DGM-2012 y 0009-SUTEL-DGM-2013.

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

**NOTIFÍQUESE.**

***9. Se resuelve denuncia presentada contra la empresa CLARO CR Telecomunicaciones, S. A. por presuntamente cometer prácticas monopolísticas relativas en el mercado de llamadas con origen nacional y destino Nicaragua.***

El señor Presidente expone la resolución de la denuncia presentada contra la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S. A, por presuntamente cometer prácticas monopolísticas relativas al mercado de llamadas con origen nacional y destino Nicaragua.

El señor Blanco Olivares brinda una explicación de los pormenores de este asunto y señala que este tema se conoció en la primera sesión de este año y que en esa ocasión, mediante acuerdo 013-001-2013, el Consejo resolvió que la Dirección General de Mercados prepare la propuesta de resolución para atender este asunto, la cual se somete a consideración del Consejo en esta oportunidad.

Luego de conocer dicha propuesta, el señor Presidente sugiere que se realicen algunos ajustes, los cuales la Dirección General de Mercados procede a realizar y luego de atendidos estos detalles, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 011-003-2012**

**RCS-019-2013**

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

**SAN JOSÉ, A LAS 9:40 HORAS DEL 23 DE ENERO DEL 2013**

**"SE RESUELVEN DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LA EMPRESA CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. POR SUPUESTAS PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS RELATIVAS EN EL MERCADO DE LLAMADAS INTERNACIONALES CON DESTINO A NICARAGUA"**

I. En relación con las denuncias presentadas por las empresas VIRTUALIS S.A., CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL, S. A. e INTERTEL WORLDWIDE, S. A. contra la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A. por la ejecución de presuntas prácticas monopolísticas relativas en el mercado de llamadas internacionales con destino a Nicaragua; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado en el Artículo 4, acuerdo 011-003-2013, de la sesión ordinaria N° 003-2013 celebrada el 23 de enero de 2013, la siguiente resolución:

**RESULTANDO**

II. Que en fecha 01 de diciembre de 2011 mediante escrito sin número (NI-4721) las empresas VIRTUALIS, S. A. y CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL, S. A. presentaron ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) formal denuncia contra la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. por el cobro de tarifas mayoristas muy similares a las tarifas minoristas para las llamadas dirigidas hacia Nicaragua (folio 2 al 11).

III. Que en fecha 18 de enero de 2012 mediante escrito sin número (NI-262) las empresas VIRTUALIS S.A. e INTERTEL WORLDWIDE S.A. presentaron ante la SUTEL formal denuncia contra la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. por el cobro de tarifas mayoristas muy similares a las tarifas minoristas para las llamadas dirigidas hacia Nicaragua (folios 12 al 16).

IV. Que en fecha 17 de febrero de 2012 mediante oficio 246-SUTEL-DGM-2012 la Dirección General de Mercados (DGM) solicitó a las empresas denunciantes VIRTUALIS S.A., CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL S.A. e INTERTEL WORLDWIDE S.A. aportar certificación de personería jurídica (folios 18 al 23 y 32 al 37).

V. Que en fecha 28 de febrero de 2012 mediante escrito sin número (NI-920) la empresa CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL S.A. aportó una certificación de personería jurídica (folios 24 al 26).

VI. Que en fecha 28 de febrero de 2012 (NI-991) la empresa INTERTEL WORLDWIDE S.A. aportó una certificación de personería jurídica (folios 27 al 31)

VII. Que en fecha 28 de febrero de 2012 mediante escrito sin número (NI-991) la empresa VIRTUALIS S.A aportó una certificación de personería jurídica (folios 38 al 40).

VIII. Que luego de un análisis preliminar de la denuncia se concluyó que la DGM no contaba con la información necesaria para valorar la conducta denunciada, razón por la cual, de previo a decidir sobre la procedencia o no de la apertura del procedimiento administrativo, se consideró pertinente recolectar información en el mercado a efectos de contar con elementos de valoración adicionales sobre la denuncia presentada.

IX. Que en fecha 23 de abril de 2012 mediante oficio 1501-SUTEL-DGM-2012 la DGM solicitó a la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. presentar una serie de información referente a las llamadas internacionales con origen móvil con destino hacia Nicaragua (folios 41 al 44, en relación con los folios 65 y 125 al 128).

**X.** Que en fecha 23 de abril de 2012 mediante oficio 1503-SUTEL-DGM-2012 la DGM solicitó a las empresas operadores y proveedores de telefonía fija, a saber: INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, AMERICAN DATA NETWORKS S.A., AMNET DE COSTA RICA S.A., CALLMYWAY WORLDWIDE S.A., INTERTEL WORLDWIDE S.A., R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A. y TELECOMUNICACIONES INTEGRALES DE COSTA RICA TICOM S.A. presentar una serie de información referente a las llamadas internacionales con origen fijo y destino hacia Nicaragua (folios 45 al 49 en relación con los folios 113 al 117 y del 118 al 121).

**XI.** Que en fecha 23 de abril de 2012 mediante oficio 1504-SUTEL-DGM-2012 la DGM solicitó a las empresas operadores y proveedores de telefonía móvil, a saber: INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A., VIRTUALIS S.A. (FULL MÓVIL) y TELEVISORA DE COSTA RICA S.A. (TUYO MÓVIL) presentar una serie de información referente a las llamadas internacionales con origen móvil y destino hacia Nicaragua (folios 50 al 54).

**XII.** Que en fecha 7 de mayo del 2012 (NI-2326) VIRTUALIS S.A. (FULL MÓVIL) brindó la información solicitada (folios 55 al 56).

**XIII.** Que en fecha 14 de mayo del 2012 (NI-2486) TELEVISORA DE COSTA RICA S.A. (TUYO MÓVIL) brindó la información solicitada (folios 67 al 70).

**XIV.** Que en fecha 14 de mayo del 2012 (NI-2492 y NI-4566) CALL MY WAY NY brindó la información solicitada (folio 71 y del 101 al 108).

**XV.** Que en fecha 20 de junio del 2012 (NI-3400) TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. brindó la información solicitada (folios 78 al 81).

**XVI.** Que en fecha 20 de julio del 2012 (NI-4069 y NI-4070) el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD brindó la información solicitada (folios 82 al 87).

**XVII.** Que en fecha 24 de julio del 2012 (NI-4129 y NI-4131) el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD brindó la información solicitada (folios 88 al 93).

**XVIII.** Que en fecha 27 de julio del 2012 (NI-4210) TELECOMUNICACIONES INTEGRALES DE COSTA RICA TICOM S.A. brindó la información solicitada (folios 94 al 98).

**XIX.** Que en fecha 31 de julio del 2012 (NI-4276) INTERTEL WORLDWIDE S.A. brindó la información solicitada (folios 99 al 100).

**XX.** Que en fecha 14 de agosto del 2012 (NI-4567) AMERICAN DATA NETWORKS S.A. brindó la información solicitada (folios 109 al 112).

**XXI.** Que en fecha 16 de agosto del 2012, mediante oficio 3312-SUTEL-DGM-2012 la DGM solicitó a la empresa AMNET CABLE COSTA RICA S.A. cumplir lo solicitado en nota 1503-SUTEL-DGM-2012 (folios 113 al 117).

**XXII.** Que en fecha 16 de agosto del 2012, mediante oficio 3313-SUTEL-DGM-2012 la DGM solicitó a la empresa R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A. cumplir lo solicitado en nota 1503-SUTEL-DGM-2012 (folios 118 al 121).

**XXIII.** Que en fecha 22 de agosto del 2012, mediante oficio 3400-SUTEL-DGM-2012 la DGM solicitó a la empresa VIRTUALIS S.A. (FULL MÓVIL) indicar la cantidad de suscriptores que originan y/o terminan tráfico en Nicaragua (folios 129 al 131).

**XXIV.** Que en fecha 22 de agosto del 2012, mediante oficio 3410-SUTEL-DGM-2012 la DGM solicitó a la empresa CALL MY WAY NY S.A. presentar de manera separada la cantidad de usuarios de pre-selección y de usuarios que cuentan con numeración propia de la empresa (folios 132 al 134).

**XXV.** Que en fecha 23 de agosto del 2012 (NI-4733) VIRTUALIS S.A. (FULL MÓVIL) presentó la información solicitada (folios 135 al 136).

**XXVI.** Que en fecha 30 de agosto del 2012 (NI-4899 y NI-5127) CALL MY WAY NY S.A. presentó la información solicitada (folios 140 y 146 al 147).

**XXVII.** Que en fecha 3 de setiembre del 2012 (NI-4969) R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A brindo la información solicitada (folios 141 al 143).

**XXVIII.** Que en fecha 11 de setiembre del 2012 (NI-5141) CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. brindó la información solicitada (folios 148 al 151).

**XXIX.** Que en fecha 18 de setiembre del 2012 (NI-5322) AMNET CABLE COSTA RICA S.A brindó la información solicitada (folios 152 al 156).

**XXX.** Que en fecha 01 de octubre de 2012 mediante oficio 4004-SUTEL-DGM-2012 la DGM solicitó a la empresa INTERPHONE S.A. presentar una serie de información referente a las llamadas internacionales con destino hacia Nicaragua (folios 157 al 159).

**XXXI.** Que en fecha 01 de octubre de 2012 mediante oficio 4005-SUTEL-DGM-2012 la DGM solicitó a la empresa E-DIAY S.A. presentar una serie de información referente a las llamadas internacionales con destino hacia Nicaragua (folios 160 al 161).

**XXXII.** Que en fecha 8 de octubre del 2012 (NI-5857) E-DIAY S.A. brindó la información solicitada (folios 162 al 166).

**XXXIII.** Que en fecha 12 de octubre del 2012 (NI-6001), INTERPHONE S.A. brindó la información solicitada (folios 167 al 169).

**XXXIV.** Que en fecha 17 de octubre de 2012 mediante oficio 4233-SUTEL-DGM-2012 la DGM presentó para valoración del Consejo de la SUTEL un Informe sobre el estado de la denuncia presentada contra la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. por presuntamente cometer prácticas monopolísticas relativas en el mercado de llamadas terminadas en Nicaragua (folio 170 al 188).

**XXXV.** Que en fecha 18 de octubre del 2012, mediante acuerdo 007-062-2012 de la sesión ordinaria 062-2012 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones S.A. dio por recibido el oficio 4233-SUTEL-DGM-2012 e instruyó a la DGM continuar con el procedimiento a efecto de dar traslado a la COPROCOM del expediente para que se esta se pronunciara al respecto (folio 189).

**XXXVI.** Que en fecha 2 de noviembre del 2012, mediante oficio 4543-SUTEL-DGM-2012, la DGM remitió a la COPROCOM el expediente administrativo en el cual se tramitan las denuncias presentadas contra la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. (folios 190 al 193).

**XXXVII.** Que en fecha 05 de diciembre de 2012 mediante opinión OP-21-12 (NI-7432) la COPROCOM remitió su criterio referente a la procedencia o no de abrir un procedimiento administrativo contra la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. por la denuncia presentada en su contra por presuntamente cometer prácticas monopolísticas.

**XXXVIII.** Que en fecha 07 de enero de 2013 mediante oficio 0009-SUTEL-DGM-2012 la DGM presentó para valoración del Consejo de la SUTEL su informe final de recomendación sobre la denuncia presentada contra la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. por presuntamente cometer prácticas monopolísticas relativas en el mercado de llamadas internacionales terminadas en Nicaragua.

**XXXIX.** Que se han llevado a cabo las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

## CONSIDERANDO

### PRIMERO: SOBRE LAS FORMALIDADES DE LAS DENUNCIAS PRESENTADAS

**I. Denunciantes.**

Las empresas denunciantes son las siguientes:

- **VIRTUALIS, S. A.**, cédula jurídica 3-101-593640, fue autorizada para presentar servicios de telecomunicaciones (operador prepago móvil) mediante Resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-250-2010 de las 10:12 horas del 21 de mayo de 2010, a la fecha esta empresa ofrece el servicio de telefonía móvil en la modalidad de Operador Móvil Virtual (OMV) del Instituto Costarricense de Electricidad.

- **CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL, S. A.**, cédula jurídica 3-101-472135, fue autorizada para prestar servicios de telecomunicaciones (acarreador de telefonía IP y telefonía IP) mediante Resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-572-2009 de las 10:30 horas del 27 de noviembre de 2009. A la fecha esta empresa sólo ofrece el servicio de acarreador de telefonía IP.

- **INTERTEL WORLDWIDE, S. A.**, cédula jurídica 3-101-376077, fue autorizada para presentar servicios de telecomunicaciones (telefonía IP) mediante Resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-114-2009 de las 13:15 horas del 02 de julio de 2009, a la fecha esta empresa sólo ofrece el servicio de telefonía IP.

**II. Denunciado.**

La empresa denunciada es CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A., cédula jurídica 3-101-460479, quien es concesionaria para el uso y explotación del espectro radioeléctrico conforme lo definido en el Acuerdo N° 001-2011-MINAET, publicado en el Alcance Digital N° 9 a La Gaceta N° 15 del 21 de enero de 2011. Actualmente esta empresa ofrece los servicios de telefonía móvil (llamadas nacionales, llamadas internacionales, SMS), transferencia de datos, telefonía IP, entre otros.

**III. Argumentos de la Denuncia.**
Las empresas denunciantes plantean lo siguiente:

i. Que la subsidiaria de CLARO (América Móvil) en Nicaragua posee poder de mercado en los servicios de telefonía fija y móvil.

ii. Que adicionalmente CLARO Nicaragua cuenta con dominio de facilidades esenciales.

iii. Que las condiciones antes enunciadas le permiten a la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. ofrecer en el mercado costarricense precios al usuario final para las llamadas terminadas en Nicaragua que no son replicables por otros competidores del mercado.

iv. Que los precios ofrecidos al usuario final, junto con los cargos negociados a nivel mayorista han llevado a un estrechamiento del margen bruto en el mercado de llamadas internacionales hacia Nicaragua, en cuanto el costo de terminación mayorista que debe cancelar el operador en Nicaragua es muy cercano a la tarifa minorista que se cobra al usuario final.

v. Que de continuar la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. ofreciendo los precios actuales para llamadas terminadas en Nicaragua esto llevaría a que en el mediano plazo desaparezcan los competidores y alternativas para este mercado.

En virtud de lo descrito de previo puede concluirse que lo denunciado por las empresas VIRTUALIS S.A., CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL S.A. e INTERTEL WORLDWIDE S.A. se refiere a una práctica monopolística relativa en los términos descritos en el artículo 54 de la Ley N° 8642.

**IV. Petitoria.**

Las empresas VIRTUALIS, S. A., CRM CONSULTING SERVICES INTERNATIONAL, S. A. e INTERTEL WORLDWIDE, S. A. solicitan lo siguiente:

i. Que la SUTEL admita la denuncia presentada.

ii. Que la SUTEL adopte las medidas que se estimen oportunas para la salvaguarda de la competencia en el concreto mercado de llamadas telefónicas internacionales con destino a Nicaragua.

**SEGUNDO: SOBRE LA COMPETENCIA DE LA SUTEL**

**I.** Que el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, establece que la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) es el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.

**II.** Que según el artículo 60 inciso k) de la Ley N° 7593 es una obligación fundamental de la SUTEL conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

**III.** Que el artículo 52 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, señala que la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones, estarán sujetas a un régimen sectorial de competencia, el cual se regirá por lo previsto en dicha Ley y supletoriamente por los criterios establecidos en el capítulo III de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472. En ese sentido, la SUTEL tiene competencia exclusiva para conocer de oficio o por denuncia, así como corregir y sancionar, cuando proceda, las prácticas monopolísticas cometidas por operadores o proveedores que tengan por objeto o efecto limitar, disminuir o eliminar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.

**IV.** Que los artículos 3 inciso g) y 30 del Reglamento del Régimen de Competencia en Telecomunicaciones establecen que le corresponde a la SUTEL conocer de oficio o por denuncia, así como corregir y sancionar, cuando proceda, las prácticas monopolísticas cometidas por operadores o proveedores que tengan por objeto o efecto limitar, disminuir o eliminar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.

V. Que el artículo 30 del Reglamento del Régimen de Competencia en Telecomunicaciones establece que la SUTEL deberá investigar de oficio o por denuncia las prácticas monopolísticas previstas en la Ley N° 8642.

VI. Que el artículo 55 de la Ley General de Telecomunicaciones dispone que a la SUTEL de previo a resolver sobre la procedencia o no procedencia del procedimiento sobre una práctica monopolística solicitará a la COPROCOM el criterio técnico correspondiente.

VII. Que el artículo 31 inciso 1, sub inciso f) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados (RIOF), establece que a la Dirección General de Mercados, le corresponde preparar de oficio o por denuncia, los estudios técnicos necesarios para que el Consejo pueda conocer de las prácticas monopolísticas cometidas por operadores o proveedores que tengan por objeto o efecto limitar, disminuir o eliminar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones. Asimismo, le corresponde a esta Dirección solicitar, conocer y tomar en cuenta en sus análisis, el criterio de la Comisión para Promover la Competencia, de previo a emitir su recomendación al Consejo, así como proponer las razones para apartarse de los criterios de dicha Comisión; sea para la procedencia de la apertura del procedimiento administrativo correspondiente o para el dictado del acto final (incisos i., q., y t.).

VIII. Que de conformidad con el artículo 20 inciso 31) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos desconcentrados (RIOF), le corresponde al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones corregir y sancionar, las prácticas monopolísticas cometidas por operadores o proveedores que tengan por objeto o efecto limitar, disminuir o eliminar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.

**TERCERO: SOBRE LA NO PROCEDENCIA DE LLEVAR A CABO UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

I. Para efectos de resolver el presente asunto conviene extraer del estudio técnico de la DGM rendido mediante oficio número 0009-SUTEL-DGM-2013, el cual es acogido en su totalidad por este Órgano decisor, lo siguiente:

"...

***IV. ANÁLISIS DE LA DENUNCIA***

***1- Mercado Relevante***

***a. Mercado de producto***

*Conforme a lo denunciado se tiene que "... **los precios finales ofertados por CLARO** para las llamadas generadas desde su red móvil en Costa Rica con destino a su propia red fija o móvil en Nicaragua **se encuentran muy próximos** –sino incluso ligeramente por debajo- **al precio mayorista que CLARO viene aplicando a todos los operadores de tráfico internacional por terminar llamadas en dichas redes**" (lo destacado corresponde al original).*

*En virtud de lo anterior se determina que el servicio afectado por la supuesta práctica cometida se refiere al tráfico originado en Costa Rica y terminado en Nicaragua.*

*Para definir el mercado relevante de producto puede considerarse lo definido para tales efectos por la Comisión Europea[1] "El mercado relevante de producto de referencia comprende la totalidad de los productos y servicios que los consumidores consideren intercambiables o sustituibles en razón de sus características, su precio o el uso que se prevea hacer de ellos".*

*En ese sentido deben considerarse todos los medios tecnológicamente disponibles que le permitan a un usuario originar una llamada en Costa Rica y terminarla en Nicaragua con condiciones similares de calidad y precio.*

*Para valorar lo anterior se parte de los servicios de comunicaciones de voz con origen nacional y destino internacional que se encuentran definidos en la Resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-307-2009 de las 15:35 horas del 24 de setiembre de 2009, a saber: servicio de comunicaciones de voz con origen en ubicación fija y destino internacional; y servicio de comunicaciones de voz con origen en ubicación móvil y destino internacional.*

*Es decir, se puede considerar que desde la perspectiva del consumidor, funcionalidades y precios, los siguientes servicios se pueden considerar sustitutos:*

- *Llamadas nacionales con origen fijo (telefonía IP y conmutación de circuitos) y destino Nicaragua.*
- *Llamadas nacionales con origen móvil y destino Nicaragua.*
- *Servicio de llamadas*

*Resultando que los proveedores que conformarían el mercado relevante son los siguientes:*

- *AMERICAN DATA NETWORKS, S.A.*
- *AMNET CABLE COSTA RICA S. A.*
- *CALLMYWAY NY S.A.*
- *CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.*
- *E-DIAY S.A*
- *INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD*
- *INTERPHONE, S.A.*
- *INTERTEL WORLDWIDE, S.A.*
- *R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A.*
- *TELECOMUNICACIONES INTEGRALES DE COSTA RICA, TICOM, S.A.*
- *TELEFÓNICA DE COSTA RICA TF S.A.*
- *TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.*
- *VIRTUALIS S.A.*

*En ese mismo sentido concluye la COPROCOM en su opinión OP-21-12 respecto al mercado relevante afectado:*

*"Así, considerando que el mercado relevante en este caso podría ser definido por* ***el servicio de telefonía internacional mediante plataformas móviles o fijas, con origen en Costa Rica y terminación en Nicaragua…"*** *(lo destacado corresponde al original).*

***b. Mercado geográfico***

[1] Comisión Europea. (1997). *"Comunicación de la Comisión relativa a la definición de mercado de referencia a efectos de la normativa comunitaria en materia de competencia (97/C 372/03)".* Diario Oficial de las Comunidades Europeas C 372 del 9.12.97.

*En la definición del mercado relevante de producto puede considerarse lo definido para tales efectos por la Comisión Europea[2]: "El mercado geográfico de referencia comprende la zona en la que las empresas afectadas desarrollan actividades de suministro de los productos y de prestación de los servicios de referencia, en la que las condiciones de competencia son suficientemente homogéneas y que puede distinguirse de otras zonas geográficas próximas debido, en particular, a que las condiciones de competencia en ella prevalecientes son sensiblemente distintas a aquellas".*

*Igualmente para definir el mercado geográfico relevante es importante referirse a lo denunciado, a saber: "... **el precio que CLARO está efectivamente aplicándose a sí misma en el nivel mayorista** –que es, en definitiva, un precio de transferencia interno entre compañías pertenecientes al mismo grupo empresarial- por terminar llamadas procedentes de sus clientes en Costa Rica y dirigidas a sus clientes en Nicaragua **es sensiblemente inferior al que está ofreciendo a cualquier otro operador que se dedique a cursar tráfico telefónico desde Costa Rica a Nicaragua**" (lo destacado corresponde al original).*

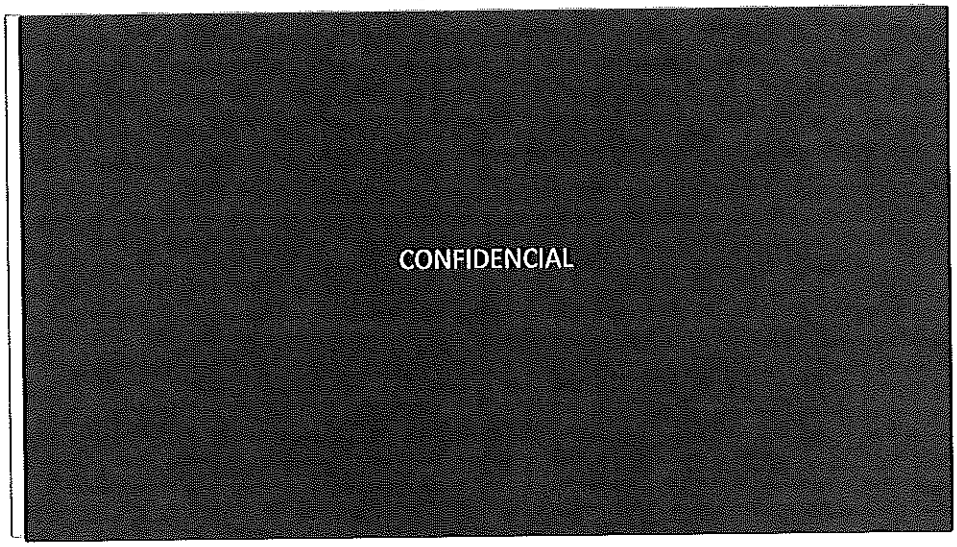
*De lo anterior se extrae que la práctica denunciada afecta a los proveedores nacionales de telefonía que cursan tráfico hacia Nicaragua; así en razón de que el servicio de llamadas con origen nacional y destino Nicaragua se da a través de redes fijas y móviles, que mayormente cuentan con cobertura nacional, se considera que el mercado geográfico relevante se refiere al territorio nacional.*

**2- *Sobre el poder de mercado***

**a. *Participación de mercado***

*En lo que respecta a participación de mercado en el siguiente gráfico se hace un resumen de la misma.*

***Gráfico 1***
***Costa Rica: Distribución Tráfico Originado en Redes Fijas y Móviles Nacionales con Destino Internacional Nicaragua, Enero 2011-Junio 2012****




[2] Comisión Europea. (1997). "*Comunicación de la Comisión relativa a la definición de mercado de referencia a efectos de la normativa comunitaria en materia de competencia (97/C 372/03)".* Diario Oficial de las Comunidades Europeas C 372 del 9.12.97.

**Los datos de participación se estiman a partir de promedios de tráfico mensual*
*** Otros incluye a las empresas AMNET CABLE COSTA RICA S.A., CALLMYWAY NY S.A., E-DIAY S.A., INTERPHONE, INTERTEL S.A., R&H TELECOM SERVICES S.A., TICOM S.A., TELEVISORA DE COSTA RICA S.A., VIRTUALIS S.A.*

*Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por los proveedores*

[redacted]

*Para valorar la importancia de la cuota de mercado que posee la empresa denunciada se puede tomar en consideración lo definido en el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, publicado en el Alcance N° 40 a La Gaceta N° 201 del 17 de octubre de 2008, en cuanto que para determinar la existencia de proveedores importantes la SUTEL puede tomar en cuenta el hecho de el operador o proveedor posea una cuota de mercado superior al 25%. En virtud de lo anterior, se considera que el nivel de participación con que cuenta actualmente CLARO en el mercado relevante no es suficientemente alto como para considerarse que éste tenga poder en el mismo.*

*En ese mismo sentido destaca la COPROCOM en su opinión OP-21-12 detalla lo siguiente:*

*"Así, si bien el ICE ha perdido en unos cuantos meses participación de mercado en el servicio de llamadas telefónicas con origen en Costa Rica y terminación en Nicaragua, mantiene una posición significativa y otro operador también ha obtenido una porción de mercado a pesar de los precios ofrecidos desde un inicio por la empresa denunciada".*

**b. *Existencia y poder de los competidores***

*Como se indicó de previo, en este mercado compiten actualmente lo siguientes proveedores: AMERICAN DATA NETWORKS, S.A.; AMNET CABLE COSTA RICA S. A.; CALLMYWAY NY S.A.; CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.; E-DIAY S.A.; INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD; INTERPHONE, S.A.; INTERTEL WORLDWIDE, S.A.; R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A.; TELECOMUNICACIONES INTEGRALES DE COSTA RICA, TICOM, S.A.; TELEFÓNICA DE COSTA RICA TF S.A.; TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.; y VIRTUALIS S.A.*

*Adicionalmente hay una serie de competidores potenciales del servicio, a saber las distintas empresas de telefonía IP que se encuentran autorizadas y que a la fecha no ofrecen el servicio que son un total de 44.*

*Finalmente, como se indicó previamente la rivalidad de este mercado también está influenciada por la existencia de proveedores de servicio VoIP, los cuales no están regulados y son quienes en gran medida han venido a disminuir los márgenes de las llamadas internacionales a nivel mundial.*

*Lo anterior implica que en general este es un mercado donde predomina un nivel de rivalidad alto y donde hay una variedad amplia de proveedores compitiendo por atraer clientes, lo que favorece de algún modo la disciplina de sus competidores.*

**c. *Barreras de entrada***

*En materia de barreras de entrada vale destacar que, en general, en materia de servicios de telecomunicaciones las barreras de entrada suelen ser altas e incluyen costos regulatorios, economías de escala, costos hundidos, recursos escasos, entre otros.*

*Pese a lo anterior, en el caso particular del mercado relevante analizado, al representar el servicio de telefonía IP una de las tecnologías sustitutas que permiten ofrecer dicha funcionalidad, es relevante tener en cuenta que las barreras de entrada se disminuyen, en virtud de que el despliegue de una red de telefonía IP es mucho menos costoso que una red de otro tipo (conmutación de circuitos o móvil), lo cual aumenta la posibilidad de ingreso de nuevos competidores.*

*La COPROCOM en su opinión OP-21-12 amplia respecto al tema de barreras detalla incluyendo un análisis de la situación de la empresa CLARO en Nicaragua:*

*"Si bien es significativa la importancia de la empresa Claro en la terminación de llamadas en Nicaragua, se debe indicar que la empresa TCN Movistar cuenta con una destacada participación en el mercado de telefonía móvil en ese país, compañía que también se encuentra presente en el mercado costarricense y que ofrece sus servicios en el mercado relevante definido. También es preciso tener presente la importancia de la telefonía prepago en la terminación de llamadas en Nicaragua, (93% del total de teléfonos móviles), lo que permite determinar que no parecen existir barreras para que los usuarios de ese país cambien de una a otra opción en telefonía móvil, así como explica los cambios en la participación de mercado de las empresas antes mencionadas.*

*Así se puede concluir que tanto desde el punto de vista de la originación de llamadas en Costa Rica como en la terminación de éstas en Nicaragua, la empresa denunciada cuenta con importantes competidores que podrían contrarrestar sus acciones" (lo destacado es intencional).*

**3- *Sobre la práctica***

*La denuncia presentada indica que "... **el precio que CLARO está efectivamente aplicándose a sí misma en el nivel mayorista** –que es, en definitiva, un precio de transferencia interno entre compañías pertenecientes al mismo grupo empresarial- por terminar llamadas procedentes de sus clientes en Costa Rica y dirigidas a sus clientes en Nicaragua **es sensiblemente inferior al que está ofreciendo a cualquier otro operador que se dedique a cursar tráfico telefónico desde Costa Rica a Nicaragua**" (lo destacado corresponde al original).*
*Así lo denunciado encaja dentro de la definición de estrechamiento de márgenes[3]:*

> *"Podemos definir un «estrechamiento de márgenes» como un margen insuficiente entre el precio de un producto ascendente A y el precio de un producto descendente A+B del que A es un componente esencial. Esta práctica tiene lugar principalmente en mercados en los que una empresa integrada verticalmente y con poder de mercado en la provisión de un servicio esencial, está también presente en el mercado minorista o descendente, y fija un precio para ese insumo tal que impide —en un plazo de tiempo duradero— a un competidor tan eficiente como ella misma operar con un margen de beneficio razonable".*

*El régimen sectorial de competencia en telecomunicaciones, establecido en el Titulo III Capítulo II de la Ley N° 8642 y en el Reglamento del Régimen de Competencia en Telecomunicaciones, no tipifica la práctica de estrechamiento de márgenes dentro de la lista de prácticas monopolísticas relativas, sin embargo ésta podría encajar dentro lo definido en el artículo 54 inciso j) de la Ley N° 8642.*

[3] Díez, F. & Fernández, M. (2008). *El estrechamiento de márgenes en los mercados de telecomunicaciones.* Jurisprudencia RCD, N° 2-2008

*Como se indicó de previo, la práctica de estrechamiento de márgenes se configura cuando una empresa que presta servicios tanto a nivel mayorista como minorista, disminuye los precios en alguno de estos niveles a efectos de disminuir el margen de ganancia del servicio, presionando así a los competidores del mercado. Con el propósito de valorar si existen indicios suficientes de que CLARO esté cometiendo dicha práctica contra los proveedores de servicios de telefonía en Costa Rica, a continuación se presenta una tabla con información referente a los precios cobrados a nivel local por llamadas a Nicaragua y los cargos pagados por estos proveedores a las empresas de telefonía que prestan el servicio de terminación en Nicaragua.*

***Tabla 1***

***Análisis de Estrechamiento de Márgenes en las Llamadas Internacionales con Destino a Nicaragua, Set-2012***

*Tarifas en US$/minuto*

| Operador | Tarifa Minorista | Interconexión |
|---|---|---|
| **TELEFONÍA FIJA** | | |
| AMNET CABLE COSTA RICA S.A. | 0,2500 | |
| Fija | 0,2500 | |
| Móvil Claro | 0,2500 | |
| Móvil Movistar | 0,2500 | |
| Móvil otro | 0,2500 | |
| AMERICAN DATA NETWORKS, S.A. | 0,2432 | |
| Fija | 0,1558 | |
| Móvil Claro | 0,2736 | |
| Móvil Movistar | 0,2722 | |
| Móvil otro | 0,2713 | |
| CALLMYWAY NY S.A. | 0,2292 | |
| Fija | 0,2200 | |
| Móvil Claro | 0,2322 | |
| Móvil Movistar | 0,2322 | |
| Móvil otro | 0,2322 | |
| E-DIAY S,A | 0,2986 | |
| Fija | 0,2110 | |
| Móvil Claro | 0,3311 | |
| Móvil Movistar | 0,3228 | |
| Móvil otro | 0,3296 | |
| INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD | 0,3200 | |
| Móvil Claro | 0,3200 | |
| Móvil Movistar | 0,3200 | |
| Móvil otro | 0,3200 | |
| INTERPHONE, S.A. | 0,2846 | |
| Fija | 0,1823 | |
| Móvil Claro | 0,3201 | |
| Móvil Movistar | 0,3184 | |
| Móvil otro | 0,3175 | |
| INTERTEL WORLDWIDE, S.A.* | 0,2600 | |

| | | |
|---|---|---|
| *Fija* | *0,2400* | |
| *Móvil Claro* | *0,2800* | |
| *Móvil Movistar* | *0,2800* | |
| *Móvil otro* | *0,2400* | |
| *R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A.* | *0,2713* | |
| *Fija* | *0,2140* | |
| *Móvil Claro* | *0,3000* | |
| *Móvil Movistar* | *0,3000* | |
| *TELECOMUNICACIONES INTEGRALES DE C.R., TICOM, S.A.* | *0,3220* | |
| *Fija* | *0,2302* | |
| *Móvil Claro* | *0,3448* | |
| *Móvil Movistar* | *0,3700* | |
| *Móvil otro* | *0,3430* | |
| ***TELEFONÍA MÓVIL*** | | |
| *CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.* | *0,1925* | |
| *Fija* | *0,0700* | |
| *Móvil Claro*** | *0,2000* | |
| *Móvil Movistar*** | *0,2500* | |
| *Móvil otro* | *0,2500* | |
| *INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD* | *0,3200* | |
| *Móvil Claro* | *0,3200* | |
| *Móvil Movistar* | *0,3200* | |
| *Móvil otro* | *0,3200* | |
| *TELEFÓNICA DE COSTA RICA TF S.A.* | *0,3200* | |
| *Fija* | *0,3200* | |
| *Móvil Claro* | *0,3200* | |
| *Móvil Movistar* | *0,3200* | |
| *TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.* | *0,3200* | |
| *VIRTUALIS S.A.* | *0,3100* | |

** Costos de interconexión se calcularon como promedios*

*** Se calcula a partir del costo total de interconexión entre los minutos*

*Fuente: Páginas Web e información suministrada por los proveedores de servicios*

*La información contenida en la tabla anterior no permite evidenciar que CLARO esté llevando a cabo un estrechamiento de márgenes, lo anterior en virtud de que esta empresa ofrece a otros operadores del mercado tarifas de interconexión similares a las que se cobra a sí misma, adicionalmente si bien a nivel minorista ofrece tarifas más bajas lo anterior no implica que esté incurriendo en pérdidas.*

*En ese mismo sentido amplía la COPROCOM en su opinión OP-21-12 lo siguiente:*

*"Así, de la información que consta en el expediente no resulta clara la determinación de la existencia de indicios de una práctica anticompetitiva, ya que no resulta evidente la existencia de un margen insuficiente en la prestación de los servicios, por un lado por cuanto existen competidores que ofrecen precios muy similares a los ofrecidos por la denunciada, por otra parte las tarifas de interconexión de ésta no parecen ser muy diferentes de los de otros proveedores de este servicio en Nicaragua.*

*Adicionalmente, **se debe tener en cuenta que la disminución de los márgenes entre las tarifas de interconexión y las tarifas al usuario final es parte de lo que la apertura a la competencia en el mercado costarricense buscaba, por lo que la situación que se presenta puede ser una respuesta a los cambios que están experimentando los mercados**" (lo destacado es intencional).*

**4- *Sobre el objeto o efecto***

*El artículo 12 de la Ley N° 7472 indica que "... se consideran prácticas monopolísticas relativas, los actos, los contratos, los convenios, los arreglos o las combinaciones **cuyo objeto o efecto sea o pueda ser el desplazamiento indebido de otros agentes del mercado**, el impedimento sustancial de su acceso o el establecimiento de ventajas exclusivas en favor de una o varias personas..." (lo destacado es intencional).*

*En ese mismo sentido el artículo 54 de la Ley N° 8642 indica que son prácticas monopolísticas relativas aquellas "...**cuyo objeto o efecto sea o pueda ser el desplazamiento indebido de otros operadores o proveedores del mercado**, el impedimento sustancial de su acceso o el establecimiento de barreras de entrada o de ventajas exclusivas a favor de una o varias personas..." (lo destacado es intencional).*

*Es decir, para que una conducta se considere como práctica monopolística debe tener como objeto o efecto el desplazamiento indebido de otros operadores y proveedores del mercado y debe tener efectos anticompetitivos. Para valorar el objeto de la conducta desplegada por CLARO en Costa Rica se considera pertinente analizar las ofertas de dicha empresa a nivel centroamericano. Dicha información consta en la siguiente Tabla.*

***Tabla 2***

***Tarifas de Llamadas Internacionales Cobradas por CLARO en Centroamérica*, Set-2012***

*Tarifas en US$***

| País de Origen | País de Destino | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Costa Rica | Guatemala | Honduras | El Salvador | Nicaragua | Panamá |
| Costa Rica | N.A. | 0,17 | 0,17 | 0,17 | 0,17 | 0,17 |
| Fijo Claro | N.A. | 0,07 | 0,07 | 0,07 | 0,07 | 0,07 |
| Móvil Claro | N.A. | 0,20 | 0,20 | 0,20 | 0,20 | 0,20 |
| Off-net | NA | 0,25 | 0,25 | 0,25 | 0,25 | 0,25 |
| Guatemala | 0,08 | N.A. | 0,08 | 0,08 | 0,08 | 0,08 |
| Honduras | 0,25 | 0,25 | N.A. | 0,25 | 0,25 | 0,25 |
| El Salvador | 0,25 | 0,25 | 0,25 | N.A. | 0,25 | 0,25 |
| Carrier 155 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | N.A. | 0,40 | 0,40 |
| Planes | 0,10 | 0,10 | 0,10 | N.A. | 0,10 | 0,10 |
| Nicaragua | 0,09 | 0,15 | 0,15 | 0,17 | N.A. | 0,13 |
| Fijo | 0,07 | 0,11 | 0,11 | 0,14 | N.A. | 0,07 |
| Móvil | 0,10 | 0,19 | 0,19 | 0,19 | N.A. | 0,19 |
| Panamá | 0,15 | 0,17 | 0,25 | N.D. | 0,25 | N.A. |

** En Nicaragua se refiere a planes post-pago, cuenta controlada y corporativo. En Guatemala se refiere a planes internacionales. En El Salvador se refiere a tarifas de servicio fijo. En Honduras se refiere a tarifas de llamadas originadas en líneas fijas. En Panamá se refiere al servicio de larga distancia internacional.*
*** Tipo de cambio aplicado en Guatemala 7,95 quetzales/dólar y en Costa Rica 497,87 colones/dólar*
*Fuente: Páginas Web locales de CLARO*

*De la información contenida en la tabla anterior se extrae que las tarifas ofrecidas por CLARO para llamadas internacionales en otros países Centroamericanos son similares a las ofrecidas en Costa*

*Rica, al tiempo que las tarifas ofrecidas para las llamadas hacia Nicaragua son las mismas que las ofrecidas para otros destinos centroamericanos.*

*En virtud de lo anterior, se considera que no existen elementos suficientes que permitan presumir que las tarifas establecidas por CLARO para las llamadas nacionales con destino a Nicaragua sean parte de una estrategia deliberada que tenga como único fin procurar la salida de operadores o proveedores del mercado, en los términos establecidos en el artículo 17 del Reglamento del Régimen de Competencia en Telecomunicaciones.*

*En ese mismo sentido destaca la COPROCOM en su opinión OP-21-12 detalla lo siguiente: "Finalmente,* ***para determinar que resulta sancionable una conducta de estrechamiento de márgenes es preciso determinar que se trata de una conducta deliberada, intencionada, con el único fin de desplazar competidores del mercado o impedir su entrada****.*

*Como ya se indicó la denuncia fue interpuesta apenas un mes después de la entrada al mercado costarricense de los dos nuevos operadores de telefonía móvil, que evidentemente se orientaron fuertemente al mercado prepago, hasta entonces relativamente poco desarrollado; adicionalmente, resulta evidente la estrategia de Claro de dirigirse al segmento de mercado constituido por los inmigrantes nicaragüenses al ofrecer precios menores y otras ventajas a las llamadas dentro de su red, tanto a nivel nacional como a nivel centroamericano. Por lo que no podría afirmarse que, de estarse presentando la supuesta conducta, ésta tendría como único fin el desplazar competidores del mercado o imponer obstáculos a la entrada" (lo destacado es intencional)"* (lo destacado corresponde al original).

II. Que el procedimiento administrativo se inicia por el acto que el ordenamiento jurídico le atribuye el efecto de poner en marcha la actividad de la Administración. La naturaleza del acto de inicio es diversa según sea de oficio o a instancia de parte. Cuando la Administración decide iniciar un procedimiento debe dictar un acto de trámite. Este acto de inicio puede emanar del órgano competente, sea por iniciativa propia, orden de un órgano superior o denuncia, que pueden o no estar precedidos de una investigación preliminar.

III. Que el presente caso responde al caso de "denuncia". La denuncia es un acto administrativo de colaboración con la función administrativa por el cual se pone en conocimiento del órgano administrativo hechos que pueden determinar el inicio de un procedimiento. La denuncia obliga a la administración pública atenderla y darle trámite, esto es, actuar a través de la iniciación de un procedimiento administrativo, siempre que exista base racional para admitir su veracidad, para cuya constatación puede disponerse una investigación preliminar. En este sentido, no cabe confundir la denuncia como una modalidad de inicio de un procedimiento administrativo a instancia de parte, puesto que no se trata de una petición o pretensión en sentido estricto sino de un acto para poner en conocimiento –en el presente caso - a la SUTEL de unos hechos presuntamente irregulares, con el propósito de instar a la Superintendencia para que incoe el procedimiento respectivo.

IV. Que en este caso por tratarse del conocimiento por denuncia de prácticas monopolísticas, conforme con el párrafo penúltimo del artículo 52 de la Ley 8642, y de acuerdo con el artículo 55 ídem, de previo a decidir la procedencia de la apertura del respectivo procedimiento administrativo, la SUTEL debe solicitar a COPROCOM los criterios técnicos correspondientes. Es decir, una vez que se rindan dichos criterios la SUTEL debe valorar si abre (inicia) o no el procedimiento administrativo correspondiente.

V. Que en consecuencia, y en adición a los anteriores considerandos es necesario referirse al criterio técnico de la COPROCOM respecto a dicho tema, el cual fue emitido mediante opinión OP-21-12, recomendando lo siguiente en lo que respecta a la procedencia o no de llevar a cabo la apertura de un procedimiento administrativo contra la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.:

*"Esta Comisión considera que, del expediente remitido por la SUTEL, no se desprenden indicios suficientes de la realización de una conducta anticompetitiva que justifique la apertura de un procedimiento administrativo".*

**POR TANTO**

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, el Reglamento al Régimen de Competencia en Telecomunicaciones, la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 y demás normativa de general y pertinente de aplicación,

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

**PRIMERO.** Declarar que no existen indicios suficientes o mérito que justifiquen la apertura de un procedimiento administrativo contra la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. por los hechos denunciados y la presunta comisión de prácticas monopolísticas relativas en el mercado de las llamadas internacionales con destino a Nicaragua.

**SEGUNDO.** Proceder al cierre del expediente OT-001-2012 y su archivo correspondiente, una vez que el presente acuerdo sea comunicado y el acto final se encuentre firme o agotada la vía administrativa.

**NOTIFÍQUESE.**

***10. Remisión de propuesta de Reglamento del Registro Nacional de Telecomunicaciones a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.***

A continuación el señor Presidente brinda al Consejo una exposición de la propuesta de Reglamento del Registro Nacional de Telecomunicaciones propuesta por la funcionaria Jolene Knorr Briceño que se conoce en esta oportunidad.

Dicha propuesta de borrador fue conocida en la sesión 001-2013, y mediante acuerdo 015-001-2013, el Consejo dispuso trasladar a consulta de las Direcciones Generales el borrador, con el propósito de que hicieran sus observaciones y la remitieran a la funcionaria Jolene Knorr, quien la somete a consideración del Consejo en esta oportunidad, y que una vez que esté listo, se trasladará a conocimiento de la Junta Directiva de Aresep.

Se produce un intercambio de impresiones sobre el tema, dentro del cual el señor Jorge Brealey señala que no es el Consejo el que debería inscribir los asientos. Explica las responsabilidades de la unidad de RNT, para que ésta pueda existir. Por tanto, mientras la ley no le obligue al Consejo la función de calificación de registros, es esa unidad la responsable de realizar la función de inscripción.

El señor Gutiérrez Gutiérrez señala que lo que establece el reglamento es que el Consejo resuelve lo que se debe inscribir, es el reglamento el que establece qué se inscribe.

El señor Glenn Fallas indica que el Consejo lo que aprobaría es todo aquel asunto que llegue a su consideración para inscribir, que no esté dispuesta como tal en el artículo 80, o sea, el Consejo tendría que emitir una resolución fundada para inscribir algo que no esté contemplado en el artículo 80.

Señala que desde su punto de vista, lo que le correspondería al Consejo es establecer un procedimiento para llevar a cabo esos registros y que el profesional responsable sea quien realice el registro.

La señora Méndez Jiménez indica que la extracción de información hacia un asiento registral y su adecuación al formato legal correspondiente no es responsabilidad del Consejo, por lo que el Consejo ordena inscribir, pero no inscribe. De esta forma, un error en la inscripción, e incluso en la transcripción, no puede ser atribuida al Consejo.

De inmediato se lleva a cabo una revisión de la propuesta de reglamento, dentro de la cual se propone la implementación de una serie de modificaciones.

Luego de una amplia discusión de este tema y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 012-003-2013**

Dar por recibido y remitir a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para el trámite correspondiente, el "*Reglamento del Registro Nacional de Telecomunicaciones*", de conformidad con el texto que se copia a continuación:

**REGLAMENTO DEL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos de conformidad con las atribuciones que le confiere el inciso 2) del artículo 77 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, del 30 de junio de 2008 y sus reformas, decreta el siguiente reglamento:

***Considerando:***

1°—Que tanto la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593, de 5 de setiembre de 1996 y sus reformas, como la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, del 30 de junio de 2008 y sus reformas, y el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, contemplan el establecimiento y administración de un Registro de telecomunicaciones;

2°—Que la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, del 30 de junio de 2008 , dispone en el artículo 3 dentro de los principios rectores de la ley, el principio de transparencia y el principio de no discriminación.

3°—Que el artículo 73 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593, de 5 de setiembre de 1996 y sus reformas establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, debe establecer y administrar el Registro Nacional de Telecomunicaciones, garantizando la disposición al público de la información relativa a los procedimientos aplicables a la interconexión, con un proveedor importante y sus acuerdos de interconexión u ofertas de interconexión de referencia, la información relativa a los títulos habilitantes, sus términos y condiciones, así como los procedimientos requeridos a los proveedores de servicios de telecomunicaciones;

4°— Que el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593, de 5 de setiembre de 1996 y sus reformas dispone que la SUTEL establecerá y administrará el Registro Nacional de Telecomunicaciones y que dicho Registro será de carácter público y su

regulación se hará por Reglamento. Asimismo dispone la información que deberá inscribirse en dicho Registro.

5°— Que dentro del marco regulatorio de Telecomunicaciones, es necesario desarrollar mediante reglamento, normas que sustenten la operación del referido Registro, el cual estará a cargo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a efectos de propiciar el cumplimiento de los principios antes indicados y los servicios, que esta institución debe brindar;

**SE APRUEBA EL PRESENTE**

**REGLAMENTO DEL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

**CAPITULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. Objeto.**

El presente reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones necesarias para asegurar el establecimiento y administración del Registro Nacional de Telecomunicaciones (en adelante RNT) de acuerdo con el artículo 80 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593, de 5 de setiembre de 1996 y sus reformas (en adelante Ley N° 7593).

**Artículo 2. Definiciones y Abreviaturas.**
Sin perjuicio de las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, del 30 de junio de 2008 (en adelante Ley N° 8642), se establecen las siguientes:

Actos Inscribibles o Actos Registrables: Los actos e información que conforme al artículo 80 de la Ley N° 7593 y las disposiciones razonadas de la SUTEL deben inscribirse de oficio en el RNT.

Asiento Registral: Es el mecanismo por medio del cual se inscriben en el RNT los actos inscribibles o registrables. Serán identificados por un número de consecutivo.

Advertencia administrativa: nota de prevención en los asientos de inscripción o registrales, consignada de oficio o a gestión de parte, para efectos exclusivamente de mera publicidad noticia, sin que impida la inscripción de documentos posteriores; y sin perjuicio de la tutela jurisdiccional de la publicidad registral.

Función Registral: Corresponde a la verificación de los actos inscribibles, su calificación, inscripción y puesta a disposición del público.

Función Certificadora: Corresponde a la emisión de certificaciones de la información inscrita en el RNT.

Inscripción: Acto mediante el cual se toma razón a través de la función registral del RNT, de los actos, documentos o la información que han de asentarse en él de conformidad con el artículo 80 de la Ley N°7593, y el presente Reglamento.

Nota Marginal: Asiento secundario que se anota o asocia al margen de un asiento registral.

RNT: Se refiere al Registro Nacional de Telecomunicaciones el cual es un registro de carácter administrativo que tiene por propósito ordenar y publicar información relevante para el buen

cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad, no discriminación y derecho de la información. Se entiende como un registro declarativo, por lo que el acto de inscripción no crea derechos a efectos de su oponibilidad a terceros.

Título Habilitante: Las concesiones, permisos y autorizaciones a que se refiere la Ley N° 8642.

**Artículo 3. Competencia.**

El Consejo de la SUTEL establece y administra el RNT según lo dispuesto en el inciso g) del artículo 73 de la Ley N° 7593.

El Consejo de la SUTEL podrá emitir procedimientos, directrices y circulares relacionadas con el funcionamiento del registro y la inscripción de los actos e información.

Las inscripciones en el Registro Nacional de Telecomunicaciones tendrán carácter meramente declarativo toda vez que su objeto es el de hacer del conocimiento público la información que allí se incluye, y no la de constituir derecho alguno mediante la inscripción de dichos actos.

Le corresponde al RNT realizar la función registral y certificadora según las definiciones establecidas en el presente Reglamento.

**Artículo 4. Actos inscribibles.**
Con las salvedades establecidas en la Ley, de conformidad con el artículo 80 de la Ley N° 7593, se inscriben los siguientes actos:

a) Las concesiones y autorizaciones otorgadas para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

b) Las cesiones de las concesiones que se autoricen y los contratos que se suscriban con los nuevos concesionarios.

c) Las concesiones de frecuencias de radiodifusión y televisión otorgadas.

d) La asignación de recursos de numeración.

e) Las ofertas de interconexión por referencia y los convenios, los acuerdos y las resoluciones de acceso e interconexión.

f) Los convenios y las resoluciones relacionados con la ubicación de los equipos, la colocalización y el uso compartido de infraestructuras físicas.

g) Los precios y las tarifas, así como sus respectivas modificaciones.

h) Las normas y los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como los resultados de la supervisión y verificación de su cumplimiento.

i) Los contratos de adhesión que apruebe la Sutel.

j) Los árbitros y peritos acreditados por la Sutel.

k) Las sanciones impuestas con carácter firme.

l) Los reglamentos técnicos que se dicten.

m) Los convenios internacionales de telecomunicaciones suscritos por Costa Rica.

n) Convenios privados para el intercambio de tráfico internacional.

o) Los informes del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

p) Cualquier otro acto que disponga la Sutel, para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información.

Las bandas de frecuencias y otra información relacionada, que el Estado utilice por razones de seguridad nacional, estarán exceptuadas de la publicidad de este Registro.

El Consejo de la SUTEL podrá, mediante acuerdo razonado, disponer la inscripción de cualquier otro acto o información que considere necesaria para el buen cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación y derecho a la información; los cuales se entenderá pasarán a ser parte de la presente lista de actos inscribibles.

No se inscribirá la información específica que haya sido declarada confidencial por parte del Consejo de la SUTEL mediante resolución fundada o en los casos en que la Ley así lo disponga.

**Artículo 5. Del Registro y sus Principios.**

El RNT es un registro público administrativo, el cual deberá garantizar los principios de transparencia, publicidad, no discriminación y derecho de la información.

La inscripción en este registro tendrá carácter meramente declarativo e informativo. Así, los títulos habilitantes y demás actos inscribibles serán válidos y eficaces conforme a la ley y normativa aplicables una vez emitido el acto correspondiente por el órgano competente, con independencia de su inscripción en este registro.

La inscripción de un acto registrable en este registro no convalida ni confiere validez a los títulos ni a los actos sujetos a inscripción que sean nulos o anulables conforme a ley.

En aquellos casos en que un acto registrable emanado del Poder Ejecutivo pueda presentar vicios de nulidad, le corresponderá al Poder Ejecutivo proceder conforme al capítulo VI, Título VI, Libro I de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 de 2 de mayo de 1978 y reformas.

De conformidad con el artículo 80 inciso o) de la Ley N° 7593, según el cual se establece la posibilidad de inscribir cualquier otro acto que dicte la SUTEL, se dispone la creación de un acto de asiento al margen denominado advertencia administrativa, para efectos de garantizar el cumplimiento de los principios que rigen al RNT.

**Artículo 6. Procedimiento de Inscripción.**

Las inscripciones de los títulos y actos emanados del Poder Ejecutivo o de la SUTEL se practicarán de oficio. El Consejo de la SUTEL definirá el procedimiento interno para lograr la debida inscripción de los actos registrables.

a Para efectos de la inscripción en el RNT de los actos emanados por el Poder Ejecutivo, el Ministro Rector deberá remitir a la SUTEL, la documentación requerida en el artículo 13 del presente Reglamento.

b La inscripción de los actos emanados de la SUTEL, se ordenará con la aprobación del acto registrable por el Consejo de la SUTEL, con las salvedades establecidas en el presente Reglamento.

c La inscripción de los reglamentos técnicos y los convenios internacionales relacionados con telecomunicaciones, se realizará de oficio una vez que sea comunicada o recibida la información o documento por el RNT según el artículo 80 incisos l) y m) de la Ley N° 7593.

d Las modificaciones de los datos ya inscritos se tramitarán de conformidad con lo establecido en este Reglamento.

i. Cuando la modificación tenga su origen en un acto emanado del Poder Ejecutivo o de la SUTEL, la inscripción se practicará de oficio.

ii. Cuando la modificación sea a instancia de los sujetos regulados debido a su obligación de mantener actualizados sus datos a partir de un plazo máximo de 15 días desde el día en que se produzca la modificación, se realizará luego de la verificación respectiva a cargo del RNT.

**Artículo 7. Del carácter público del Registro y de las Certificaciones.**

El RNT contiene información de carácter público por lo tanto cualquier persona podrá acceder a la información que éste contiene, con las excepciones establecidas por este Reglamento.

Cualquier interesado podrá solicitar certificaciones de los asientos que consten en dicho Registro. El Consejo de la SUTEL establecerá los formatos de las certificaciones y de las solicitudes de certificación. Estas solicitudes deberán presentarse por escrito o en formato digital de conformidad con la Ley N° 8454 y darán lugar a la recaudación de las tasas conforme a lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley N° 7593 y sus reformas. La función certificadora estará a cargo del RNT de forma exclusiva.

## CAPITULO II
## ESTRUCTURA DEL REGISTRO Y MECANISMOS DE INSCRIPCION

**Artículo 8. Organización y Asientos.**

El establecimiento y administración del Registro es responsabilidad del Consejo de la SUTEL y se encuentra bajo su dependencia directa.

Los actos registrables se inscribirán mediante asientos utilizando al efecto los medios tecnológicos disponibles. Según la naturaleza del acto inscribible, los asientos de inscripción de los actos dispuestos en el artículo 4 de este Reglamento, contendrán los datos inscribibles según las disposiciones que emita el Consejo de la SUTEL pudiendo consistir en un extracto o transcripción de dichos actos.

El Registro llevará un consecutivo de asientos para efectos de control de las inscripciones.

Los sistemas informáticos utilizados por el Registro deberán garantizar la seguridad de los datos y de la información allí contenida, de forma tal que esta no pueda ser alterada por personas ajenas al RNT.

El Consejo de la SUTEL podrá disponer, mediante resolución razonada, de mecanismos de seguridad adicionales con el fin de resguardar dicha información.

El soporte o respaldo documental de los actos inscritos en el RNT será custodiado por el área designada por la SUTEL para esta labor, dicha dependencia podrá disponer de los medios o sistemas tecnológicos que le permitan realizar esta labor con eficiencia y seguridad.

**Artículo 9. De la información a consignar en los asientos de inscripción.**

Los asientos de inscripción de actos nuevos deben consignar, al menos, los siguientes datos:

1. Información general de los regulados (de aplicación general para los demás incisos de este artículo)

   A. Nombre o razón social del o los habilitados.
   B. Número de identificación o cédula jurídica.
   C. Representante legal: En el caso de personas jurídicas, se debe indicar el nombre completo y número de identificación de quien ostenta la representación judicial y extrajudicial en el Registro Mercantil o su equivalente en el caso de las personas jurídicas extranjeras.
   D. Dirección comercial o física y teléfono: Se debe indicar la dirección y teléfono del lugar principal de negocios del titular.
   E. Dirección de notificaciones del titular: Indicar la dirección o medio para la atención de notificaciones de SUTEL. Esta información deberá ser actualizada de forma inmediata una vez que sea modificada por los regulados, así como revisada con una periodicidad semestral por parte de ésos, en todo caso esta información deberá cumplir con lo dispuesto en la Ley de Notificaciones Judiciales, Ley N° 8687.

2. Información general de los títulos habilitantes

   A. Número de expediente de la SUTEL.
   B. Número de expediente del Poder Ejecutivo en los casos que aplique.
   C. Tipo de título habilitante: Corresponde a la concesión, permiso o autorización dependiendo del caso.
   D. Número del título habilitante: Se debe indicar el consecutivo del acto mediante el cual se otorga la habilitación.
   E. Fecha del título habilitante: La fecha del documento que brinda la habilitación respectiva.
   F. Fecha de notificación del título habilitante: Se debe indicar la fecha de notificación al interesado del título habilitante al lugar o medio señalado para tales efectos.
   G. Fecha de publicación y número de Gaceta del título habilitante: De ser aplicable la fecha y el número de publicación en el Diario Oficial La Gaceta.
   H. Plazo de vigencia y fecha de vencimiento del título.

2.1 Concesiones

   A. Número de contrato de concesión: En el caso de concesiones para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público se debe indicar el número consecutivo del contrato de concesión.
   B. Número y fecha de notificación del refrendo del contrato de concesión: Se refiere a la notificación del refrendo del contrato de concesión por la Contraloría General de la República en el caso de las concesiones para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

C. Clasificación del uso del espectro: se refiere a la clasificación indicada en el artículo 9 de la Ley N° 8642.
D. Tipo de red: se debe indicar si la concesión se otorga para operar y explotar una red pública o privada de telecomunicaciones.
E. Servicios habilitados al concesionario: Indicar los servicios de telecomunicaciones habilitados al concesionario, así como aquellos que en su momento informe el concesionario a la SUTEL de conformidad con el artículo 27 de la Ley N° 8642.
F. Frecuencias otorgadas: Es necesario precisar todas las frecuencias que se otorgan, sea esta la referencia a la frecuencia central o portadora o segmentos de frecuencias.
G. Zona de cobertura: corresponde al área de cobertura que determine la concesión, sea regional o nacional o el polígono de cobertura dado. En caso de enlaces punto a punto, se deben señalar las coordenadas geográficas.

2.2 Permisos

A. Clasificación del uso del espectro: se refiere a la clasificación indicada en el artículo 9 de la Ley N° 8642.
B. Tipo de red: se debe indicar si la concesión se otorga para operar y explotar una red pública o privada de telecomunicaciones.
C. Servicios habilitados al permisionario: Indicar los servicios de telecomunicaciones habilitados al permisionario.
D. Frecuencias otorgadas: Es necesario precisar todas las frecuencias que se otorgan, sea esta la referencia a la frecuencia central o portadora o segmentos de frecuencias.
E. Zona de cobertura: corresponde al área de cobertura que determine la concesión, sea regional o nacional o el polígono de cobertura dado. En caso de enlaces punto a punto, se deben señalar las coordenadas geográficas.

2.3 Autorizaciones

A. Tipo de red: se debe indicar si la autorización se otorga para operar y explotar una red pública o privada de telecomunicaciones.
B. Servicios habilitados al autorizado: Indicar los servicios de telecomunicaciones habilitados al concesionario, así como aquellos que en su momento informe el regulado a la SUTEL de conformidad con el artículo 27 de la Ley N° 8642.
C. Área geográfica autorizada en el acuerdo y/o resolución del Consejo de la SUTEL.

3. Información general para la inscripción de otros actos

A. Número de expediente de la SUTEL.
B. Número de Resolución del Consejo de la SUTEL: Se debe indicar el consecutivo de la Resolución del Consejo de la SUTEL mediante la cual se aprueba el acto.
C. Fecha de emisión de la Resolución: La fecha en que se emite la Resolución del Consejo de la SUTEL y su publicación en el Diario Oficial la Gaceta, en caso de aplicar.

3.1 Oferta de interconexión por referencia

A. Servicios y precios: los servicios y precios de la oferta de interconexión por referencia deben estar disponibles de conformidad con el artículo 75 inciso b), subinciso x, de la Ley N° 7593, así como lo dispuesto en los artículos 58 y 59 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.

3.2 Acuerdos de acceso e interconexión:

A. Título del acuerdo: se refiere al título completo dado al contrato que describe de forma sucinta su objeto.
B. Servicios y precios: los servicios y precios de del acuerdo o contrato deben estar disponibles, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 60 y 62 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.
C. Fecha de validez y aplicación efectiva de los contratos de acceso e interconexión, conforme lo dispuesto en el artículo 63 Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.
D. Anexos: Indicar el número de anexos del contrato respectivo.
E. Adendas: Indicar las adendas realizadas al contrato respectivo.

3.3 Órdenes de acceso e interconexión

A. Servicios y precios de acceso e interconexión: los servicios y precios de la orden de acceso o interconexión deben estar disponibles, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 50, 60 y 62 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.

3.4 Recursos de numeración

A. Tipo de recurso numérico: se refiere a la indicación del tipo de numeración de conformidad con las circulares técnicas vigentes aprobadas por la SUTEL.
B. Rangos de numeración asignados: Es necesario indicar con claridad y precisión los rangos de numeración asignados.

3.5 Precios y tarifas aprobadas y vigentes por el Consejo de la SUTEL

A. Tipo de tarifa: indicar el tipo de tarifa que se fija.
B. Servicio: Servicio para el cual se fija la tarifa.
C. Precios o tarifas: los montos de los precios o tarifas aprobados.

3.6 Sanciones

A. Tipo de infracción: se debe indicar si la sanción es grave o muy grave, así como el tipo normativo conforme con lo dispuesto en el artículo 67 de la Ley N° 8642.
B. Estado de la sanción.

4. Convenios privados para el intercambio de tráfico internacional

A. Título del contrato: se refiere al título completo dado al contrato que describe de forma sucinta su objeto.
B. Fecha de suscripción del contrato.
C. Plazo y fecha de vigencia del contrato, en caso de haberse dispuesto.
D. Anexos del contrato: Indicar el número de anexos del contrato respectivo.
E. Adendas: Indicar las adendas del contrato respectivo.

Los asientos que modifiquen los datos ya inscritos deberán indicar el alcance de la modificación y la fecha en que rige. Las modificaciones que se originen en actos de los sujetos regulados cuyos datos

se encuentren inscritos en el Registro, se inscribirán de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento.

El Consejo de la SUTEL, mediante resolución razonada, podrá disponer cambios en los datos inscribibles requeridos y en la estructura de los asientos.

**Artículo 10. De las Notas marginales.**

Las modificaciones que se originen en actos de los datos de los sujetos regulados y las advertencias impuestas por la SUTEL, se inscribirán mediante notas marginales.

El Registro también podrá extender notas al margen para relacionar asientos.

**Artículo 11. Asientos de inscripción**

Recibida la información de los actos registrables por el Registro, se revisará el cumplimiento de los requisitos y datos inscribibles establecidos en este Reglamento o aquellos emanados por el Consejo. Verificado su cumplimiento, el RNT inscribirá los actos correspondientes mediante el asiento respectivo de conformidad con la función registradora definida en el presente Reglamento.

**Artículo 12. Corrección de errores**

La información que se asienta en el RNT tiene como fuente la información que consta en el expediente administrativo físico o digital. En caso de discrepancia entre la información del RNT y la que consta en los expedientes administrativos prevalecerá esta última.
Respecto a los errores de inscripción, corresponderá al RNT corregir los errores materiales que surjan de la función registradora. Estos errores se subsanarán de inmediato sin más trámite.

En lo que respecta a aquellos errores que deriven de datos proporcionados por los sujetos regulados, serán subsanados a solicitud de éstos para lo cual deberán presentar la documentación de soporte requerida.

Para aquellos errores materiales identificados en el acto sujeto a inscripción, el RNT de manera oficiosa procederá a solicitar las correcciones respectivas a las entidades competentes.

En el caso de aquellas situaciones que requieran una interpretación jurídica o que deriven en errores no materiales en los actos o documentos emanados del Poder Ejecutivo o el Consejo de la SUTEL, el RNT elevará su conocimiento al Consejo de la SUTEL para lo que corresponda.

## CAPITULO III
## REQUISITOS DE INSCRIPCION

**Artículo 13. Requisitos de las inscripciones.**

Para que los actos mencionados en el artículo 4 puedan inscribirse, los documentos en que conste la información sujeta a inscripción, deberán indicar todos los datos dispuestos en el artículo 9 del presente Reglamento y los que así disponga el Consejo de la SUTEL.
En el caso de las concesiones y permisos, para su debida inscripción, la comunicación que al efecto debe realizar el Poder Ejecutivo a la SUTEL, conforme al artículo 6 de este Reglamento, deberá ser necesariamente acompañada de los siguientes documentos:

a Copia certificada del acto administrativo que otorga o modifica el título habilitante. Los actos deben estar firmes y debidamente notificados y publicados en el Diario Oficial La Gaceta, cuando aplique para lo cual deberá remitirse la constancia de notificación respectiva. Las modificaciones dispuestas en virtud de recursos administrativos deberán remitirse con el acuerdo respectivo.

b Cuando se trata de concesiones para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público se debe remitir a la SUTEL además, copia certificada del contrato de concesión debidamente refrendado, según corresponda así como de la Garantía de Cumplimiento.

Los documentos indicados podrán remitirse por medios electrónicos siempre que se garantice la autenticidad de los mismos de conformidad con la Ley N° 8454. En este sentido, se presumirá que los documentos remitidos por estos medios cumplen con los elementos de validez.

No se practicarán las inscripciones cuando los actos inscribibles no indiquen claramente los datos establecidos en el artículo 9 de este Reglamento o cuando los documentos que contengan la información a inscribir contengan errores no materiales, inexactitudes u omisiones que impidan identificar los datos inscribibles.

**Artículo 14. Requisitos para la inscripción de modificaciones a los datos inscritos o asientos.**

Toda modificación de los datos contenidos en los asientos inscritos del Registro deberá inscribirse de conformidad con lo dispuesto en los siguientes incisos:

a Para las modificaciones de los datos referentes al representante legal, dirección de notificaciones, dirección comercial, física y teléfono, que tienen su origen en actos derivados de los sujetos regulados, se deberá presentar la solicitud correspondiente debidamente firmada y autenticada, conforme a la Ley. Las personas jurídicas deberán adjuntar la certificación de personería jurídica correspondiente.

b Las modificaciones que tengan su origen en actos emanados de la SUTEL se inscribirán de oficio. En el caso de ampliaciones de servicios, su inscripción se realizará de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 8642.

c Las modificaciones que tengan su origen en el Poder Ejecutivo se notificarán a la SUTEL una vez que el acto administrativo respectivo se encuentre firme y se acompañarán de la documentación acreditativa necesaria.

d No se inscribirán las modificaciones cuando no se suministren todos los datos y documentos que correspondan de conformidad con este Reglamento para practicar la inscripción, o, cuando de requerirse la modificación del título habilitante o una autorización previa, ésta no conste en la documentación.

**Artículo 15. Obligaciones fiscales.**
La cancelación del timbre fiscal será requisito para la inscripción de los actos que deban cumplir con dicha obligación de conformidad con la Ley N° 8 del 31 de octubre de 1885.

## CAPITULO IV
## CANCELACIÓN DE INSCRIPCIONES

**Artículo 16. Cancelación de las inscripciones registrales.**

Será causa de cancelación de las inscripciones la revocación y extinción del título habilitante. Cuando corresponda un procedimiento administrativo, una vez firme el acto final correspondiente, el Ministro Rector o el Consejo de la SUTEL, según corresponda, lo comunicarán al Registro a fin de que se inscriba la cancelación. La cancelación se anotará indicando la causal de extinción del título, el acto administrativo que la ordena y la fecha en que se registra.

De igual forma, el RNT procederá de oficio con la inscripción de la cancelación de cualquier otro acto que deje de tener vigencia de conformidad con la Ley N° 8642 y su reglamento o de conformidad con el acto administrativo que originó la inscripción, sea del Poder Ejecutivo o de la SUTEL.

**CAPITULO V**
**DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 17. Actualización del Registro de la SUTEL**

El RNT de manera oficiosa y conforme a los parámetros definidos en el presente Reglamento, procederá a ajustar la inscripción de la información con que cuenta actualmente la SUTEL y que constituye actos registrables conforme a este cuerpo regulatorio.

En el caso de las concesiones otorgadas antes de la entrada en vigor de la Ley 8642, se inscribirán siguiendo el procedimiento establecido en este artículo, hasta tanto cuenten con la adecuación emitida por el Poder Ejecutivo, de conformidad con el Transitorio IV de la Ley N° 8642.

En cuanto a las concesiones ya adecuadas por el Poder Ejecutivo, para efectos de ajustar su inscripción deberá cumplirse con lo dispuesto en el artículo 9 del presente Reglamento.

**Artículo 18. Vigencia.**

Este Reglamento rige a partir de su publicación en La Gaceta.

**ARTICULO 5**

## *V. PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES*

### *11. Aprobación de Modificación Presupuestaria 01-2013*

De inmediato el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo la solicitud de aprobación de modificación presupuestaria 01-2013, presentada por la Dirección General de Operaciones.

Sobre este asunto, se conoce el oficio 0145-SUTEL-DGO-2013, de fecha 17 de enero del 2013, por cuyo medio es Dirección expone al Consejo el detalle de la modificación que se conoce en esta oportunidad y brinda un informe las partidas que se ven involucradas, lo que implica una serie de acomodos en las partidas.

Explica que se debe dar contenido presupuestario a las partidas de tiempo extraordinario, restricción al ejercicio liberal de la profesión, servicios de ciencias económicas y sociales, alimentos y bebidas,

maquinaria, equipo diverso, sueldos para cargos fijos, otros servicios de gestión y apoyo, viáticos al exterior y equipos de comunicación.

Señala el señor Campos Ramírez que con el propósito de cubrir los rubros que se indican en el párrafo anterior, el monto de la modificación presupuestaria alcanza el monto de ¢273.850.776,00 (doscientos setenta y tres millones ochocientos cincuenta mil setecientos setenta y seis colones con 00/100).

Dentro de este mismo punto, se acuerda discute también la celebración de una sesión extraordinaria el viernes 25 de enero del 2013, a las 14 horas, con el propósito de analizar los temas : "*Acuerdo para la Adjudicación de la Contratación Directa N° 2012CDE-000007-SUTEL, a la Universidad de Costa Rica a través del Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas (IICE), por servicios profesionales especializados para apoyar a la SUTEL en el trabajo de revisión y análisis de los Mercados Relevantes*" y el "*Plan de capacitación de la Dirección General de Operaciones para el 2013*".

En vista de lo anterior y luego de analizados los asuntos conocidos, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 013-003-2013**

1. Aprobar, conforme al detalle que se indica en la documentación adjunta al oficio 0145-SUTEL-2013, del 17 de enero del 2013, remitido por la Dirección General de Operaciones, la modificación presupuestaria 01-2013 al presupuesto de la Superintendencia de Telecomunicaciones para el 2013, por un monto de ¢273.850.776,00 (doscientos setenta y tres millones ochocientos cincuenta mil setecientos setenta y seis colones con 00/100).

2. Proceder a celebrar una sesión extraordinaria el viernes 25 de enero del 2013, a las 14:00 horas, con el propósito de conocer los temas: "Acuerdo para la Adjudicación de la Contratación Directa N° 2012CDE-000007-SUTEL, a la Universidad de Costa Rica a través del Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas (IICE), por servicios profesionales especializados para apoyar a la SUTEL en el trabajo de revisión y análisis de los Mercados Relevantes" y el "Plan de capacitación de la Dirección General de Operaciones para el 2013".

**ACUERDO FIRME.**

### *12. Plan de capacitación de la Dirección General de Operaciones.*

El señor Presidente expone al Consejo el plan de capacitación presentado por la Dirección General de Operaciones, para el año 2013.

El señor Campos Ramírez expone las propuestas de capacitación para dicho periodo, para el personal de la Dirección a su cargo y se refiere a los cursos que se proponen para los funcionarios de la Dirección a su cargo.

Con este propósito, somete a consideración del Consejo el oficio 0209-SUTEL-DGO-2013, de fecha 22 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Operaciones presenta el "*Plan de Capacitación para el año 2013*".

Explica que la idea es tener algo como un inventario de los cursos que programados para el presente año y que a la Dirección General de Operaciones le puede interesar que aprovechen sus colaboradores, en coordinación con cada uno de los encargados de las diferentes áreas, en las cuales

se considera necesario profundizar en ciertos temas durante este año y considera que si bien es cierto su área se desenvuelve en el ámbito de la administración, es muy importante que el personal tengo conocimientos en el campo de la regulación.

Interviene la señora Méndez Jiménez, quien señala que es necesario que todas las áreas de la institución cuenten con un plan de capacitación, esto implica que las unidades del Consejo también deberán acatar estas instrucciones, es decir, los Asesores y la Secretaría del Consejo.

El señor Campos Ramírez hace la aclaración de que, luego de revisar el Reglamento de Capacitaciones, se determinó que las capacitaciones que se impartirán en el país no será necesario elevarlas al Consejo. Será competencia de cada Director de Dirección analizar si la capacitación solicitada se encuentra dentro del plan de capacitación aprobado por el Consejo y si tiene relación con las labores del funcionario solicitante y de esa forma, aprobar lo correspondiente.

En lo que respecta a las capacitaciones en el exterior, sí deben someterse a conocimiento del Consejo, principalmente porque el Reglamento de Viáticos y Salidas al Exterior de la Contraloría General de la República sí es muy claro en cuanto a que es al órgano superior al que le corresponde autorizar este tipo de gastos. Por lo anterior, esta será la política a seguir en lo sucesivo, con el propósito de no saturar al Consejo con el conocimiento de cursos a nivel local.

Se da por recibida la exposición brindada por el señor Campos Ramírez en esta oportunidad, así como la propuesta que el señor Campos Ramírez presenta en la sesión a consideración del Consejo y luego de atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 014-003-2013**

Dar por recibido y aprobar el oficio 0209-SUTEL-DGO-2013, de fecha 22 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Operaciones presenta el "*Plan de Capacitación para el año 2013*".

***13. Aprobación de solicitud de jornada ampliada para funcionarios de la Dirección General de Operaciones.***

A continuación el señor Presidente expone al Consejo la aprobación de solicitud de jornada ampliada para los funcionarios de la Dirección General de Operaciones.
Se conocen en esta oportunidad los oficios que se detallan a continuación:

1. 0155-SUTEL-DGO-2013, de fecha 18 de enero del 2013, mediante el cual el señor Mario Campos Ramírez expone al Consejo las solicitudes de los funcionarios Ronny González Hernández, Evelyn Sáenz Quesada y Mónica Rodríguez Alberta.
2. 0157-SUTEL-DGO-2013, de fecha 18 de enero del 2013, solicitud de ampliación de jornada laboral del funcionario Ronny González Hernández.
3. 0148-SUTEL-DGO-2013, de fecha 17 de enero del 2013, solicitud de ampliación de jornada laboral de la funcionaria Evelyn Sáenz Quesada.
4. 0158-SUTEL-DGO-2013, de fecha 18 de enero del 2013, solicitud de ampliación de jornada laboral de la funcionaria Mónica Rodríguez Alberta.

Se hace la salvedad de que las fechas correctas de los oficios indicados son las que constan en el detalle anterior, en virtud de que los oficios tienen fecha del año 2012.

El señor Campos Ramírez brinda una explicación sobre cada caso en particular y señala que estas solicitudes de ampliación son los que más urgen en este momento, en virtud de que son estos funcionarios quienes deberán tramitar las solicitudes de ampliación que presentará el resto del personal.

Se dan por recibidos los oficios conocidos en esta oportunidad, así como la explicación brindada por el señor Campos Ramírez y luego de analizado este tema, el Consejo resuelva:

**ACUERDO 015-003-2013**

I. Dar por recibidos y aprobar los oficios que se detallan a continuación:

1. 0155-SUTEL-DGO-2013, de fecha 18 de enero del 2013, mediante el cual el señor Mario Campos Ramírez expone al Consejo las solicitudes de los funcionarios Ronny González Hernández, Evelyn Sáenz Quesada y Mónica Rodríguez Alberta.
2. 0157-SUTEL-DGO-2013, de fecha 18 de enero del 2013, solicitud de ampliación de jornada laboral del funcionario Ronny González Hernández.
3. 0148-SUTEL-DGO-2013, de fecha 17 de enero del 2013, solicitud de ampliación de jornada laboral de la funcionaria Evelyn Sáenz Quesada.
4. 0158-SUTEL-DGO-2013, de fecha 18 de enero del 2013, solicitud de ampliación de jornada laboral de la funcionaria Mónica Rodríguez Alberta.

II. Trasladar los oficios antes mencionados al Área de Recursos Humanos para el análisis correspondiente y la presentación de la propuesta de resolución respectiva a consideración del Consejo en una próxima sesión.

***14. Análisis de solicitud de beca de estudio para los funcionarios Lorenzo Herrera Rodríguez, Mónica Salazar Angulo y Kevin Godínez Chaves.***

Seguidamente el señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo la solicitud de beca de estudio para los funcionarios Lorenzo Herrera Rodríguez, Mónica Salazar Angulo y Kevin Godínez Chaves.

Se conocen en esta oportunidad los oficios que se conocen a continuación:

1. 0071-SUTEL-2013, de fecha 11 de enero del 2013, por cuyo medio el señor Ronny González Hernández, Jefe Administrativo, expone al Consejo el "*Informe de análisis de la solicitud de beca de estudio para el funcionario Lorenzo Rodríguez Herrera, a formalizar sus estudios del Bachillerato en Ingeniería en Telemática de la Universidad Latina*".
2. 0153-SUTEL-DGO-2013, de fecha 18 de enero del 2013, mediante el cual el señor Ronny González Hernández, Jefe Administrativo, presenta al Consejo el "*Informe de análisis de la solicitud de beca de estudio para el funcionario Kevin Godínez Chaves, a formalizar sus estudios de Licenciatura en Ingeniería en Telemática de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (Ulacit)*".
3. 0154-SUTEL-DGO-2013, de fecha 18 de enero del 2013, por el cual el señor Ronny González Hernández, Jefe Administrativo, somete a consideración del Consejo el "*Informe de análisis de la solicitud de beca de estudio para la funcionaria Mónica Salazar Angulo, a formalizar sus estudios de Licenciatura en Ingeniería en Telemática de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (Ulacit)*".

El señor Campos Ramírez expone cada uno de los casos y explica que en el caso de la funcionaria Salazar Angulo, la Sutel aporta el 75% del costo, que es lo que establece el reglamento interno; esta capacitación se encuentra dentro de los planes de estudio propuestos por la Dirección General de Calidad y luego de revisar los atestados correspondientes, se determina que cumple con los requisitos establecidos

Interviene el señor Fallas Fallas, quien señala que se debe tomar en cuenta que en la Dirección a su cargo se está tratando de implementar un sistema que se trata de que en virtud de que a ellos se les está aprobando la beca y que por esa razón saldrán de laborar temprano tres veces por semana, no se les aprobará la jornada ampliada.

El señor Jorge Brealey indica que no existe un reglamento para el otorgamiento de becas, por lo que señala la necesidad de revisar el tema de la capacitación y contemplar los diversos aspectos a considerar sobre ese tema, dentro de la misma relación laboral.

El señor Campos Ramírez aclara que lo que existe es un reglamento de capacitación que es similar al que funciona en Aresep.

Se dan por recibidos los oficios 0071-SUTEL-2013, 0153-SUTEL-DGO-2013 y 0154-SUTEL-DGO-2013, así como la explicación brindada por el señor Campos Ramírez en esta oportunidad y luego de discutir ampliamente este tema, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 016-003-2013**

I. Dar por recibidos y aprobar los oficios que se indican a continuación:

1. 0071-SUTEL-2013, de fecha 11 de enero del 2013, por cuyo medio el señor Ronny González Hernández, Jefe Administrativo, expone al Consejo el "*Informe de análisis de la solicitud de beca de estudio para el funcionario Lorenzo Rodríguez Herrera, a formalizar sus estudios del Bachillerato en Ingeniería en Telemática de la Universidad Latina*".
2. 0153-SUTEL-DGO-2013, de fecha 18 de enero del 2013, mediante el cual el señor Ronny González Hernández, Jefe Administrativo, presenta al Consejo el "*Informe de análisis de la solicitud de beca de estudio para el funcionario Kevin Godínez Chaves, a formalizar sus estudios de Licenciatura en Ingeniería en Telemática de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (Ulacit)*".
3. 0154-SUTEL-DGO-2013, de fecha 18 de enero del 2013, por el cual el señor Ronny González Hernández, Jefe Administrativo, somete a consideración del Consejo el "*Informe de análisis de la solicitud de beca de estudio para la funcionaria Mónica Salazar Angulo, a formalizar sus estudios de Licenciatura en Ingeniería en Telemática de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (Ulacit)*".

II. De conformidad con lo que establece el artículo 53, incisos d), f) y e) de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el "Procedimiento de Capacitación, Desarrollo Profesional y Transferencia de Conocimiento" de la Superintendencia de Telecomunicaciones, aprobado mediante acuerdo 004-072-2011, de la Sesión ordinaria 072-2011, celebrada el 14 de setiembre de 2011, pronunciarse favorablemente con la solicitud de ayuda para realizar los estudios formales que se detallan a continuación:

1. Bachillerato en Ingeniería en Telemática en la Universidad Latina de Costa Rica, Campus San Pedro, presentada por el señor Lorenzo Rodríguez Herrera.
2. Licenciatura en Ingeniería en Telemática de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (Ulacit), presentada por el señor Kevin Godínez Chaves.

3. Licenciatura en Ingeniería en Telemática de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (Ulacit), presentada por la señorita Mónica Salazar Angulo.

III. Instruir a la Dirección General de Operaciones y al Área Administrativa y Financiera a girar la suma que resulte necesaria para cubrir los gastos derivados de las capacitaciones indicadas en los oficios mencionados en los numerales 1, 2, y 3 de este acuerdo.

**ARTICULO 6**

***VI. PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE FONATEL.***

***15. Invitación a Contadores Públicos Autorizados para conformar registro de firmas. Aprobación para publicar la invitación a los Contadores Públicos Autorizados para la conformación del registro de profesionales de personas físicas o jurídicas, que puedan auditar anualmente la contabilidad de aquellos operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones que ejecuten recursos de Fonatel.***

El señor Presidente hace del conocimiento del Consejo el tema de la invitación cursada a Contadores Públicos Autorizados para conformar el registro de firmas y la aprobación para publicar la invitación respectiva para la conformación del registro de profesionales, sean personas físicas o jurídicas, que puedan auditar anualmente la contabilidad de aquellos operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones que se ejecuten con recursos de Fonatel.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 0114-SUTEL-DGF-2013, de fecha 15 de enero del 2013, mediante el cual la Dirección General de Fonatel explica al Consejo que dicha propuesta se basa en lo establecido en el artículo 37 de la Ley General de Telecomunicaciones, que establece la obligación para los operadores o proveedores que resulten adjudicados para ejecutar recursos de Fonatel, de contar con un sistema de contabilidad separada de los proyectos y además, deberán ser auditados anualmente por una firma de contadores públicos autorizados debidamente acreditada ante Sutel.

Por las razones expuestas, solicitan la autorización del Consejo para publicar el texto de la invitación en un diario de circulación nacional, el documento con las condiciones y requisitos que debe cumplir la firma de contadores, subir dicho documento al portal de Sutel y realizar la publicación de la invitación en dos diarios de circulación nacional.

Ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Paola Bermúdez Quesada, a quien el señor Gutiérrez Gutiérrez cede el uso de la palabra para que se refiera a este tema.

La señora Bermúdez brinda una explicación sobre este tema, en el cual expone los requisitos solicitados a los contadores interesados en concursar, así como la forma y fecha límite de presentación de los mismos, el texto propuesto para la publicación y demás detalles relacionados con este proceso.

Dentro de los requisitos establecidos, se contemplan los siguientes:

- Incorporación al Colegio de Contadores Públicos y estar al día con el pago de las cuotas.
- Certificación de la CCSS de patrono o persona independiente al día.
- Declaración jurada de autorización legal para el ejercicio.
- Declaración jurada de experiencia y 3 cartas de prestación de servicios.

- Comprobación de independencia profesional.
- Atestados y curriculum del equipo de trabajo.

Interviene el señor Mario Campos, quien plantea algunas consultas en torno a los requisitos mencionados, por ejemplo, si la incorporación debe ser solo al Colegio de Contadores Públicos y no debe contemplarse también la incorporación al Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas. Por otra parte, consulta con respecto a la posibilidad de realizar una sola contratación de auditoría de estados financieros que abarque tanto a Sutel como a Fonatel, en virtud de que está próximo a salir el cartel de contratación de la auditoría para los estados de la Superintendencia.

El señor Gutiérrez Gutiérrez se refiere a los requisitos solicitados a los contadores interesados y al contenido del texto de la propuesta para la publicación.

La señora Méndez Jiménez aclara que el registro de operadores y proveedores con que cuenta la Sutel es para uso de Sutel y Fonatel y en este deberían estar incluidos aquellos proveedores interesados en brindar sus servicios a Sutel y Fonatel. Lo correspondiente a las auditorías de los proyectos del Fideicomiso, le corresponde contratarlas al Banco Nacional de Costa Rica.

Se discute la necesidad de emitir una regulación para las auditorías externas de los sujetos regulados por la Superintendencia de Telecomunicaciones, de manera similar a la que existe, por ejemplo, en el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif).

Luego de un amplio intercambio de impresiones sobre este asunto, se da por recibido el oficio 0114-SUTEL-DGF-2013, de fecha 15 de enero del 2013, así como la presentación realizada por la señora Paola Bermúdez y el Consejo resuelve:

**ACUERDO 017-003-2013**

1. Aprobar para publicar en dos medios de circulación nacional y de conformidad con el texto que se copia a continuación, la invitación para la "Conformación de registro de firmas de contadores públicos autorizados":

**"SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**
**INVITACIÓN**

**"Conformación de registro de firmas de contadores públicos autorizados".**

**La Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), recibirá atestados de Firmas de Contadores Públicos Autorizados con el objetivo de contar con un registro de profesionales de personas físicas o jurídicas, que puedan auditar anualmente la contabilidad de aquellos operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones que ejecuten recursos Fonatel del Plan Anual de Proyectos y Programas.**

Los interesados deberán consultar los requisitos en la siguiente dirección: *http://www.sutel.go.cr/Ver/Categoria/fonatel/12* o bien solicitarlo mediante correo electrónico, a la dirección *info@sutel.go.cr*

La información deberá presentarse por escrito en original y copia (una impresa y la otra en disco compacto), hasta las 16:00 horas del 31 de enero del 2013, en las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones en Oficentro Multipark edificio Tapantí, 3er piso, Guachipelín de Escazú.

Para consultas a los teléfonos 4000-0000 y 4000-0051".

2. Aprobar el documento con las condiciones y requisitos que deberán cumplir las firmas de contadores públicos autorizados, el cual se copia a continuación:

**"SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

## INVITACIÓN

**"Conformación de registro de firmas de contadores públicos autorizados".**

La Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), cédula jurídica No. 3-007-506209, recibirá atestados de Firmas de Contadores Públicos Autorizados para conformar un registro de firmas acreditadas por SUTEL. La información deberá presentarse por escrito en original y copia (una impresa y la otra en disco compacto), hasta las 16:00 horas del 31 de enero del 2013, según el siguiente detalle:

### 1. OBJETIVO GENERAL DE LA INVITACIÓN.

El objeto de la presente invitación es contar con un registro de profesionales de personas físicas o jurídicas, que puedan auditar anualmente la contabilidad de aquellos operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones que resulten adjudicados para la ejecución de recursos de Fonatel del Plan Anual de Proyectos y Programas, por lo que este registro se presentaría como las firmas acreditadas por SUTEL.

Este registro de firmas estará vigente por dos años. Al finalizar este período, las empresas interesadas en continuar formando parte del registro, deberán expresarlo por escrito y actualizar los atestados que hayan sufrido cambios. De no recibir este comunicado se excluirá del registro. De resultar satisfactoria la solicitud, se mantendrá en el registro por un plazo igual de dos años.

### 2. FUNDAMENTO LEGAL.

El artículo 37 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, señala: *"Artículo 37.- Ejecución de los fondos de Fonatel. Los operadores o proveedores que ejecuten recursos de Fonatel, deberán mantener un sistema de contabilidad de costos separada, de conformidad con lo que se establezca reglamentariamente, el cual deberá ser auditado, anualmente, por una firma de contadores públicos autorizados, debidamente acreditada ante la Sutel. Los costos de esta auditoría deberán ser cancelados por el operador o proveedor auditado..."*

Asimismo, el artículo 34 del Reglamento de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad, señala: *Sistema de contabilidad. Los operadores o proveedores que ejecuten proyectos financiados con recursos del FONATEL, deberán mantener un sistema de contabilidad de costos independiente (separada); el cual deberá ser auditado anualmente por una firma de contadores públicos autorizados, debidamente acreditadas ante la SUTEL. Los costos de esta auditoría serán pagados por el operador o proveedor auditado. Debe entenderse por contabilidad separada, el registro contable de todas las transacciones financieras (ingresos; gastos; adquisición de activos; contratación, desembolso y cancelación de créditos y sus respectivos intereses; incrementos en el capital social), asociadas con la prestación de los servicios que sean financiados con recursos del FONATEL."*

### 3. REQUISITOS

Los siguientes son requisitos indispensables que deben cumplir los profesionales, ya sean personas físicas o jurídicas que deseen formar parte del registro de firmas:

### 3.1. REQUISITOS DE IDONEIDAD Y EXPERIENCIA.

3.1.1. El interesado debe estar incorporado en el Colegio de Contadores Públicos y estar al día con las obligaciones propias de este (pago de cuotas), ya sea persona física o jurídica aportando la constancia respectiva que emite el Colegio de Contadores Públicos.

3.1.2. Certificación de la CCSS de patrono o persona independiente al día

3.1.3. El profesional (persona física o jurídica) debe estar legalmente autorizado para el ejercicio profesional, para brindar los servicios de auditoría externa en el país. Deberá por lo tanto respaldar el cumplimiento de este punto mediante declaración jurada donde se garantice esa condición y donde además se indique domicilio legal y profesional.

3.1.4. El profesional debe contar con experiencia reciente, por lo menos con cinco años de experiencia en la ejecución de servicios de auditoría externa preferiblemente en instituciones públicas. Deberá por lo tanto respaldar el cumplimiento de este punto mediante declaración jurada donde se garantice dicha condición y aportar 3 cartas de comprobación de prestación de servicios.

3.1.5. En caso de no aportarse las referencias del todo o bien se comprueba que alguna información es falsa, los atestados no serán admisibles y por lo tanto no se acreditaría como firma autorizada.

## 3.2. REQUISITOS PARA LA COMPROBACIÓN DE LA INDEPENDENCIA.

El oferente deberá presentar una declaración jurada con el propósito de documentar apropiadamente su "independencia profesional" en el sentido de que no tiene ningún impedimento legal ni moral que le impidan realizar algún trabajo de auditoría.

## 3.3. REQUISITOS DEL EQUIPO DE AUDITORIA.

3.3.1. El interesado debe señalar el nombre y apellidos y demás calidades de los miembros del equipo de trabajo con el que cuenta y que haga constar que poseen formación académica profesional, conocimientos técnicos actualizados y experiencia, necesarios para efectuar los servicios de auditoría solicitados. Los integrantes deberán de poseer el grado mínimo de Licenciado en Contaduría Pública, y para comprobarlo se aportarán las certificaciones (vigentes) originales o copias debidamente autenticadas en las que consten la fecha de incorporación y que está habilitado para el ejercicio correspondiente.

3.3.2. De cada una de las personas propuestas como integrantes del equipo de apoyo destinado, se deberá aportar el curriculum vitae.

## 4. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS

Los elementos que serán tomados en consideración para la verificación de los atestados serán los siguientes:

| **Requisitos para formar parte del registro** |
|---|
| Constancias del Colegio de Contadores Públicos Autorizados (3.1.1.) |
| Certificación de la C.C.S.S (3.1.2) |
| Declaración jurada de autorización legal (3.1.3.) |
| Declaración jurada de experiencia y cartas de prestación de servicios (3.1.4.) |
| Comprobación de independencia (3.2.) |
| Atestados y curriculum del equipo de trabajo (3.3.) |

5. **TÉRMINO Y REVISIÓN DE LOS ATESTADOS.**

**5.1.** Se procederá a revisar los atestados de los interesados en conformar el registro de firmas, inmediatamente después del vencimiento del plazo de recepción.
**5.2.** Con posterioridad al cierre del plazo de recepción de atestados la SUTEL puede solicitar las aclaraciones que considere necesarias.
**5.3.** Serán excluidas aquellos atestados que se aparten de lo solicitado en esta invitación.

6. **ACTO DE ACREDITACIÓN.**

**6.1.** La acreditación la efectuará el Consejo de la Superintendencia, en el plazo de 15 días hábiles a partir del día inmediato después del vencimiento del plazo de recepción, y se publicará en un Diario de circulación nacional.

**6.2.** Serán acreditadas las firmas que cumplan con todos los requisitos de la presente invitación.

**6.3.** La SUTEL mantendrá el registro de firmas acreditadas en su página web.

**NOTA: SE RUEGA A LOS INTERESADOS LEER CUIDADOSAMENTE Y CUMPLIR CON LO SOLICITADO EN ESTA INVITACIÓN PARA EVITAR OMISIONES QUE PUEDAN INVALIDAR SU SOLICITUD.**

San José, 11 enero de 2013.

3. Solicitar al señor Eduardo Castellón Ruíz, Profesional 5 Comunicación y Contraloría de Servicios de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que registre en el portal de esta Superintendencia el documento de condiciones y requisitos al cual se refiere el numeral inmediato anterior.

4. Solicitar a la Dirección General de Operaciones, que a través del Área de Proveeduría, lleve a cabo la publicación, en dos medios de circulación nacional, de la invitación a las firmas de contadores públicos autorizados a la cual se refiere el numeral 1 de este acuerdo.

**ACUERDO FIRME.**

***16. Informe de análisis de los Estados Financieros del Fideicomiso1082-GPP SUTEL-Banco Nacional de Costa Rica a diciembre de 2012.***

Seguidamente el señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo el Informe de análisis de los Estados Financieros del Fideicomiso1082-GPP SUTEL-Banco Nacional de Costa Rica a diciembre de 2012.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 0115-SUTEL-DGF-2013, de fecha 15 de enero del 2013, por el cual la Dirección General de Fonatel presenta al Consejo el informe de análisis de los estados financieros del Fideicomiso Fonatel a diciembre del 2012.

La señora Paola Bermúdez brinda una explicación sobre el comportamiento mensual del patrimonio, el cual se refleja en el balance general, la utilidad/pérdida mensual por variaciones en el tipo de cambio, el comportamiento de las inversiones del fideicomiso y su composición, así como la ejecución presupuestaria al 31 de diciembre del 2012 del Fideicomiso 1082-GPP.

Luego de la exposición brindada por la funcionaria Bermúdez y de un intercambio de impresiones sobre el particular, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 018-003-2013**

Dar por recibido y aprobar el oficio 0115-SUTEL-DGF-2013, de fecha 15 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Fonatel expone al Consejo el "*Informe de análisis de los Estados Financieros del Fideicomiso 1082 Sutel – BNCR, al 31 de diciembre del 2012*".

**ARTICULO 7**

***VII. PROPUESTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.***

***17. Solicitud de permiso de uso de frecuencia. Criterio técnico para otorgar el permiso de derecho de uso de las frecuencias TX 446,7625 MHz y RX 441,7675 MHz en el Pacífico, GAM y zona Atlántica. También las frecuencias 448,9625 MHz y 443,9625 MHz en la GAM y zona Atlántica, para la empresa Inversiones MWJ Siglo XXI. Expediente SUTEL-ER-3188.***

El señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración del Consejo la solicitud de uso de frecuencias de TX 446,7625 MHz y RX 441,7675 MHz en el Pacífico, GAM y zona Atlántica, así como las frecuencias 448,9625 MHz y 443,9625 MHz en la GAM y zona Atlántica, para la empresa **Inversiones MWJ Siglo XXI**, según el expediente SUTEL-ER-3188.

Ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Mónica Salazar Angulo a quien el señor Gutiérrez Gutiérrez cede el uso de la palabra para que se refiera a este asunto.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 044-SUTEL-DGC-2013, de fecha 09 de enero del 2013, el cual contiene el informe técnico correspondiente a la solicitud de la empresa Inversiones MWJ Siglo XXI.

La funcionaria Salazar Angulo brinda un detalle de la solicitud planteada, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular le plantean los señores Miembros del Consejo y luego de lo anterior deciden:

**ACUERDO 019-003-2013**

Dar por recibido y aprobar para remitir al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 0044 SUTEL-DGC-2012, de fecha 09 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Calidad remite al Consejo el criterio técnico correspondiente a la solicitud de frecuencias presentada por la empresa Inversiones MWJ Siglo XXI, en la banda de 225 MHz a 287 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

***18. Informe sobre la información atinente al cuestionario de Roaming Internacional (CCP.I/DEC. 199-XVIII-11), elaborado por el Osiptel (en su calidad de Presidente de la Relatoría de Roaming del CCP.I de la CITEL).***

El señor Presidente somete a consideración del Consejo, el informe referente a la información del cuestionario de Roaming Internacional (CCP.I/DEC.199-XVIII-11), elaborado por el Osiptel en su calidad de Presidente de la Relatoría de Roaming del CCP.I de la CITEL.

Para conocer el tema se presenta el oficio 0171-SUTEL-DGC-2013, de fecha 15 de enero del 2013, el cual contiene el informe técnico correspondiente.

El señor Fallas Fallas brinda un detalle de la solicitud planteada, así como y manifiesta que en cuanto al plazo solicitado por el ICE, resulta de relevancia resaltar que el mismo cuestionario remitido por el MINAET, fija plazos de proyección que oscilan entre uno a cinco años, motivo por el cual se valora como razonable y oportuno aprobar la confidencialidad de la información por este lapso, sobre todo considerando la presencia de la información estratégico de índole comercial.

Se da por recibido el oficio 0171-SUTEL-DGC-2013, de fecha 15 de enero del 2013 , así como la explicación brindada por el señor Fallas Fallas y luego de discutir este tema y solventadas todas las interrogantes, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 020-003-2012**

Dar por recibido y aprobar el oficio 0171-SUTEL-DGC-2013, de fecha 15 de enero del 2013, por cuyo medio la Dirección General de Calidad remite un informe sobre la información atinente al cuestionario de Roaming Internacional (CCP.I/DEC. 199XVIII-11), elaborado por el Osiptel (en su calidad de Presidente de la Relatoría de Roaming del CPP.I de la CITEL).

Solicitar a la Dirección General de Calidad que prepare la propuesta de resolución correspondiente para atender lo relativo al informe señalado en el párrafo anterior y lo someta a consideración del Consejo en una próxima oportunidad.

***19. Tramitar, investigar y resolver las reclamaciones. Informe técnico de reclamación interpuesta por Walter Miranda Jaen contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).***

El señor Presidente expone al Consejo el tema referente al informe técnico de reclamación interpuesta por Walter Miranda Jaen contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

Sobre el particular, el señor Glenn Fallas procede a brindar una amplia explicación, respecto a que el día 31 de mayo de 2011 el señor Walter Miranda Jaén, interpuso una reclamación formal contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por supuestos problemas con su servicio de telefonía móvil.

Al respecto y luego de un análisis exhaustivo del caso, la Dirección General de Calidad sugiere al Consejo, el ordenar al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), aplicar el Factor de Ajuste por Calidad planteado por la SUTEL, según oficio 3609-SUTEL-DGC-201, que corresponde a un ajuste de 58,11% sobre el costo de la tarifa de telefonía básica, el minuto pleno y el reducido facturados al señor Miranda Jaén desde el periodo comprendido entre el 15 de enero de 2011 y hasta el 7 de junio del año 2012.

Asimismo considera de suma importancia el instruir al ICE para que remita a este Órgano regulador, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a partir de la presente resolución, un informe del cumplimiento de las medidas anteriores donde se indique facturación atinente al

periodo antes expuesto, se verifique el monto pecuniario compensado y se brinde el detalle de las acciones y mejoras tomadas para asegurar la prestación del servicio GSM en cumplimiento de los niveles de calidad del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

Luego del haberse conocido el tema y de solventadas las dudas sobre el particular, los señores Miembros del Consejo resuelven:

**ACUERDO 021-003-2013**

**RCS-015-2013**
**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**
**SAN JOSÉ, A LAS 11:45 HORAS DEL 23 DE ENERO DEL 2013**

**RECLAMACIÓN INTERPUESTA POR WALTER MIRANDA JAEN CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)**
**REFERENCIA: EXPEDIENTE SUTEL-AU-132-2011**

En relación con la queja interpuesta por el señor Walter Miranda Jaén, cédula de identidad número 1-0749-9779, contra el Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE), por problemas de calidad en el servicio GSM del ICE en la zona de Belén de Heredia, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado en el artículo 7, acuerdo 021-003-2013, de la sesión ordinaria N° 003-2013 celebrada el 23 de enero de 2013, la siguiente resolución:

**RESULTANDO**

1. Que el día 31 de mayo de 2011 el señor WALTER MIRANDA JAÉN, cédula de identidad 1-0749-0819 interpuso una reclamación formal contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) por supuestos problemas con su servicio de telefonía móvil. (folio 01)

2. Que en oficio 3609-SUTEL-DGC-2011 del 12 de diciembre de 2011, esta Superintendencia realizó pruebas de calidad del servicio móvil en las zonas de San Antonio de Belén y Rohrmoser; siendo que los resultados indican que los niveles de cobertura para la tecnología GSM en los alrededores de la casa de habitación del señor Miranda Jaén no cumplen con los niveles establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS), sin embargo, los niveles de intensidad de señal son satisfactorios para la red 3G.

3. Que por otro lado el mismo oficio 3609-SUTEL-DGC-2011, indica que el parámetro de completación de llamadas se cumple para la mayoría de las redes durante los recorridos realizados, exceptuando cuando se realizaron pruebas frente a la residencia del reclamante donde se obtuvo un cumplimiento del 75% para GSM. Con base en la evaluación realizada se obtuvo un Factor de Ajuste por Calidad (FAC), de un 58,11% para los servicios recibidos por el reclamante. (folios 13 a 33)

4. Que el acuerdo 009-010-2012 de la sesión ordinaria 010-2012 del 17 de febrero de 2012 celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, dio apertura al procedimiento administrativo del señor Miranda Jaén por problemas de calidad en el servicio GSM del ICE en la zona de Belén de Heredia. (folios 32 a 33)

5. Que el 16 de julio de 2012 se realizó el Auto de Intimación a las partes involucradas, vinculado con eventuales problemas en el servicio de telefonía celular móvil del ICE. En este se intimó al ICE por presuntos incumplimientos con las disposiciones de la LGT y el RPUF. Además se le apercibió al

ICE para presentar toda la prueba pertinente. (folios 38 a 42)

6. Que el 30 de julio de 2012, mediante oficio 097-633-2012 la Licda. Ovares en su calidad de funcionario del ICE envía las gestiones realizadas por el señor Miranda Jaén. A su vez informa que el servicio telefónico 8344-9779, del cual el reclamante era titular fue retirado desde junio de 2011 sin contar con otro servicio móvil a su nombre por lo que no fue posible realizar pruebas técnicas. (folio 46)

7. Que el día 09 de agosto de 2012 se llevó a cabo una comparecencia oral y privada correspondiente al procedimiento administrativo sancionatorio contra el ICE a la cual el reclamante no se presentó por lo que no se pudieron escuchar sus alegatos. (folios 74 a 76)

8. Que en fecha 13 de agosto de 2012, según oficio 097-672-2012, se informó que el terminal utilizado por el señor Miranda Jaén no fue adquirido con dicho Instituto y que no posee algún otro servicio a su nombre. (folios 79 y 78)

9. Que se han llevado a cabo las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO**

I. Que el artículo 46 de la Carta Magna, determina el derecho que tienen los consumidores a la protección sobre sobre sus intereses económicos, a recibir información adecuada y veraz y a un trato equitativo.

II. Que la Sala Constitucional, mediante resolución No. 3089-2011 de las 8:38 horas del 11 de marzo de 2011), en referencia al contenido de dicho numeral 46 determinó *que "es preciso indicar que el grado de satisfacción o cumplimiento del bien constitucional que se quiere lograr, cual es proteger el servicio público y la calidad del servicio público que se pretende brindar (...)"*

III. Que en la Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones, específicamente en su artículo 2 inciso d), determina dentro de sus objetivos *"[p]roteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con nuestra Constitución Política."*

IV. Que el artículo 45 incisos 1), 4), 13) y 29) de ese mismo cuerpo legal (Ley No. 8642), establece que dentro de la clasificación los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones:

***ARTÍCULO 45.-*** *Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones*

*Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos:*

*1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final.*
*4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios.*
*5) Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente.*
*13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles.*
*29) Los demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente.*

V. Que adicionalmente este mismo cuerpo normativo en su artículo 49 inciso 3), determina la obligación que tienen los operadores y proveedores de servicios de respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

VI. Que por otra parte, el capítulo undécimo del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, define en su artículo 133 el Factor de Ajuste por Calidad (FAC) como:

*"(...) la herramienta que permite establecer de manera explícita la relación entre el precio y la calidad de los servicios de telecomunicaciones.*

*El FAC es un factor aplicado al precio del servicio, en función del grado de cumplimiento de los niveles mínimos de calidad del mismo, para un periodo de evaluación determinado".*

VII. Que todo servicio de telecomunicaciones necesariamente lleva asociado a su precio un determinado nivel de calidad y condiciones específicas para su prestación, mismas que deben cumplir a cabalidad con las expectativas del servicio ofrecido a los usuarios finales. El cumplimiento de dichos parámetros se configura en la materialización de los derechos antes expuestos, reconocido así por la misma Procuraduría General:

*"3. Forma parte de los derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones, reconocido por el artículo 45 de la Ley 8642, el derecho a recibir un servicio en forma continua, equitativa, a tener acceso a todas las mejoras que se apliquen al servicio. Dicho servicio debe ser de calidad para lo cual el usuario tiene derecho a conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público." (Procuraduría General de la República, Dictamen C-176-2011, con fecha de 27 de julio, 2011)"* (El subrayado es nuestro.)

VIII. Que del informe rendido por el órgano director del procedimiento, es de relevancia indicar lo siguiente:

*"Como consecuencia de la prueba documental y testimonial aportada por los representantes del ICE, se logra identificar que, el señor Miranda Jaén recibió un servicio de telefonía móvil que no cumplía a cabalidad con los parámetros de calidad óptimos según se establecen en el RPCS.*

*Lo anterior, tal y como se expuso anteriormente, se configura en una violación de los preceptos constitucionales definidos en el artículo 46, en cuanto al derecho que tienen los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones a la protección de sus intereses económicos y recibir información adecuada y veraz. En este sentido dispone el numeral 46 de la Constitución Política:*

*"Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias. (Así reformado por el artículo 1° de la ley N° 7607 de 29 de mayo de 1996)" (El subrayado y resaltado es nuestro)*

*La Sala Constitucional, mediante resolución No. 3089-2011 de las 8:38 horas del 11 de marzo de 2011, en referencia al contenido de dicho numeral 46 determinó que "es preciso indicar que el grado de satisfacción o cumplimiento del bien constitucional que se quiere lograr, cual es proteger el servicio público y la calidad del servicio público que se pretende brindar (...)" (El subrayado y resaltado es nuestro)*

*Con lo cual tenemos entonces que existe un reconocimiento de jerarquía suprema a nivel normativo, vinculado con la obligatoriedad de que los servicios de naturaleza pública o disponibles al público -como es el caso de los servicios de telecomunicaciones por encontrarse en un régimen de mercado en competencia-, deban ser prestados bajo ciertas condiciones de calidad, que permitan cumplir con el grado de satisfacción de la colectividad de consumidores o usuarios que lo reciben.*

*En concordancia, la conducta descrita atenta adicionalmente contra el objetivo normativo establecido en el artículo 2 inciso d), sin perjuicio del principio jurídico rector en materia de telecomunicaciones de beneficio al usuario instituido en el artículo 3 inciso c), ambos de la Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones. De igual forma, debe considerarse el orden público de esta normativa legal en materia de telecomunicaciones, dispuesto en el artículo 4 y el artículo 45 incisos 1), 4) ,13) y 29) de este mismo cuerpo legal (Ley N° 8642), los cuales establecen diversos derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones que se estarían viendo afectados, en concordancia con la obligaciones definidas para los operadores y proveedores (artículo 49 incisos 3) y 4), Ley 8642).*

IX. Que de conformidad con los argumentos y normativa expuesta, lo procedente es la corrección de la conducta del operador de servicio de telecomunicaciones que no se encuentra cumpliendo la normativa jurídica vigente en perjuicio de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, específicamente en cuanto a los términos de calidad pactados con el reclamante.

**POR TANTO**

Con fundamento en los artículos 273 y 274 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593.

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

1. **ORDENAR** al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), aplicar el Factor de Ajuste por Calidad planteado por la SUTEL, según oficio 3609-SUTEL-DGC-201, que corresponde a un ajuste de 58,11% sobre el costo de la tarifa de telefonía básica, el minuto pleno y el reducido facturados al señor Miranda Jaén desde el periodo comprendido entre el 15 de enero de 2011 y hasta el 7 de junio del año 2012.

2. **INSTRUIR** al ICE para que remita a este Órgano regulador, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a partir de la presente resolución, un informe del cumplimiento de las medidas anteriores donde se indique facturación atinente al periodo antes expuesto, se verifique el monto pecuniario compensado y se brinde el detalle de las acciones y mejoras tomadas para asegurar la prestación del servicio GSM en cumplimiento de los niveles de calidad del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

**NOTIFÍQUESE.- ACUERDO FIRME.**

***20. Propuesta de resolución para atender la reclamación interpuesta por Álvaro Vicente Santos contra Telefónica de Costa Rica TC, S.A., conforme el expediente SUTEL-AU-349-2012.***

El señor Carlos Raúl Gutiérrez somete a consideración del Consejo la propuesta de resolución para atender la reclamación interpuesta por Álvaro Vicente Santos contra Telefónica de Costa Rica TC, S. A., conforme el expediente SUTEL-AU-349-2012.

Sobre el particular, se conoce la propuesta de resolución, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el criterio técnico correspondiente.

Seguidamente el señor Glenn Fallas, explica al Consejo los pormenores de este caso y recomienda declarar con lugar el reclamo interpuesto por el señor Álvaro Vicente Santos. Asimismo ordenar a Telefónica reintegrar al señor Álvaro Vicente Santos, en un plazo máximo de **8 días hábiles** contados

a partir de la firmeza de la resolución dictada por esta Superintendencia, un total de ¢ 521 010,71 correspondiente al monto cobrado por encima del límite de consumo prestablecido contractualmente, en la factura número 1105209185 para el servicio telefónico 6059-7470.

Añade que considera importante solicitar a la empresa Telefónica que debe mejorar la calidad de la información brindada a sus clientes y la manera como esta se comunica, de forma tal que los usuarios tengan pleno conocimiento de las características de los servicios que contratan y sus costos, así como los límites de consumo establecidos en los contratos, la manera como estos operan y los servicios o facilidades para los cuales aplican.

Por último se solicita el archivar el expediente SUTEL-AU-349-2012 en el momento procesal oportuno.

Suficientemente analizado este asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 022-003-2013**

**RCS-016-2013**
**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**
**SAN JOSÉ, A LAS 12:10 HORAS DEL 23 DE ENERO DEL 2013**

**"ACTO FINAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR RECLAMACIÓN INTERPUESTA POR ALVARO VICENTE SANTOS EN CONTRA DE TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S. A. POR SUPUESTAS IRREGULARIDADES PRESENTADAS EN LA OPERACIÓN DEL SERVICIO ROAMING INTERNACIONAL"**

**EXPEDIENTE SUTEL-AU-349-2012**

---

**RESULTANDO**

1. Que el señor **ALVARO VICENTE SANTOS**, cédula de identidad número 1-1115-0634, presentó ante esta Superintendencia de Telecomunicaciones, en fecha 09 de agosto de 2012 una reclamación en contra de la empresa TELEFONICA DE COSTA RICA TC S.A., en adelante TELEFÓNICA, con motivo de supuestas irregularidad presentadas en la operación del servicio roaming internacional (folios 01-14), en virtud de los siguientes elementos:

   a. Que el señor Vicente Santos se trasladó a la oficina de Telefónica ubicada en Avenida Escazú con la finalidad de consultar si debía dejar algún tipo de depósito de garantía para utilizar el servicio roaming, ante lo cual le manifestaron que no era necesario en virtud de un monto fijado en un estudio crediticio que le realizaron.

   b. Que de conformidad con el estudio crediticio realizado por parte de la empresa Telefónica se le indicó que su crédito correspondía a ¢ 47.500,00, por lo cual, en el supuesto de activar el servicio de roaming al llegar a ese monto éste se detendría automáticamente.

c. Que del 20 al 25 de julio del presente año, el señor Vicente Santos realizó un viaje a España por lo que decidió activar el servicio de roaming datos, en el entendido de que su terminal habilitado desde la línea celular 6059-7470 dejaría de brindar el servicio al momento de consumir los ¢ 47.500,00 correspondientes a su capacidad crediticia.

d. Que en las facturaciones se presentaron tres cobros por conceptos de roaming por montos de ¢ 613.254,61, ¢ 22.018,35 y ¢ 40.815,88.

e. Que el señor Vicente Santos realizó la cancelación del recibo telefónico, por lo que no cuenta con pendientes por los citados conceptos de roaming y el número ha sido dado de baja de los sistemas de Telefónica.

2. Que mediante oficio 3294-SUTEL-DGC-2012, del 14 de agosto del 2012, se remitió acuse de recibido de la reclamación interpuesta por el señor **VICENTE SANTOS** y se informó que la misma se encontraba en investigación preliminar, para reunir los elementos de juicio apropiados para descartar o confirmar la necesidad de la apertura de un procedimiento administrativo. (Folios 15-16)

3. Que mediante acuerdo 017-056-2012 tomado en la sesión ordinaria 056-2012 celebrada el 26 de setiembre de 2012, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones autorizó la apertura del procedimiento ordinario administrativo y nombró como órgano director a los funcionarios Harold Chaves Rodríguez y Leonardo Steller Solórzano para que conjuntamente o individualmente tramiten el desarrollo del procedimiento administrativo del presente caso. (Folios 19-21)

4. Que a las 15:00 horas del 1 de octubre del 2012, mediante auto de intimación se procedió a intimar a TELEFÓNICA sobre los hechos objeto de la investigación, así como a citar a comparecencia oral y privada a realizarse el 01 de noviembre del 2012 en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones. (Folios 22-34)

5. Que en fecha 16 de octubre del 2012, TELEFÓNICA remitió la información solicitada mediante el Auto de Intimación de las 15:00 horas del 1 de octubre del 2012. (Folios 35-122)

6. Que a las 10:00 horas del 01 de noviembre del 2012 se realizó la comparecencia oral y privada, en la cual se recibió prueba testimonial del señor Sergio Gutiérrez Seevers, aportada por el reclamante.

7. Que el órgano director del procedimiento administrativo procedió a rendir Informe Final de la investigación mediante oficio N°0074-SUTEL-DGC-2013, del 12 de enero del 2013.

8. El presente proceso ha cumplido a cabalidad con el *Procedimiento ordinario para resolución de reclamaciones* (DGC-CA-PROC-01) de esta Superintendencia y se fundamenta en lo establecido en los artículos 45, 47 y 48 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, su reglamento y, en forma supletoria en las disposiciones de la Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.

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

**CONSIDERANDO**

I. Que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán, entre otros, los siguientes derechos: *"1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en*

*esta Ley y el régimen de protección del usuario final. 4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios. 5) Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente. 9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado por el periodo correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva. 11) Obtener la pronta corrección de los problemas de facturación. 22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia. 29) Los demás que se establezcan en el ordenamiento vigente".*

II. Que el artículo 49, inciso 3), de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, establece que es una obligación de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones: "*3) Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en la Ley*"

III. Que el Reglamento Sobre el Régimen de Protección de los Usuarios Finales de los Servicios de Telecomunicaciones, publicado en la Gaceta No. 72, con fecha de 15 de abril de 2010, en su artículo 4 establece que los operadores y proveedores deberán implementar las mejores prácticas técnicas y comerciales con el fin de garantizar las mejores condiciones para los usuarios, para lo cual deberán contener como mínimo lo siguiente: "*(...)3) Los operadores y proveedores deberán brindar toda la información necesaria para la prestación de sus servicios, en relación con las ofertas así como su vigencia, tarifas, calidad, servicios especiales(...)", "4) En todo caso las quejas o reclamaciones deberán ser resueltas por parte de los operadores y proveedores en apego a los términos que establece este reglamento, la Ley 8642 y demás disposiciones que disponga la SUTEL".*

IV. Que el artículo 14 del mismo cuerpo reglamentario establece la obligación que poseen los operadores y proveedores para que, de previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios, deberán suministrarles la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de los mismos y sus tarifas, los cuales establecerse en el respectivo contrato de adhesión.

V. Que de conformidad con el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, al operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones le corresponde la carga de la prueba.

VI. Que la resolución de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, número N° 393-F-S1-2012, de las 8:40 horas del 22 de marzo del 2012, al sector de telecomunicaciones también le es aplicable las normas establecidas en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Dicha resolución estableció: ***"VII-*** *(...) Aún, en la línea del recurrente, la existencia de un nuevo régimen especial para el sector telecomunicaciones, no implica por ello que, a la relación de consumo (que no se cuestiona) que se dio entre las partes de este proceso, entonces, le resultan excluyentes o de inaplicación, las regulaciones relativas a la defensa del consumidor establecidas en la LPDEC, en particular, el régimen de responsabilidad objetivo establecido en el numeral 35 indicado. En tal sentido, nótese que conforme lo preceptuado en el ordinal 31 ibidem, relativo a las normas contenidas en el capítulo V "Defensa efectiva del consumidor", los comerciantes, tanto del sector público como del privado, quedan obligados a cumplirlas. Al respecto, basta con señalar que precisamente es la normativa invocada con la que se descarta el reproche. Así, apréciese que la LGT, en el Título II "Régimen de garantías fundamentales", Capítulo II "Régimen de protección a la intimidad y derechos del usuario final", artículo 45 "Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones", inciso 29), establece que entre otros derechos, están "Los demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente."*

**VII.** Que el artículo 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7274, establece que *"el productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos. Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño. (...)"*

**VIII.** Que del informe final, oficio N° 5110-SUTEL-DGC-2012, del 7 de noviembre del 2012, rendido por el órgano director del procedimiento, que sirve de sustento a la presente resolución y que este Consejo acoge en su totalidad, conviene extraer lo siguiente:

***"(...) III. Análisis técnico***

***1. Hechos probados***

*Revisado el expediente se constataron como hechos probados los siguientes:*

a. *La utilización del servicio de roaming datos por parte del señor Álvaro Vicente Santos durante los días 20 al 25 de julio de 2012, cuyo consumo se reflejó en la factura número 1105209185 con un monto de ¢ 677 541,97 (sin incluir impuestos).*
b. *Que dicha factura fue cancelada luego que Telefónica aplicara un 30% de descuento sobre la totalidad de la factura y se procedió posteriormente, a solicitud del señor Vicente Santos, a dar de baja el número en los sistemas de Telefónica.*
c. *Telefónica le brindó información al señor Vicente Santos indicándole que el consumo máximo mensual de roaming permitido para su servicio telefónico sería de ¢ 47 500,00, monto que corresponde al límite de consumo establecido contractualmente.*

***2. Hechos no probados***

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

***3. Audiencia***

*Tal y como se indicó, la audiencia se llevó a cabo a las 10:00 horas del 01 de noviembre de 2012, en las instalaciones de esta Superintendencia. Se presentaron a dicha audiencia el señor Álvaro Vicente Santos en calidad de reclamante, el señor Sergio Gutiérrez Seervers en calidad de testigo aportado por el reclamante, los funcionarios Vivian Gazel Cortes y Ivannia Sánchez Valle en calidad de representantes de Telefónica, y el órgano director conformado por el ingeniero Leonardo Steller Solórzano y el licenciado Harold Chaves Rodríguez.*

***a. Pruebas aportadas en la audiencia***

*No se aportó prueba documental adicional durante la audiencia por ninguna de las partes.*
*Se recibió prueba testimonial del señor Sergio Gutiérrez Seevers, testigo aportado por el señor Álvaro Vicente Santos.*

***b. Resumen exposición de participantes***

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

***Álvaro Vicente Santos (reclamante)***

*El señor Vicente Santos reiteró los hechos indicados en su reclamo, en el sentido de que fue a la tienda de Telefónica con la finalidad de activar el roaming y le manifiestan que no tiene que pagar depósito de garantía alguno por este servicio, debido a que posee un crédito de ¢ 47.500,00, y le indican que al llegar a este monto inmediatamente el servicio se le interrumpe e inclusive le brindaron un correo electrónico mediante el cual podría comunicarse con Telefónica en caso que el servicio se detuviera por haber consumido la totalidad de ese monto. Al llegar a España, y confiado por lo que le habían indicado en servicio al cliente de Telefónica, utilizó el servicio de roaming para realizar una reserva de hotel y poco tiempo después de efectuada dicha transacción el servicio se detuvo. Posteriormente al revisar su factura telefónica encontró tres cargos que a su entender son exagerados.*

*A criterio del reclamante, la empresa Telefónica está engañando a los usuarios en las tiendas, por cuanto los dependientes no brindan la información certera sobre el servicio de roaming.*

*Posterior a su viaje a España, el reclamante indica que regresó a la tienda de Telefónica y consultó con un empleado distinto, obteniendo la misma información que se le había proporcionado originalmente.*

*El reclamante indica que trató de llegar a un arreglo con el operador, el cual le ofreció un descuento del 30% sobre el monto cobrado, con lo cual indica no estar de acuerdo; sin embargo procedió con el pago del monto adeudado (descuento incluido) para no tener problemas crediticios.*

*Ante las preguntas de Telefónica relacionadas con el manual de uso de roaming y la información de tarifas disponible en la página web, el señor Vicente Santos indicó que no revisó esa información debido a que no lo consideró necesario por sentirse satisfecho con la información que le brindaron de forma personal en servicio al cliente.*

***Ivannia Sánchez (reclamaciones Telefónica)***

*Por su parte Ivannia Sánchez, supervisora encargada de llevar los reclamos por parte de los clientes de Telefónica, manifiesta que de conformidad con los registros del señor Álvaro Vicente, el contrato posee una cláusula puntual sobre roaming, la cual a su entender explica todo lo relacionado con los cargos de este servicio, el cual emplea la modalidad Mobile Party Pays, bajo el cual el cliente es el responsable de pagar por el uso del servicio, manifiesta que el tráfico no es en línea por cuanto los operadores cuentan hasta con 90 días para cobrar. Continúa indicando que el consumo para España tiene un costo de $ 3.00 para llamadas, $ 0,50 para SMS salientes, $ 4,50 llamadas a otros destinos y $ 0,014 lo que corresponde a datos, los cuales no se cobran por tiempo sino que por la cantidad de kilobytes descargados o cargados.*

*Explica que en lo referente al límite de consumo, este se refiere al Plan contratado por el cliente y no aplica al servicio roaming debido a que el cobro no es en línea; sin embargo, producto del reclamo efectuado por el señor Vicente Santos, la empresa Telefónica realizó un descuento del 30% en la factura del cliente lo cual correspondió a ¢ 244 090,00.*

***Vivian Gazel (abogada Telefónica)***

*Igualmente hace su intervención Vivian Gazel como parte del departamento regulatorio de Telefónica, la cual dice que el tema de las suspensiones de telefónicas es un asunto netamente facultativo – y se establece de esa forma en el contrato – partiendo del tema de que el roaming no se recibe en tiempo real, siendo por ello que al señor Vicente no se canceló el servicio sino hasta el momento en que se remitió de España los CDR (registros detallados de las llamadas). Indica además que el consumo de datos efectuado por el señor Vicente Santos se extendió por aproximadamente 27 horas, lo cual pudo deberse – según indica Vivian – a un descuido del usuario al efectuar únicamente el cierre de la página web que estaba utilizando sin desactivar la conectividad con datos, produciendo consumos sin que él se percatara.*

*El monto final cancelado por el señor Vicente Santos fue efectuado el 28 de agosto del 2012 por un total de ¢ 568 510,71, el cual incluye todos los montos cobrados en la factura del señor Vicente Santos, así como la aplicación del 30 % del descuento.*

***Sergio Gutiérrez Seevers (testigo aportado por el reclamante)***

*El señor Sergio Gutiérrez Seevers en su condición de testigo del señor Vicente Santos manifestó que acompañó al señor Vicente Santos a tramitar la solicitud del servicio de roaming en las tiendas de Telefónica. Indica el señor Gutiérrez Seevers que estuvo presente en las dos ocasiones en las cuales el reclamante consultó sobre el servicio roaming internacional. Según asevera el testigo, en la primera ocasión el señor Vicente Santos consultó sobre cómo funciona el servicio roaming estando fuera del país y cuál era el límite de consumo, a lo que en la agencia le informaron que el costo era de aproximadamente ¢ 45 000,00 (el testigo no precisa el dato exacto) el cual correspondía al máximo que el señor Vicente Santos podría utilizar estando fuera del país y que si necesitaba utilizar más de esa cantidad era necesario que lo autorizara previamente. Indica el testigo que esta misma consulta se efectuó en las dos ocasiones en las que acudió a la tienda de Telefónica y en ambos casos la respuesta obtenida, de distintas personas de servicio al cliente, fue la misma.*

## *4. Análisis sobre el fondo*

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

### *a. Sobre el deber de información*

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

*Adicionalmente, dentro de los objetivos establecidos en la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, específicamente en su artículo 2 inciso d) se encuentran los de proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, debiendo asegurarse para estos efectos mayor y mejor información en la prestación de los servicios por parte de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.*

*Este mismo cuerpo legal reconoce en su artículo 45 inciso 1), como uno de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones:*

*"1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final."*

*Asimismo, este cuerpo legal en su artículo 49 inciso 3), determina la obligación que tienen los operadores y proveedores de servicios de respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. En este mismo sentido, el Reglamento Sobre el Régimen de Protección a los Usuarios Finales de los Servicios de Telecomunicaciones, en su artículo 14 determina la obligación que tienen los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público de, previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios, suministrar la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de estos y sus tarifas. Es decir, la obligación de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones de informar adecuadamente a los usuarios finales con los cuales celebren contratos para la prestación de estos servicios, encuentra asidero normativo de rango legal.*

### *b. Sobre las competencias de la SUTEL*

*El artículo 48 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones dispone:*
*" Procedimiento...*

*(...)Si la reclamación resulta fundada y sin perjuicio de las sanciones que correspondan, de conformidad con esta Ley, la Sutel dictará las disposiciones pertinentes para que se corrijan las anomalías y, cuando en derecho corresponda, ordenará resarcir los daños y perjuicios en sede administrativa. Las resoluciones que se dicten serán vinculantes para las partes involucradas, sin perjuicio de los recursos ordenados en la ley.*

*Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita. En los casos de reclamaciones presentadas por los usuarios finales ante la Sutel, al operador o proveedor le corresponde la carga de la prueba."*

*En este mismo sentido, la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, establece dentro de las obligaciones fundamentales de la SUTEL aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, garantizar y proteger los derechos de los usuarios finales, velar y hacer cumplir los derechos y obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como conocer y sancionar las infracciones administrativas en que dichos operadores incurran. En este sentido disponen los artículos 60 y 73 de la citada ley, en los que nos interesa:*

***"Artículo 60.- Obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)***

*Son obligaciones fundamentales de la Sutel:*

*a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del Sector, lo establecido en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, la Ley general de telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.*
*(...)*
*d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.*
*e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.*
*(...)*
*k) Conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones; así como establecer la responsabilidad civil de sus funcionarios".*

***Artículo 73. Funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)***

*Son funciones del Consejo de la Sutel:*

*a) Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política".*

*De conformidad con la normativa citada, resulta claro que la SUTEL tiene la competencia para establecer la responsabilidad del operador o proveedor, obligando a indemnizar los daños y perjuicios irrogados al usuario, así como la potestad para dictar medidas correctivas, pudiendo indicar al proveedor u operador cómo debe actuar*

*para la debida prestación del servicio. Un elemento esencial dentro de este procedimiento es el hecho de que la carga de la prueba incumbe no al reclamante, como es lo usual, sino al proveedor u operador.*

*Asimismo, la potestad sancionatoria reconocida tanto en la Ley General de Telecomunicaciones como en la Ley N° 7593 (reformada por Ley N° 8660), se desarrolla con sujeción al principio de legalidad, lo cual implica para todos los efectos la potestad de imponer sanciones ante eventuales violaciones que se presenten respecto al incumplimiento de los derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones.*

c. ***Sobre los contratos de adhesión***

*El contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones corresponde a lo que en doctrina se conoce como un contrato de adhesión.*

*La Ley General de Telecomunicaciones en el artículo 46, reconoce la potestad de la SUTEL para homologar dichos instrumentos contractuales, en aras de corregir clausulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados.*

*En este mismo sentido la Ley N° 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en su artículo 2 define las partes integrantes de dichos instrumentos contractuales, en los que nos es de relevancia:*

*"**Artículo 2°.- Definiciones.***
*(...)*
*Contrato de adhesión: Convenio cuyas condiciones generales han sido predispuestas, unilateralmente, por una de las partes y deben ser adheridas en su totalidad por la otra parte contratante.Predisponente*

*Sujeto del contrato de adhesión que dispone, por anticipado y unilateralmente, las condiciones generales a las que la otra parte deberá prestar su adhesión total, si desea contratar.*

*Adherente: Sujeto del contrato de adhesión que debe adherirse, en su totalidad, a las condiciones generales dispuestas unilateralmente por el predisponente."*

*En consecuencia, para la prestación de servicios de telecomunicaciones, los operadores y proveedores de servicios se configuran en el predisponente de dicho contrato, contenido al cual se adhiere el usuario final en su totalidad, debiendo para estos efectos cumplirse el requerimiento legal de haber sido previamente este instrumento homologado por la SUTEL, órgano que debe verificar previamente que dicho instrumento cumple con las disposiciones mínimas definidas en el artículo 21 del Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios de Telecomunicaciones, sin perjuicio de las demás normativa jurídica aplicable. .*

*En cuanto al principio jurídico de Libre Contratación de las Partes, la Sala Constitucional da establecido que*

> *"El equilibrio de las posiciones de ambas partes y entre sus mutuas prestaciones; equilibrio que reclama, a su vez, el respeto a los principios fundamentales de igualdad, razonabilidad y proporcionalidad, según los cuales la posición de las partes y el contenido y alcances de sus obligaciones recíprocas han de ser razonablemente equivalente entre sí y, además, proporcionadas a la naturaleza, objeto y fines del contrato..." (Sentencia número 1992-03495).*

*Esto por cuanto, por parte del adherente se presenta una mera aceptación de cláusulas que se encuentran previamente dispuestas por parte del predisponente, lo cual lo sitúa en una posición desventajosa. Lo anterior justifica aún más la necesidad de que en la paridad de condiciones, el operador o proveedor de servicios de*

*telecomunicaciones, ponga a disposición de los usuarios finales, la información adecuada, en aras de que estos se encuentren en la posibilidad de adoptar decisiones de manera debida, conscientes de las implicaciones y consecuencias de la relación jurídica en la cual está próximo a ingresar, impregnada de derechos y obligaciones comunes, en tesis de principio, revestida o caracterizada por un grado de equidad. Lo anterior, sin perjuicio de que la normativa legal en materia de telecomunicaciones, expresamente reconoce ese derecho a ser informado, tal y como se indicó previamente de forma clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de los mismos y sus tarifas. Por lo tanto, una adecuada información por parte del operador (predisponente), no sólo se constituye en un derecho de los usuarios, sino que su cumplimiento consiste en una obligación para los operadores con lo que se materializa el debido equilibrio entre las partes contratantes.*

**d. *Sobre el servicio Roaming Internacional***

*El servicio de Itinerancia Internacional o Roaming Internacional prestado por el proveedor de servicios consiste en una funcionalidad básica que le permite al usuario acceder a los servicios desde redes de distintos operadores o proveedores de servicios fuera del país, manteniendo su mismo número telefónico. La itinerancia se puede dar en diferentes tipos de servicios:*

- *Itinerancia en servicios de voz, la cual permite hacer y recibir llamadas fuera del país.*
- *Itinerancia en servicios de mensajería, la cual permite enviar y recibir mensajes de texto (sms) fuera del país.*
- *Itinerancia en servicios de datos, la cual permite, entre otras facilidades, el envío y recepción de mensajes multimedia (MMS), la lectura y envío de correo electrónico y la navegación en Internet.*

*En el caso de los teléfonos inteligentes, es común que el sistema operativo del aparato - al tener activada la opción de roaming - realice constantes descargas y/o transferencias de datos que generan un costo para el cliente, lo cual refuerza la importancia de mantener una estricta vigilancia al tener activo este servicio, tanto para el usuario que lo activa en su aparato como respecto a la información que debe suministrar el operador sobre las condiciones de prestación de este servicio.*

*La falta de advertencias claras y precisas sobre las consecuencias de la activación del servicio de itinerancia y la indicación por parte del operador de la existencia de un límite de consumo ya prestablecido, desincentivan la búsqueda de información adicional por parte de los usuarios de este servicio, quienes pueden sentirse despreocupados por las tarifas en roaming al creer que su facturación no sobrepasará nunca el límite prestablecido por el operador. Todo esto puede implicar un beneficio económico, a favor del proveedor de servicios, que resulta contrario al principio de buena fe definido en el artículo 21 del Código Civil, mismo que reconoce que los derechos deberán ejercitarse conforme con las exigencias de la buena fe, lo cual se encuentra en relación directa con una adecuada información al usuario final por parte del operador o proveedor del servicio.*

**e. *Sobre el servicio prestado al cliente***

*De los testimonios y de la documentación que consta en el expediente, es claro que que la información brindada al usuario lo induce a error por cuanto se le indica a este que cuenta con un límite de roaming internacional y que al consumirse el monto del crédito que se posee el servicio se suspenderá, lo cual para el caso en concreto no se dio.*

*Asimismo queda claro que el acceso de la información en sus CAP[4] no está siendo transmitida de la mejor manera a sus usuarios, por cuanto la información que se transmite no está siendo veraz, concreta y precisa,*

[4] Centro de Atención Presencial de Movistar

*aspecto que está generando error en sus usuarios por cuanto se les hace erróneamente interpretar que el límite de crédito establecido en sus contratos aplica para el servicio roaming internacional, cuando en la realidad por la naturaleza del servicio es imposible vincular ambos elementos.*

*Dicha ausencia de información, contraviene en lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, el cual establece: "Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos: 1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final. (...) 4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios. (...) 9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva".*

*Existe entonces, una obligación legal por parte de Telefónica de brindar un servicio integral al cliente y explicarle las implicaciones del servicio que este adquiere.*

*Adicional a lo anteriormente expuesto, a folio 101 del expediente administrativo, se encuentra documentado el detalle de los casos atendidos por Telefónica para el reclamo del señor Vicente Santos. En particular, para el número de solicitud 1565395, de fecha 27/08/2012 a las 12:31 pm, se encuentra la descripción de la solución brindada por el operador la cual dice textualmente: "Se le ofrece un 30% de descuento al cliente* ***ya que se le brindó mala información en el CAP con respecto a su límite de consumo****, coordinado con Vanessa Abuhazi, se procede con la nota de crédito del descuento en la facturación actual" (el resaltado no corresponde al original). Lo anterior implica un reconocimiento explícito por parte de Telefónica sobre el error cometido al asesorar al usuario respecto del límite de consumo de su servicio roaming contratado.*

***f. Sobre el contrato***

*El Reglamento Sobre el Régimen de Protección de los Usuarios Finales de los Servicios de Telecomunicaciones, publicado en La Gaceta N° 72, con fecha 15 de abril de 2010, en su artículo 14 establece: "Los operadores o proveedores, previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios, deberán suministrarles la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de los mismos y sus tarifas, los cuales deberán establecerse en el respectivo contrato de adhesión".*

*El contrato del Telefónica denominado "Contrato marco para la prestación de servicios de telecomunicaciones Movistar", establece las condiciones generales para la prestación de los servicios brindados por Telefónica. Dentro del clausulado de dicho contrato existe un apartado denominado "Servicio de Roaming Internacional", en el cual se hace referencia a la prestación del servicio de roaming así como la metodología del sistema el cual se denomina "Mobile Party Pays", así como una cláusula denominada "Crédito Controlado" en la cual se indica que se podrá establecer un sistema de crédito controlado, según el cual se definirá un monto de consumo máximo mensual. No obstante lo anterior, dado que el contrato es de alcance general y de adhesión, se hace necesario que la empresa Telefónica amplié la asesoría al cliente respecto a las implicaciones de tomar un servicio específico o activar alguna facilidad en particular.*

*Por consiguiente resulta de suma importancia que Telefónica gire instrucciones específicas a sus funcionarios para que den a conocer de manera clara y precisa cada una de las implicaciones que para el cliente tienen los servicios contratados, sean ventajas, limitaciones y costos, así como una definición precisa sobre el límite de consumo establecido en su contrato y las condiciones bajo las cuales aplica. Así, los funcionarios de servicio al cliente deben estar en capacidad de brindar la información correcta a sus clientes relacionada con el servicio que el cliente adquiere y sobre los límites de consumo establecidos contractualmente.*

*g. Sobre el cobro realizado*

*En el expediente se incluye el detalle de los consumos correspondientes al Roaming Internacional que son reclamados por el señor Vicente Santos, los cuales corresponden a la factura número 1105209185, del período del 11 de julio de 2012 al 10 de agosto de 2012, resumidos en la siguiente tabla:*

| Descripción | Cantidad | Precio | Monto |
|---|---|---|---|
| Roaming Datos | 108 118 kb | ¢ 6,266 | ¢ 677 541,97 |
| Impuesto 911 (1%) | | | ¢ 6 775,42 |
| Impuesto de ventas (13%) | | | ¢ 88 080,46 |
| **Total** | | | **¢ 772 397,85** |

*De acuerdo con lo establecido en el contrato suscrito por el señor Vicente Santos con Telefónica, el límite de consumo establecido es de ¢ 47 500,00. Esto implica que la facturación emitida por Telefónica contiene un excedente en el servicio Roaming Datos reclamado por el cliente de ¢ 724 897,85 por encima de lo establecido como límite máximo de consumo.*

*A folio 67 del expediente administrativo se encuentra el detalle del descuento de un 30% efectuado al señor Vicente Santos, el cual corresponde a un monto de ¢ 244 090,56, sobre la factura número 1105209185 cuyo total es de ¢ 812 601,27. Lo anterior establece el monto final pagado por el señor Vicente Santos que corresponde a ¢ 568 510,71.*

*En virtud de lo anterior, para efectos de una devolución a favor del reclamante, esta debería corresponder al monto pagado por el señor Vicente Santos menos el monto establecido contractualmente como límite de consumo y que le fue ratificado de manera verbal en el Centro de Atención de Telefónica que se le informó que correspondía a su límite de consumo; es decir que la devolución debería ser por un monto final de* ***¢ 521 010,71****.*

***IV. Análisis de responsabilidades***

*Es de suma relevancia indicar nuevamente que, de conformidad con el artículo 48 de la Ley N° 8642, en los casos de reclamaciones presentadas por los usuarios finales ante la SUTEL, es al operador o proveedor le corresponde la carga de la prueba.*

*Sin embargo, de las pruebas aportadas por Telefónica, así como los alegatos expuestos en la audiencia oral y privada celebrada al efecto, no se logra verificar o comprobar de manera fehaciente, que los centros de atención de dicha empresa en su calidad de operador de servicios de telecomunicaciones, hayan brindado bajo los parámetros normativos, la información vinculada con las disposiciones contractuales para el servicio de Roaming Internacional, es decir de forma clara, veraz, suficiente y precisa. Más aún, , se ha demostrado que la información proporcionada por el centro de atención al cliente de Telefónica, respecto del límite de consumo establecido para el usuario, es incorrecta e induce a los usuarios a efectuar consumos en roaming de forma despreocupada sin tener en cuenta los posibles costos elevados de este servicio.*

*Tal y como se indicó, los usuarios finales se encuentran en una posición de desventaja frente al operador al presentarse información confusa sobre las condiciones de prestación y facturación del servicio En todo caso, la obligación del operador no se agota con la puesta a disposición y suscripción de un contrato de adhesión homologado, sino que debe asegurase que el usuario tenga pleno entendimiento sobre el contenido y los alcances de estas estipulaciones, específicamente respecto de los derechos y obligaciones que está asumiendo de cara a su proveedor de servicio.*

*Por este motivo resulta oportuno resaltar y aplicar lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley N° 7274, que determina la responsabilidad objetiva a la que se encuentran sometidos los operadores en este caso, cuando el consumidor o usuario final de los servicios de telecomunicaciones, resulta perjudicado por razón de informaciones inadecuadas o insuficientes, respecto del servicio que se está prestando.*

*"**Artículo 35.- Régimen de responsabilidad.***

*El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos.*
*Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño.*
*(...)"*
*Respecto de la responsabilidad definida en el artículo 35 de la citada Ley 7472, jurisprudencialmente se ha establecido lo siguiente:*

*"**Responsabilidad objetiva por riesgo en materia del consumidor.** En lo que se refiere a la responsabilidad, se pueden ubicar dos grandes vertientes, una subjetiva, en la cual se requiere la concurrencia, y consecuente demostración, del dolo o culpa por parte del autor del hecho dañoso (v.gr. el cardinal 1045 del Código Civil), **y otra objetiva, que se caracteriza, en lo esencial, por prescindir de dichos elementos, siendo la imputación del daño el eje central sobre el cual se erige el deber de reparar.** Como ejemplo de lo anterior, se encuentra el numeral 35 de la Ley de Defensa Efectiva del Consumidor, en donde el comerciante, productor o proveedor, responderá por aquellos daños derivados de los bienes transados y los servicios prestados, aún y cuando en su actuar no se detecte negligencia, imprudencia, impericia o dolo. **Asimismo, es importante considerar, por su influencia en el tema probatorio, que los elementos determinantes para el surgimiento de la responsabilidad civil, sea esta subjetiva u objetiva, son: una conducta lesiva (la cual puede ser activa o pasiva, legítima o ilegítima), la existencia de un daño (es decir, una lesión a un bien jurídico tutelado), un nexo de causalidad que vincule los dos anteriores, y en la mayoría de los casos la verificación de un criterio de atribución, que dependerá del régimen legal específico.** En cuanto a la causalidad, es menester indicar que se trata de una valoración casuística realizada por el juzgador en la cual, con base en los hechos, determina la existencia de relación entre el daño reclamado y la conducta desplegada por el agente económico. Si bien existen diversas teorías sobre la materia, la que se ha considerado más acorde con el régimen costarricense es la de causalidad adecuada, según la cual existe una vinculación entre daño y conducta cuando el primero se origine, si no necesariamente, al menos con una alta probabilidad según las circunstancias específicas que incidan en la materia, de la segunda (en este sentido, pueden verse, entre otras, las resoluciones 467-F-2008 de las 14 horas 25 minutos del 4 de julio de 20085, o la 1008-F-2006 de las 9 horas 30 minutos del 21 de diciembre de 2006). En este punto, es importante aclarar que la comprobación de las causas eximentes (culpa de la víctima, de un hecho de tercero o la fuerza mayor), actúa sobre el nexo de causalidad, descartando que la conducta atribuida a la parte demandada fuera la productora de la lesión sufrida. En lo que se refiere a los distintos criterios de imputación, para los efectos del presente caso, interesa la teoría del riesgo creado, la cual fue incluida, en forma expresa, en la Ley de Defensa del Consumidor. El esquema objetivo por el que se decanta la ley, así como la aplicación del criterio de imputación citado, se desprenden de la simple lectura de la norma en cuestión, la cual estipula (...) Realizando un análisis detallado de la norma recién trascrita, se desprenden una serie de elementos condicionantes de su aplicación. En primer lugar, y desde el plano de los sujetos, esto es, quien causa el daño y quien lo sufre, la aplicación de este régimen de responsabilidad se encuentra supeditada a que en ellos concurran determinadas calificaciones. Así, en cuanto al primero, se exige que sea un productor, proveedor o comerciante, sean estas personas físicas o jurídicas. Por su parte, en cuanto al segundo, la lesión debe ser irrogada a quien participe de una relación jurídica en donde se ubique como consumidor, en los términos definidos en el cuerpo legal de referencia y desarrollados por esta Sala. Se requiere, entonces, que ambas partes integren una relación de consumo, cuyo objeto sea la potencial adquisición, disfrute o utilización de un bien o servicio por parte del consumidor.*

*(...)*
*La correcta comprensión de la norma permite concluir sobre la naturaleza objetiva de este régimen de responsabilidad, que por tal, prescinde de la consideración de factores subjetivos, como el dolo o la culpa grave. Segundo, es necesario acreditar la existencia de una conducta lesiva, activa u omisiva, esto significa que debe presentarse por parte del comerciante o proveedor una violación de los derechos del consumidor o bien de sus obligaciones. Es claro que para que sea posible la imputación de responsabilidad, debe demostrarse la existencia de un daño efectivo, evaluable e individualizable, que sea consecuencia de las conductas del comerciante (presunto responsable). Esto implica, la acreditación de un nexo de causalidad entre esa lesión y el comportamiento del proveedor de servicios o bienes." (Tribunal Contencioso Administrativo Sección VI, Sentencia No. 00032, de las 11:30 horas, del cuatro de febrero del 2011) (El subrayado y resaltado es intencional).*
*Ahora bien, sobre del derecho de los usuarios de contar con información adecuada, expedita y veraz en materia de telecomunicaciones, el Tribunal Contencioso Administrativo mediante voto 012-12 del nueve de febrero establece en lo que interesa lo siguiente:*

***"V. DEL DERECHO AL CONSUMIDOR Y EL DERECHO A LA INFORMACION EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES:*** *El artículo cuarenta y seis de la Constitución Política, estipula que los consumidores tienen derecho a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos a recibir información adecuada y veraz; (...), precepto que es desarrollado en el artículo primero de la Ley para Protección de la Competencia Efectiva del Consumidor, en cuanto establece que " El objetivo de la presente ley es proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, (...)". Este cuerpo normativo, también concede derechos a los consumidores, entre los mismos destacan la protección contra riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y el medio ambiente de sus intereses económicos y sociales, su acceso a una información veraz y oportuna sobre las diferencias en bienes y servicios, educación y divulgación sobre consumo adecuado de bienes y servicios que aseguren la libre escogencia e igualdad de contratación (...). A su vez la ley estipula una serie de obligaciones para los comerciantes, entre las cuales está respetar las condiciones de contratación e informar suficientemente al consumidor de manera, clara y veraz (...). Sobre esta última relación, se maneja por contratos de adhesión, sobre los cuales el numeral cuarenta y dos de la Ley para Protección de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, dispone que "En los contratos de adhesión, sus modificaciones, anexos o adenda, la eficacia de las condiciones generales está sujeta al conocimiento efectiva de ellas por parte del adherente o la posibilidad cierta de haberlas conocido mediante una diligencia ordinaria...(...). De los textos legales transcritos se deriva que una de las imposiciones legales que debe satisfacer el comerciante, es el deber de información, el cual no sólo comprende la obligación de éste de brindarla al potencial consumidor, sino que la misma debe de conocerse de manera veraz, se entiende por veraz: "Dicho de una persona: Que dice, usa o profesa siempre la verdad. //2. Que se ajusta a la verdad" (Diccionario esencial de la lengua española, Real Academia Española, Espasa Calpe S.A., 2006) Madrid España), es decir, verídica, transparente sin recurrir a dobleces, ocultamientos siquiera parciales o sesgos, en perjuicio de quien en su fuero interno se encuentra conformando la voluntad adquisitiva y, adicionalmente, de modo oportuno lo que significa: "Que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene. Respuesta oportuna". (...). Al respecto la Ley General de Telecomunicaciones, consecuentemente con lo dicho en su artículo dos inciso d) garantiza el derecho a la información, al igual el artículo tres incisos c), d) y e), lo que resulta reiterado en el artículo cuarenta y cinco inciso primero, llegando de seguido a establecer un procedimiento en el caso de que se incumplan los derechos de los usuarios, incluyendo el antes señalado. Otro aspecto sobre la información es la necesidad de que sea completa, lo que lleva aparejado que incurre en responsabilidad, si resulta un perjuicio en razón de informaciones inadecuadas o insuficientes. El incumplimiento de tales deberes, configura en forma automática, infracciones susceptibles de ser sancionadas al margen de la existencia o no de un daño concreto. Dicho deber de información, pretende que al momento de realizar la transacción comercial, el consumidor se encuentra plenamente informado de las características propias del bien o servicio que adquiere, y por ende, que sea una decisión e informada la que tome al momento de definir la contratación respectiva, sin que existan factores que de haber salido a la luz, hubiesen podido modificar su voluntad o bien, haberlo hecho incurrir en error en cuanto a las condiciones, naturaleza, características, desventajas o fortalezas de lo que adquiere. Cabe agregar que la ausencia de información lleva incluido una*

*lesión manifiesta del derecho del consumidor a su derecho de elegir, en la medida que para tomar su decisión de consumo no se le presentaba el total de los elementos que le permiten adoptar la decisión correspondiente, desechando opciones que pudieran ser mejores pero que por desconocimiento fueros descartadas. (...) Esta obligación va más allá de la mera entrega de documentación de las condiciones de la contratación, pues si se aprecia la ley de materia de hace poco más de veinte años, pretendió generar una obligación adicional a las existentes hasta aquel momento, consistente en informar adecuada, veraz y oportunamente de las bases del acuerdo, situación que se ve superlativizada en contratos de adhesión, más cuando se anexan datos muy técnicos que a la lectura ordinaria no resultan comprensibles para el interesado y que pondrían en desventaja al consumidor, quien a final de cuentas no podría entenderlo (...)".*

*Por su parte la Comisión Nacional del Consumidor mediante resolución 255-00 del once de mayo del dos mil, en relación con el tema de la información indicó:*

*"(...) de conformidad la LPCDECD establece la protección a los derechos del consumidor especificando así el mandado constitucional del numeral 46 de la Carta Fundamental, garantizando la protección a la salud, el ambiente, la seguridad, los intereses económicos, la libertad de elección y el derecho de un trato equitativo, así como el derecho a "recibir información adecuada y veraz" (...) De este modo el numeral 29 inciso c) dispone como derecho del consumidor "El acceso a una información veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio". Del mismo modo, el numeral 31 inciso b) dispone el correlativo deber del comerciante de: "Informar suficientemente al consumidor, en español, de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo..."*

*(...) En abono a lo dicho, es necesario citar el dictamen C-196-99, de la Procuraduría General de la República, que dispuso: "La no sujeción a las disposiciones que regulan el derecho de información implica un incumplimiento de las obligaciones generales, que pesan sobre el prestario del servicio público en su condición de comerciante sujeto a la Ley N° 7472. Es decir, se trata de un incumplimiento de obligaciones no relativas directamente a la prestación del servicio público, sino de obligaciones generales aplicables a todo comerciante que presta servicios en el mercado (...)".*

*De cara a los hechos expuestos, la prueba analizada y la declaración jurada del testigo, se logró determinar que en el momento de la contratación del servicio roaming de Telefónica por parte del señor Vicente Santos, dicha empresa no brindó información adecuada y suficiente al usuario, sobre sus obligaciones adquiridas, específicamente las vinculadas al servicio de Itinerancia Internacional o Roaming Internacional prestado por el operador; por el contrario, al cliente se le indicó que el límite de consumo establecido en su contrato aplicaba para el servicio roaming cuando en la práctica no sucede de dicha forma.*

*Por lo anterior, nos encontramos situados frente a una conducta lesiva por parte del operador del servicio, lo cual genera su utilización bajo condiciones desconocidas por parte del usuario final, produciendo una facturación onerosa para el reclamante, en clara violación a su derecho de ser debidamente informado de previo a la contratación del servicio.*

*Finalmente, se considera que la asesoría brindada por Telefónica al señor Vicente Santos, cuando este solicitó la activación del servicio Roaming Internacional, fue deficiente, infringiendo el artículo 45 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, y el artículo 14 del Reglamento sobre el régimen de protección de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, por cuanto la información brindada por Telefónica no fue clara, veraz, suficiente y precisa en lo que respecta a las condiciones específicas de prestación del servicio Roaming Internacional, sus costos asociados y el límite de consumo establecido en el contrato.*

*(...)"*

**IX.** Que de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones y el Reglamento sobre el régimen de protección de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, el operador o proveedor, previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios, está en la obligación de suministrarles información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación de los servicios, niveles de calidad de los mismos y sus tarifas.

**X.** Que de las pruebas recabas en el presente procedimiento se comprobó que al momento de la contratación del servicio Roaming Internacional de Telefónica por parte del señor Vicente Santos, y posterior a la suscripción de este servicio, dicha empresa no brindó información correcta al usuario respecto al límite de consumo establecido en su contrato y la manera como dicho límite funciona para los servicios de Roaming Internacional.

**XI.** Que de la investigación se determinó que Telefónica infringió el artículo 45 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, y el artículo 14 del Reglamento sobre el régimen de protección de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, por cuanto la información brindada al señor Vicente Santos no fue clara, veraz, suficiente y precisa en lo que respecta a las condiciones específicas de prestación del servicio Roaming Internacional, sus costos asociados y el límite de consumo establecido en el contrato.

**XII.** Que se comprobó que Telefónica cobró al señor Vicente Santos un monto de ¢ 521 010,71 por encima del límite de consumo establecido en el contrato suscrito entre ambas partes y corroborado mediante la asesoría brindada en el Centro de Atención sobre las condiciones de prestación y facturación del servicio roaming.

**XIII.** Que en razón de los resultandos y considerandos citados, lo procedente es declarar con lugar la reclamación interpuesta por el señor Álvaro Vicente Santos.

**POR TANTO**

Con fundamento en el mérito de los autos, los resultandos y considerandos precedentes y lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, y en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, publicado en la Gaceta N° 72 del 15 de abril del 2010.

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

1. Declarar con lugar el reclamo interpuesto por el señor Álvaro Vicente Santos.

2. Ordenar a Telefónica reintegrar al señor Álvaro Vicente Santos, en un plazo máximo de **8 días hábiles** contados a partir de la firmeza de la resolución dictada por esta Superintendencia, un total de ¢ 521 010,71 correspondiente al monto cobrado por encima del límite de consumo prestablecido contractualmente, en la factura número 1105209185 para el servicio telefónico 6059-7470.

3. Indicar a Telefónica que debe mejorar la calidad de la información brindada a sus clientes y la manera como esta se comunica, de forma tal que los usuarios tengan pleno conocimiento de las características de los servicios que contratan y sus costos, así como los límites de consumo establecidos en los contratos, la manera como estos operan y los servicios o facilidades para los cuales aplican.

4. Ordenar a Telefónica que, en un plazo máximo de **10 días hábiles** a partir de la firmeza de la resolución dictada por esta Superintendencia, remita una notificación mediante la cual se demuestre el cumplimiento de las anteriores disposiciones.

5. Archivar el expediente SUTEL-AU-349-2012 en el momento procesal oportuno.
En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

**NOTIFIQUESE.-**

**A LAS 12:30 HORAS FINALIZA LA SESION.**

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.**

**CARLOS RAÚL GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ**
**PRESIDENTE**

**LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO**
**SECRETARIO**