sutel SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES 15 AÑOS

Acta del Consejo

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA 008-2024

A LAS OCHO HORAS CON CINCUENTA MINUTOS DEL 15 DE MAYO DEL 2024

SAN JOSÉ, COSTA RICA

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

Se da inicio la sesión ordinaria 008-2024, a las 08:50 horas, de manera mixta, de conformidad con el artículo 52 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227 y la "*Ley Autoriza la celebración de sesiones virtuales a los Órganos Colegiados de la Administración Pública*", Ley 10379. Para lo cual se han tomado todas las medidas que permiten garantizar en tiempo real la oralidad de la deliberación, la identidad de los asistentes, la autenticidad e integridad de la voluntad colegiada, la conservación e inalterabilidad de lo actuado y su grabación en medios que permitan su íntegra reproducción. Se les recuerda que el quorum se formará con cada uno de los Miembros presentes mediante enlaces telemáticos, para lo cual deben permanecer, durante toda la sesión, conectados con audio y video, con tal de que su conexión le permita la comunicación simultánea de forma ininterrumpida. Por tanto, se solicita a los Miembros presentes que activen y mantengan sus cámaras encendidas e indiquen su nombre. De la misma manera, los presentes deben encender sus cámaras e identificarse, luego podrán apagar las cámaras si así lo desean. Participan en forma presencial los señores Cinthya Arias Leitón, quien preside, Federico Chacón Loaiza, Miembro Propietario, Carlos Watson Carazo, Miembro Propietario. Asimismo, el funcionario Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo; Mariana Brenes Akerman, Angélica Chinchilla Medina, Rose Mary Serrano Gómez, Ivannia Morales Chaves y Jorge Brealey Zamora, Asesores del Consejo----------

Participan el señor Rodolfo González López, Subauditor Interno de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, de forma virtual.----------

La presente sesión se lleva a cabalidad con todas las disposiciones establecidas por el ordenamiento jurídico para la celebración de sesiones virtuales. Se mantiene la conexión, tanto en audio como en video, durante toda la sesión, de conformidad con la normativa vigente.----------

ARTÍCULO 1

APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

De inmediato, la Presidencia da lectura a la propuesta del orden del día. Al amparo de lo que se establece en el numeral 4 del artículo 54 de la Ley General de Administración Pública, son necesarios los siguientes ajustes:----------

Posponer:

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE MERCADOS

1. Informe sobre la solicitud de medida cautelar presentada por COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER, S.A.----------

Adicionar:

PROPUESTAS MIEMBROS DEL CONSEJO

1. Propuesta de cambio de fecha en la comparecencia para el procedimiento de competencia. ----------
2. Borrador de respuesta para el MICITT sobre criterio de documentos del Comité de Normalización de COMTELCA.----------

CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

3. Oficio MICITT-DVT-OF-174-2024 mediante el cual el MICITT remite observaciones a la evaluación de las metas de acción del PNDT 2022-2027, con corte al 31 de diciembre del 2023. ----------
4. Oficio CNNA-OF-028-2024 mediante el cual el Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia rinden un agradecimiento por la participación en el proceso de formulación de la Política Nacional de la Niñez y la Adolescencia 2024-2036. ----------
5. Correo electrónico del 14 de mayo del 2024 mediante el cual INFOCOM solicita al Consejo una cita presencial para analizar temas de la industria. ----------

AGENDA

1 - APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

2 - PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

2.1 - Propuesta de Informe de Labores SUTEL 2023. ----------

2.2 - Informe de manifestaciones de Liberty en contra del acuerdo 033-072-2023. --------

2.3 - Informe de recurso apelación en contra de la resolución RDGC-00058-SUTEL-2023.

2.4 - Informe de recurso apelación en contra de la resolución RDGC-000166-SUTEL-2023. ----------

2.5 - Informe de recurso apelación Informe sobre el recurso de apelación en contra de la resolución RDGC-00164-SUTEL-2023. ----------

2.6 - Informe de recurso apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00159-SUTEL-2019. ----------

2.7 - Informe de recurso apelación en subsidio en contra de la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023. ----------

2.8 - Informe de recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución número RDGC-00144-SUTEL-2023. ----------

2.9 - Informe de recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la RDGC-00012-SUTEL-2024.----------

2.10 - Informe de recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00172-SUTEL-2023. ----------

2.11 - Informe de recurso de apelación contra la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023.

2.12 - Informe de recurso reconsideración RCS-006-2024. ----------

2.13 - Informe de recurso de reconsideración en contra de la resolución RCS-315-2023.

2.14 - Recurso ordinario en contra de la resolución RCS-294-2023 presentado por Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. y el Instituto Costarricense de

Electricidad. ----------

2.15 - Propuesta de cambio de fecha en la comparecencia para el procedimiento de competencia. ----------

2.16 - Borrador de respuesta para el MICITT sobre criterio de documentos del Comité de Normalización de COMTELCA. ----------

2.17 - CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

2.17.1 -Oficio MICITT-DVT-OF-174-2024, mediante el cual el MICITT remite observaciones a la evaluación de las metas de acción del PNDT 2022-2027, con corte al 31 de diciembre del 2023. ----------

2.17.2 - Oficio CNNA-OF-028-2024 mediante el cual el Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia rinden un agradecimiento por la participación en el proceso de formulación de la Política Nacional de la Niñez y la Adolescencia 2024-2036. --

2.17.3 - Correo electrónico del 14 de mayo del 2024 mediante el cual INFOCOM solicita al Consejo una cita presencial para analizar temas de la industria. ----------

3 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.

3.1 - Solicitud de revocatoria del acuerdo 009-058-2023. ----------

3.2 - Propuesta de recargo de funciones para la Jefa a.i. de la Unidad de Finanzas. -----

4 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL.

4.1 - Propuesta de solicitud de modificación de la meta 4 del PNDT 2022-2027.----------

5 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS.

5.1 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico sobre la inscripción del contrato de servicios de uso compartido de infraestructura suscrito entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Diunesam, S. A. ----------

5.2 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico sobre la inscripción del contrato de servicios de uso compartido de infraestructura suscrito entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Dathan Networks SRL. ----------

5.3 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico sobre la inscripción del contrato de servicios de uso compartido de infraestructura suscrito entre el Instituto Costarricense de Electricidad y José Solís Arce. ----------

5.4 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico sobre la inscripción del contrato de servicios de uso compartido de infraestructura suscrito entre la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L. y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. ----------

5.5 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico sobre la inscripción del contrato de servicios de uso compartido de infraestructura suscrito la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L. y Millicom Cable Costa Rica S.A. ----------

5.6 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico sobre la inscripción del contrato de servicios de uso compartido de infraestructura suscrito entre la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L. y Claro CR Telecomunicaciones S.A. -----

5.7 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico de recomendación sobre la solicitud de intervención por acceso a la postería eléctrica presentada por Claro CR Telecomunicaciones, S.A. en contra del Instituto Costarricense de Electricidad. ----

5.8 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe apertura de intervención Claro CR Telecomunicaciones contra Ring Centrales de Costa Rica S.A. ----------

6 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

6.1 - Criterio sobre la solicitud de aprobación del boceto para informar a los usuarios finales sobre el vencimiento del contrato Comunidades Conectadas requerido por el ICE.----------

6.2 - Propuesta de dictamen técnico para recomendar el otorgamiento de permisos de uso de frecuencias (radioaficionados).----------

Conocido en detalle el tema, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:--------

ACUERDO 001-008-2024

Aprobar el orden del día antes expuesto para la presente sesión ordinaria.----------

ARTÍCULO 2

PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

2.1. ***Propuesta de Informe de labores SUTEL 2023***.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta para consideración del Consejo el "*Informe de labores de Sutel 2023*".----------

Al respecto, se conoce el oficio 03608-SUTEL-ACS-2024, del 10 de mayo de 2024, mediante el cual la funcionaria Rose Mary Serrano Gómez, Asesora del Consejo, presenta para consideración del Consejo la propuesta del "*Informe Anual de Labores de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) para el periodo 2023*".----------

De inmediato la exposición de este asunto.----------

*"**Cinthya Arias**: Continuamos con el punto 2.1, que corresponde a la sección de Miembros del Consejo.----------*

Al finalizar esta sección agregaríamos los otros 2 puntos que he mencionado.----------

El primer punto es el 2.1, Propuesta de informe de labores Sutel, que fue recopilado con el apoyo de todas las Direcciones por la señora Rosemary Serrano y contó con una serie de observaciones de doña Ivannia.----------

Además, es importante indicar que este informe debe ser publicado el día de hoy en la página web. Adelante, doña Rose Mary.----------

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

***Rose Mary Serrano**: Buenos días. Corresponde presentar el informe de labores 2023.----*

Para efectos de don Carlos, en la página web de la Sutel se presentan los informes anuales. Estos son presentados luego de manera diagramada. Entonces tenemos aquí cada uno, de cada año y entonces se pueden desplegar fácilmente, esto con el apoyo final de la Unidad de Comunicación y tiene diferentes apartados.----------

Entonces quería mostrarle primero eso para que cuando presente ya el documento que vamos a ver ahora, no se extrañe, porque este es el texto en crudo, solo texto, sin la edición final.----------

Este es el informe de labores 2023. Se empieza a elaborar en diciembre del año que va cerrando, con las Direcciones, participan todas las Direcciones, tienen personas destacadas y cumple 2 objetivos, en la ley de 7593, donde hay que presentar a través del informe de ARESEP un apartado resumen de las labores que se han realizado con respecto a lo que ARESEP tiene una relación con la Sutel y otro con la Ley para el perfeccionamiento de rendición de cuentas.----------

Se presenta a más tardar el 15 de mayo de cada año y están también agregados resúmenes o apartados que tiene que ver con informes que ya ese Consejo ha conocido y aprobado y que vimos en las primeras sesiones, que tiene que ver con el informe del PEI, el informe del POI, la liquidación presupuestaria, las fuentes de financiamiento y entonces tiene una primera parte relacionada con estados financieros y todos estos elementos que ya han sido conocidos y aprobados por este Consejo. Entonces es una parte donde se pone el resumen.

Luego vamos a tener una segunda parte, donde es la gestión de las funciones que realiza cada una de las Direcciones, Calidad, Competencia, FONATEL, Mercados y Operaciones.

En FONATEL se hace un resumen de la labor, tomando en cuenta que la ley establece que se debe presentar un informe anual específico, que tiene otras características, hacia la Asamblea Legislativa y el MICITT. Entonces acá también se presenta un resumen.----------

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

Se presentan los sitios más importantes cada institución, para buscar que no sea un informe super extenso pero que sea bien completo e incorporamos un apartado que se llama conclusiones, o desafíos, o retos que expresamente así nos lo ha pedido en el pasado la ARESEP, porque ellos también hacen un apartado en este sentido.----------

¿Qué es lo que no ha pasado este año? Es que no ha habido la solicitud del informe resumen. Entonces no ha habido una coordinación, en este caso previa, pero igualmente se propone al final que se remita el informe a la ARESEP.----------

Hay otros elementos que tienen que ver con la ley de rendición de cuentas, que nos pide incluir apartados anexos que tienen que ver con el comportamiento de las telecomunicaciones. Entonces se hace un pequeño resumen de cómo está el mercado, igual sobre la liquidación presupuestaria con cierre al 31, que también ya ha sido aprobado por el Consejo.----------

Un cuadro de representaciones internacionales, también se especifica las fechas, los lugares, a lo que va y las personas que asisten.----------

Los procesos de contratación, la ley exige que se haga un listado de todas las contrataciones que la Superintendencia ha realizado.----------

Incluimos un tema de transparencia y comunicación en la gestión institucional, elaborado por la Unidad de Comunicación.----------

El anterior se explicó que no se pudo realizar porque al fin de año y principios, el encargado había estado, por motivos de salud, incapacitado, entonces en esta se incluye a partir de febrero. Hay unos meses que no están cubiertos, lo que significa que no fue que se dejó de atender a la prensa, eso lo asumió la Presidencia con la asesoría que tiene a disposición, en ese momento don Federico.----------

Después incluimos un apartado sobre las consultas legislativas. La Asamblea Legislativa nos pide consulta sobre expedientes, nos hace solicitudes expresas en materias principalmente de FONATEL.----------

El año pasado también se agregaron sobre 5G y nos invitan a algunas actividades. Estuvimos como institución representados en la Comisión de Alajuela, que se realizó en la zona Norte y ahí se brindó un informe sobre el estado de la conectividad, tanto de FONATEL como a nivel general y los procesos judiciales, que también se les lleva un seguimiento, porque eso en muchos casos genera costas o recursos comprometidos por parte de la institución que están en el presupuesto y que se refleja.----------

En introducción, aquí se va a explicar cuáles son las funciones de la Sutel y se va a explicar lo que vivimos el año pasado, que en el primer trimestre estuvo se vencieron los nombramientos del Miembro Propietario y Suplente y que luego se concluyó el periodo con dos Miembros.----------

No contamos más la historia de enero, porque ya eso será en el próximo informe.----------

Vamos a irnos a las conclusiones y los desafíos, que es la parte más sustancial y estas fueron elaboradas por cada una de las Direcciones y ellos hacen notar el trabajo que se realizó.----------

En materia de monitoreo y fiscalización de la prestación de los servicios a la población, se dio cumplimiento óptimo de las responsabilidades encomendadas a la Sutel, con el apoyo de la Dirección General de Calidad.----------

Aquí cada una de las conclusiones y los desafíos van en función de las Direcciones o de las grandes funciones o sombreros que tiene la Sutel.----------

Recordemos que entró a regir el Reglamento de protección del usuario final y esto tiene también una serie de retos, pero se ha venido implementando de manera satisfactoria.-----

Entre los desafíos, continuar con la realización de los estudios y recomendaciones de cara a un proceso concursal del espectro IMT de radiodifusión.----------

Este reto se viene replicando también del año anterior, en donde se han presentado el MICTT algunas modificaciones al PNAF y la importancia de hacer más eficiente el uso del espectro.----------

Dar cumplimiento a las obligaciones y funciones asignadas por ley en materia de telecomunicaciones y atender oportuna y técnicamente las instrucciones del Poder Ejecutivo en 5G como en radiodifusión y las materias en las que la Sutel ejerce como asesor técnico del Poder Ejecutivo.----------

Velar por la correcta ejecución de nuevos sistemas de monitoreo y evaluación de calidad.-

Establecer distintas plataformas para dar cumplimiento a los transitorios del Reglamento del usuario final y convocar al Comité Técnico de Calidad para elaborar el proyecto de modificación de umbrales y cumplimiento de metodologías. Esto tiene que ver también con el reglamento en materia de móvil.----------

Luego tenemos en el rol de Autoridad de Competencia avanzar en la ejecución de la hoja de ruta, en la cual ya vamos bastante avanzados, recién estamos revisando ya los borradores de la calificación que realizó la OCDE y el avance es muy satisfactorio, muy éxitos a la labor que se ha venido haciendo en esta materia.----------

Ya han ido saliendo los productos de guía, se están implementando, lo que es un logro, alcanzar cada uno de los productos es un reto, porque es la implementación también de cada uno de los productos, esa es la tónica en este apartado.----------

Luego tenemos la Dirección de FONATEL. Se ha visto limitada en su accionar por la falta de planes de acción por parte de las instituciones contraparte de gobierno, principalmente el IMAS y el MEP y eso pues lo tenemos que hacer ver aquí, no solo la falta de los planes, sino también la calidad de la información.----------

Eso no resta que se haya venido avanzando con lo que se está implementando y que el equipo mantiene entusiasmo y compromiso de seguir en esa dirección e insistiendo como se vio también aquí en un informe, hace no más de 5 días, hace 3 sesiones atrás o 2, el informe de las gestiones que se han hecho en materia de educación para conectar escuelas.----------

Pero aquí se establece cada uno de los programas y los avances en cada uno de los programas y el reto es mejorar la planificación y el análisis de riesgo de los proyectos y seguir trabajando en esa área.----------

Eso principalmente, aquí todavía, en el área de la parte administrativa, se implementó la regla fiscal y ese es uno de los elementos que a la institución lo limitó en poder implementar proyectos relacionados con las funciones nuestras y que lo hemos ido y agregando en cada uno de los informes, para que quede la huella de qué sí se ha podido hacer y qué ha sido una limitante.----------

En el próximo tendremos un panorama un poquito diferente, porque ya no nos aplicará la regla fiscal.----------

Eso es en resumen el informe y lo que se solicita, bueno, no puedo dejar de mencionar el trabajo de las Direcciones y el apoyo que Ivannia también en esto nos da, para poder presentar hoy un documento que se pueda subir a la página web y se pueda notificar y posterior, como de costumbre, se hará la diagramación en libro digital.----------

Entonces, lo que se solicita es darlo por recibido, aprobarlo y autorizar remitirlo a las instancias correspondientes, gracias.----------

***Cinthya Arias**: Gracias doña Rose Mary. Doña Ivannia también remitió algunas observaciones, que serán incorporadas en el documento y básicamente, como bien lo indicaba doña Rose Mary en el informe, al final viene la propuesta de acuerdo, tal como lo tienen en pantalla, en su punto 1, acoger y aprobar la propuesta del informe; remitir el*

informe a la Junta Directiva, remitirlo a la Unidad de Comunicación para la edición final y la incorporación en la página web de la institución y remitir el informe anual a la Presidencia de la Asamblea Legislativa.----------

Esa sería la propuesta de acuerdo, si tienen alguna observación o comentario y si no, entonces pasaríamos a votar el acuerdo según lo que se consignó en pantalla.----------

Debe ser una aprobación en firme, para proceder a cumplir con la fecha de publicación en la página web, a sabiendas de que esta publicación será modificada una vez que contemos con el documento diseñado.----------

Aprobado en firme".----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 03608-SUTEL-ACS-2024, del 10 de mayo del 2024 y la explicación brindada la funcionaria Serrano Gómez, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 002-008-2024

1. Dar por recibido y aprobar el informe 03608-SUTEL-ACS-2024 del 10 de mayo de 2024, mediante el cual la funcionaria Rose Mary Serrano Gómez, Asesora del Consejo, presenta al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la propuesta del "*Informe Anual de Labores de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) para el periodo 2023*". ----------
2. Remitir a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), para lo que corresponda, el informe 03608-SUTEL-ACS-2024 del 10 de mayo de 2024 antes mencionado. ----------

3. Enviar el "*Informe Anual de Labores de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) para el periodo 2023*" a la Unidad de Comunicación, para la edición final del documento y su colocación a disposición pública a través de la página web institucional. ----------

4. Remitir el "*Informe Anual de Labores de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) para el periodo 2023*", a la Presidencia de la Asamblea Legislativa.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.2. Informe de manifestaciones de Liberty en contra del acuerdo 033-072-2023.

Ingresa a la sesión la funcionaria María Marta Allen Chaves, para el conocimiento de los temas de la Unidad a su cargo.

Continúa la Presidencia y presenta para valoración del Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica, para atender las manifestaciones de la empresa Liberty en contra de lo dispuesto en el acuerdo 033-072-2023.----------

Al respecto, se conoce el oficio 00653-SUTEL-UJ-2024, del 25 de enero del 2024, por medio del cual esa Unidad expone las razones que se valoraron en el informe 09969-SUTEL-DGC-2023, de la Dirección General de Calidad, sobre el cambio de programación en el servicio de televisión por suscripción presentada por ese operador.----------

De inmediato la exposición de este asunto.----------

"***Cinthya Arias:*** *Continuamos entonces con el punto 2.2. Aquí ya empezamos a llamar a doña María Marta.*----------

María Marta Allen*: Buenos días.*----------

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

***Cinthya Arias**: Bueno, muchísimas gracias por acompañarnos y ahora tenemos una serie de puntos, desde el 2.2 hasta el 2.14, que están a cargo de doña María Marta y que corresponden a procesos que son administrados directamente por la Unidad Jurídica, en atención a recursos y demás.----------*

Este primer punto, el 2.2, a cargo de doña María Marta, es el informe de manifestaciones de Liberty en contra del acuerdo 033-072-2023. Adelante María Marta.----------

***María Marta Allen**: Gracias. Este, como bien lo dijo doña Cinthya, es un informe presentado por Liberty en contra del acuerdo 033-072-2023.----------*

Un poco de antecedentes de este caso, el año anterior Liberty solicitó a la Dirección General de Calidad revisar el boceto que iban a utilizar para modificar la programación del servicio de televisión por suscripción.----------

En atención a esa solicitud, la Dirección General de Calidad emitió el criterio y en diciembre del año anterior, el Consejo acogió el informe que hizo la Dirección General de Calidad y tomó el acuerdo 033-072-2023.----------

En ese acuerdo se determina que el cambio de la programación en el servicio de televisión por suscripción presentado por Liberty cumple de una manera parcial lo que exige el Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final.----------

Ese acuerdo se notificó a Liberty el 06 de diciembre del año anterior y es hasta el 19 de diciembre, también del año anterior, que Liberty plantea una serie de manifestaciones con relación a ese acuerdo.----------

Aquí el primer punto que analizamos es la temporalidad del recurso y como le indiqué, el acuerdo fue notificado el 06 de diciembre y las manifestaciones, porque así lo titula Liberty, las presentó el 19 de diciembre. Ese plazo excede los 3 días que otorga la Ley General de la Administración Pública para recurrir, que es un plazo, como les digo, de 3 días y en atención a que fue presentado fuera del plazo, es decir, es una gestión presentada de

manera extemporánea, recomendamos el Consejo rechazar, por extemporáneo, la gestión presentada por Liberty en contra del acuerdo 033-072-2023 y dar por agotada la vía administrativa.----------

***Cinthya Arias**: ¿De acuerdo? Abrimos entonces a ver si hay observaciones o alguna manifestación.----------*

***Jorge Brealey**: Como habrán visto en la nota que yo remití como observación de este tema, yo tenía 3 cuestiones que valorar.----------*

Una se refiere al primer tema; viendo el oficio que remite Liberty, en la petición no dice expresamente que presenta un recurso, la publicación que ellos hacen tiene 2 componentes, uno es de un canal que estaban eliminando y sustituyendo por otro y de un canal al que le cambiaron el nombre.----------

Calidad en su informe de fiscalización dice, eso está bien parcialmente, porque se publicó bien toda la información que habían dicho que debía publicarse respecto del canal eliminado, pero como tiene una etiquetita de que se cambiaba el nombre de un canal, por eso dicen que no se cumplió.----------

Entonces lo que solicita el oficio este de Liberty al Consejo es que se solicite a la Dirección General hacer un nuevo informe, no está presentando un recurso como tal, no lo dice expresamente y en todo caso, si uno interpretara que es un recurso y si fue un error de la Sutel, el artículo 353.1 de la Ley General de la Administración Pública dice: podrá interponerse un recurso de revisión ante el Consejo, ¿en qué supuesto? cuando al dictarlos se hubiera incurrido en un manifiesto error de hecho y aparezcan los propios documentos incorporados al expediente.----------

Yo no sé si calza como un error o no, lo que quiero decir es que si se va a interpretar que lo presentado es un recurso, podría también valorarse que es un recurso de revisión.-------

¿Qué es la importancia del recurso de revisión?, es que tiene un mes para presentarse. Al final entonces yo me voy al fondo, que es lo importante acá, no para rechazar la gestión por un tema de extemporaneidad, sino por el fondo y son los otros 2 elementos que paso a decir.----------

El primer elemento es, y después lo amplío en otro tema que se va a ver en tema sancionatorio, es que yo creo que los servicios de televisión por suscripción no son servicio de telecomunicación.----------

En todo caso, es en este caso específico y para ilustrar lo que quiero decir, si uno ve el Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, en el artículo 147, que habla de la información sobre la programación, dice al respecto que las modificaciones en la distribución de canales deberá informarse por parte de los concesionarios al MICITT, dentro de los 10 días naturales, o sea, el tema de programación es un tema de contenido y para mí es de competencia del MICITT.----------

El sustento que se está utilizando para exigirle a estos operadores que cada vez que hacen una modificación en la parrilla, en este caso para sustituir un canal o eliminar un canal, es el artículo del Reglamento del régimen de protección de derechos de usuario final, el artículo 28, que habla sobre tarifas, cuando las tarifas, lo que se ha interpretado es que cuando hay una modificación de algunos elementos de los contratos, se está modificando la tarifa.----------

Entonces no es como para ampliarme, pero bueno, esto solamente es uno de los elementos que uno podría decir aquí hay una antinomia, yo la resolvería, porque hay 2 normas que en principio estarían dando una consecuencia diferente.----------

¿Y por qué voy yo a esto? ¿Cuál es la relevancia de esto?----------

La relevancia de esto, principalmente, es porque hay otro caso y muchos de esos casos que se incumplen por una u otra razón; hay un caso que se llevó al sancionatorio, que eso

es el 0,5 de los ingresos brutos, muy posiblemente sea de este servicio, es mucha plata, los ingresos brutos del período fiscal anterior, por una publicación, porque en la publicación sí dice claramente a los usuarios que el nombre de este canal va a cambiarse.----------

Lo que quiero decir con esto es que yo, por el fondo, creo que ni son servicios de Telecomunicaciones, que más adelante amplío por qué no y aun siendo, no aplican las normas que se han utilizado para exigir a este servicio esta información y además, estamos viendo que es un tema de contenido, o sea, de la programación, de si es un canal, es un tema entretenimiento.----------

O sea, si al final tengo yo acceso a un canal que para mí era indispensable o no, entonces esos son los temas. En el otro caso me emplearé sobre el sobre por qué considero que no es un servicio de telecomunicaciones, por cuanto es el sancionatorio.----------

***Cinthya Arias**: De acuerdo, tal vez sobre este caso María Marta y las observaciones que don Jorge había remitido, la valoración de la Unidad Jurídica, por favor.----------*

***María Marta Allen**: Sí, 2 temas, el primero, con relación a si lo que presenta Liberty es un recurso o no es un recurso y se puede analizar como un recurso de revisión.----------*

Vamos a ver, lo primero que voy a decir, esto lo presentó un bufete de abogados (…sic) que conocen el derecho, ellos saben lo que se puede presentar en contra de una resolución, los plazos y los plazos que hay para presentarlo.----------

En el caso de que hubieran presentado un recurso de revisión, el mismo ordenamiento exige los requisitos, el artículo 353 de la Ley General de la Administración Pública exige los requisitos que se deben de acreditar al momento de presentar un recurso de revisión.------

Entonces creo que al ser abogados los que presentan esta gestión, ellos conocen el Derecho y saben cuáles son las gestiones que se pueden presentar en caso de no estar de acuerdo con una resolución del Consejo; considero que lo presentan así sin determinar, porque saben que lo presentan de manera extemporánea.----------

Entonces, en ese caso y al presentarse de manera extemporánea, lo titulan manifestaciones y no le ponen nombre de ningún recurso.----------

En cuanto al otro tema de los servicios de televisión por suscripción, si son o no servicios de telecomunicaciones, eso lo ha revisado la Dirección General de Mercados en el oficio 04502-SUTEL-DGM-2012, del 31 de octubre del año 2012 y también el Consejo ha emitido resoluciones al respecto, como por ejemplo la resolución RCS-109-2015.----------

En esos 2 documentos, tanto en el informe de la Dirección de Mercados como en la resolución del Consejo, se indica que los servicios de televisión por suscripción sí son servicios de telecomunicaciones.----------

Eso sería mi referencia a lo que dijo Jorge.----------

***Cinthya Arias**: De acuerdo, alguna posición u opinión adicional, señores del Consejo?-----*

***Carlos Watson**: Si yo tengo un contrato con una cablera y yo tengo la grilla establecida de los canales que ellos me están dando, al ellos modificar el canal, ¿no están alterando mi contrato?----------*

***Jorge Brealey**: Sí, claro. Yo no digo que no exista un contrato, lo que digo es que la naturaleza del servicio, el objeto del contrato, no es un servicio de telecomunicaciones, obviamente, de hecho, la normativa expresa que trata la programación de la televisión por suscripción están en el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, no está en el Reglamento de protección y de calidad, ni de protección del usuario de telecomunicaciones dictado por la Junta Directiva, sino un reglamento dictado por el Poder Ejecutivo.----------*

Y bueno, habla del contenido, el 146, Contenido de la programación que se difunda a través de las redes procurará contribuir a la integración familiar, desarrollo armónico de la niñez, mejoramiento a los sistemas educativos.----------

147, Información sobre la programación, el concesionario o el operador que presta los servicios de televisión por suscripción deberá informar previamente a los suscriptores los títulos de los programas y su clasificación.----------

Y después ese mismo 147 al final lo que dice es que se le debe informar al MICITT cuando hubiera un cambio en esa parrilla.----------

Entonces yo lo que digo es que esta misma norma, el reglamento, tiene otra norma que dice que Sutel lo que hace es una verificación de un requisito que habla de que el 65% de la cobertura de un canal que es de acceso libre, se debe obligar al operador de cable a incluirlo en la grilla.----------

Bueno pero quien decide eso, si se le debe obligar o no, es el MICITT y Sutel ha dicho que eso es competencia del MICITT.----------

También hay otras normas en el reglamento sobre la televisión por suscripción que se refieren a la actuación del espectro, ¿para qué? Para el enlace de bajo de la señal, en el centro, donde ellos recogen todo el contenido para subirlo en la red fija.----------

Bueno, eso sí es específico y le da unas competencias a Sutel, pero del contenido no y el servicio es diferente, usted no contrata un servicio de televisión por suscripción para comunicarse con otros usuarios de esa red. Usted contrata el servicio de telecomunicaciones por el contenido, para entretener, para poder elegir X o Y contenidos de acuerdo con sus preferencias, entonces es un servicio también de paga y por lo tanto, también es un contrato, o sea, uno adquiere ese servicio por una contratación.----------

Lo que yo estoy queriendo decir es que la regulación de ese contrato y de ese servicio no es de la normativa, no le aplica la normativa de las telecomunicaciones, que tienen regulaciones muy específicas, inclusive si fuera un servicio de telecomunicaciones, la Ley General, cuando se hizo la apertura, en el artículo 50, dice que el servicio debería siempre estar fijado, el control tarifario debería existir y esos precios se levantarían hasta que exista

después un análisis de mercado que determine que haya un nivel suficiente de competencia.----------

Bueno, ese servicio nunca funcionó así, nunca tuvo control de precios al inicio, nunca se le han establecido parámetros de calidad y algunas de las disposiciones que están reguladas en este reglamento se ha dicho que las atienda el MICITT.----------

Y el mercado es diferente, el mercado es el audiovisual, estos servicios compiten con Netflix y es otra dinámica y entonces, si existe la grilla o no existe la grilla, existe un canal tiene una implicación, pero no es de las implicaciones en la transmisión, el servicio.----------

***Carlos Watson**: Ahora bien, ellos de ese servicio, por ejemplo, el cable que todas las personas pagan en Costa Rica, ¿tiene que pagarle algún canon a Sutel, sí o no?----------*

***Jorge Brealey**: Sí, bueno, aquí la mayoría de esos operadores utilizan la red, porque eso es otro tema. Cuando la red que está habilitada para prestar servicios de telecomunicaciones, eso también lo dice el reglamento, a través de esa red se presta el servicio de conexión a internet o la telefonía IP. Esos serían servicios de telefonía y por esos servicios sí debería pagar.----------*

Yo desconozco, pero creo que sí es así, por los ingresos, ellos reportan los ingresos y de televisión por suscripción para canon de regulación.----------

***Cinthya Arias**: Todo lo que es satelital, por descenso de señal pagan canon.----------*

***Jorge Brealey**: Ahí no lo tengo claro, pero en mi tesis no deberían pagar.----------*

***Mariana Brenes**: Yo creo que la discusión se está llevando un poco más a lo que realmente era. Yo creo que la discusión se está centrando en lo que es un servicio o no es un servicio, donde realmente la reclamación o el punto que incluyó y por lo cual la Dirección General de Calidad y el Consejo en su momento habían indicado que hubo incumplimiento por parte de Liberty, era por una mera constatación en las pautas de información que debía darle al usuario final.----------*

La grilla de canales está dentro del contrato que ellos suscriben, si hay un cambio en esa grilla de canales, eso ellos deben de modificarlo con anticipación y para eso aplica tanto Reglamento de protección al usuario en el artículo 40 y el 147 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones; entonces en este caso hubo un incumplimiento por parte de Liberty en la información que debía de indicarle al usuario y eso es de mera constatación, o cumplió o no cumplió, por lo que en este caso fue que la Dirección General de Calidad dijo que cumplió parcialmente, en algunos casos sí, pero en este caso no.----------

Entonces, más allá de si la discusión de eso es un servicio de información o de telecomunicaciones o qué tipo de servicio es, no creo que sea la discusión que se dio en el caso; en el caso la discusión que se dio, que realmente no fue ni una discusión, porque era mera constatación, era si Liberty cumplió o no cumplió con informarle al usuario en los canales adecuados y en los medios que indica el artículo del Reglamento de protección al usuario y el del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones en cuanto a la modificación contractual que iban a sufrir esos usuarios finales.----------

***Federico Chacón**: Preguntaba sobre el recurso de revisión que si estaba claro el tema de las formas.----------*

***Mariana Brenes**: Ellos realmente, viendo rápidamente el documento, únicamente ponen un tipo de observaciones, aquí la Unidad Jurídica lo que hizo fue tomarlo como un recurso ordinario del que se pone por la ley, porque están viendo modificaciones y cuando se están viendo ese tipo de modificaciones, es un recurso de revocatoria o de apelación, que está diciendo que se elimine creo que es el inciso d), la cuestión del Consejo, que se vuelvan a analizar la información.----------*

El recurso de revisión es un poco más específico para otros casos, que existieran manifiestos errores de hecho. El artículo 353 de la Ley General de la Administración Pública dice cuáles son las pautas donde se debe poner un recurso de revisión.----------

En este caso, pareciera más un recurso de revocatoria ordinario o de apelación, como lo vio María Marta y la Unidad Jurídica, porque sí estaba pidiendo modificaciones al contrato, o sea, no era que había ocurrido en error, ni que aparecieron documentos de valor esencial para la resolución del asunto que eran ignorados al dictarse en su momento o cuando son testimonios declarados falsos por sentencia judicial.----------

Esos casos quien presentó esas observaciones, no indicó en ninguno de estos incisos que podría aplicarse un recurso de revisión. Entonces el recurso de revisión yo también lo rechazaría de plano, si fuera el caso, porque no calza en ninguno de sus incisos, entonces era mejor analizarlo como un recurso ordinario.----------

***Jorge Brealey**: Yo con el tema de recursos, lo he dicho antes, pero ahora que está don Carlos lo reitero, ¿por qué es importante los recursos para la administración? es porque eso le devuelve la competencia al Consejo.----------*

Si se dejan pasar los recursos, aparte de que el administrado pierde ese derecho, pero en realidad el más afectado también es la administración, que si deja pasar un vicio, no lo puede hacer, tiene que ir a un proceso de lesividad o si es evidente y manifiesto a un procedimiento interno.----------

Entonces, cuando a uno le presentan un recurso, es lo mejor, porque usted puede revisar sus propios actos, entonces y porque no es un tema de contestabilidad o de quién gana, si le gano a no, es un tema de satisfacer el interés público, de qué es lo mejor para el mercado, entonces es la oportunidad de cuestionarse nuevamente los temas y estar seguro, a ver si realmente tomé una buena decisión o no tomé una buena decisión.----------

Aquí se habla de que es un error de hecho porque es un error de hecho, porque en la resolución que prepara la Dirección General de Calidad y que adopta el Consejo, dice por el servicio que parcialmente se incumple, se dice que fue eliminado y no fue eliminado. Fue cambio de nombre y no hay una justificación de decir, bueno, el cambio de nombre

consideramos que también es, pues que lo diga y además, tal vez estoy interpretando ampliamente, pero a mí me parece que eso se trata, el operador tiene que dar señales, dar seguridad, de establecer qué es la interpretación de esta norma.----------

Lo otro, en cuanto a servicio, lo vamos a ver con el tema de otro operador que está siendo sancionado por prácticamente lo mismo y además, si es un servicio de telecomunicaciones, hay cosas que debía hacerse, o sea, en realidad el servicio no se ha visto como un servicio de telecomunicaciones.----------

Hay que reconocer que es un tema que sí amerita atención.----------

***Cinthya Arias**: Para poner un poco de orden sobre el tema. Creo que el punto de si estos servicios son o no de telecomunicaciones, ameritan un análisis completamente aparte de este, porque en este momento tenemos el tema como un servicio de telecomunicaciones, entonces me parece que eso es un tema separado de lo que nos presenta hoy doña María Marta, que básicamente, como lo resumió doña Mariana, corresponde a un asunto de incumplimiento a lo establecido en el Reglamento de protección de usuarios.----------*

Sin embargo, hay una duda natural sobre el tema de si era un recurso de revisión o no, si era otro tipo de recurso y sobre si en esa medida el proceso debería, como indica don Jorge, regresar al Consejo para aplicar el tema de defensa a que tiene derecho cualquiera de las partes.----------

En ese sentido y considerando lo que han manifestado los señores Miembros del Consejo, me parece que lo oportuno sería posponer la decisión de este tema para una decisión final posterior y solicitar a la Unidad Jurídica que junto con Mariana y Jorge Brealey, analizaran el tema ya para tener una visión más completa sobre el asunto.----------

Entonces, eso sería lo que yo sugeriría y sometería a votación por parte de los señores del Consejo.----------

***Carlos Watson**: De acuerdo.----------*

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

***María Marta Allen**: Cinthya yo tengo una aclaración sobre el acuerdo que acaban de tomar. No me queda claro qué es lo que se pretende de la Unidad Jurídica, nada más para que me lo reitere, porque no me quedó.----------*

***Cinthya Arias**: Sí, los señores Miembros del Consejo han manifestado, una serie de dudas, sobre si aplicaba o no un recurso de revisión, si era un recurso que hubiera entrado en tiempo y además, bueno, han planteado una serie de discusiones sobre el tema de si es o no un servicio de telecomunicaciones.----------*

Este tema concretamente se analizaría posteriormente por otra vía, pero concretamente sobre la duda que existe con relación a la naturaleza del recurso, se está pidiendo que el tema sea aclarado en conjunto en una reunión o una sesión de trabajo entre la Unidad Jurídica y la Asesoría Jurídica, la asesoría legal del Consejo, sea Mariana Brenes y don Jorge Brealey, para el Consejo tener más seguridad acerca del tema y lo que estaríamos votando.----------

Eso sería básicamente. ¿Está claro?----------

***María Marta Allen**: Sí, es la naturaleza jurídica de lo que presentó Liberty lo que hay que analizar, eso es lo que entiendo.----------*

***Cinthya Arias**: Sí, exacto".----------*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00653-SUTEL-UJ-2024, del 25 de enero del 2024 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 003-008-2024

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

1. Dar por recibido el oficio 00653-SUTEL-UJ-2024 del 25 de enero de 2024, de la Unidad Jurídica con el Informe sobre las manifestaciones y solicitud de Liberty en contra del acuerdo 033-072-2023, de la sesión ordinaria 072-2023 del Consejo de la SUTEL.----------
2. Posponer el tema y solicitar a los funcionarios Jorge Brealey Zamora, Asesor del Consejo, Mariana Brenes Akerman, Asesora del Consejo y María Marta Allen, Jefa Unidad Jurídica, para que en conjunto preparen una propuesta de criterio sobre el particular y la presenten al Consejo en una próxima sesión.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.3. Informe de recurso apelación en contra de la resolución RDGC-00058-SUTEL-2023.

Continúa la Presidencia y presenta para consideración del Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica, para atender el recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00058-SUTEL-2023.----------

Al respecto, se conoce el oficio 00394-SUTEL-UJ-2024, del 16 de enero del 2024, por medio del cual esa Unidad expone el informe jurídico no vinculante para atender el recurso de apelación presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad, en contra de la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-00058-SUTEL-2023, del 05 de mayo del 2023, con respecto a la reclamación presentada por Yesenia Castro Robles.----------

De inmediato la explicación de este caso.----------

*"**Cinthya Arias**: Podemos continuar con el siguiente tema, a cargo también tuyo María Marta.*----------

***María Marta Allen**: Sí, el punto 2.3 es el informe del recurso ordinario de apelación presentado por el ICE en contra de la resolución RDGC-058-SUTEL-2023, que emitió la Dirección General de Calidad en un procedimiento de reclamación.----------*

Esta reclamación se interpuso por problemas de facturación del servicio de roaming internacional de datos y por falta de atención en tiempo de las reclamaciones.----------

La Dirección General de Calidad declaró parcialmente con lugar la reclamación, porque acreditó que el ICE no cumplió con los plazos que establece el Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final para dar respuesta a la reclamación, que es de 10 días naturales y en contra de esa decisión, el ICE presentó un recurso de revocatoria con apelación y solicita que se revoque el punto 3.6 de esa resolución.----------

El ICE lo que alega en su escrito de reclamación es que en sus sistemas no está registrada la reclamación por la cual fue sancionado, en consecuencia; en el procedimiento de reclamación el ICE se refiere a una gestión diferente de la cual es objeto esta reclamación.

De la revisión que hicimos del expediente administrativo y de los documentos que ahí están, sí verificamos que la usuaria presentó efectivamente una reclamación ante el ICE, la cual no fue atendida.----------

Esto se confirma en una conversación que sostuvo la usuaria con el call center del operador, y esta prueba consta en el expediente administrativo.----------

En esa conversación que se sostuvo, la colaboradora del operador en este call center indica el número del caso que corresponde a la reclamación que no fue atendida y que dice el ICE que no consta en sus registros.----------

Además, también es importante indicar que la Dirección General de Calidad, cuando ordenó el inicio del procedimiento, le concedió al ICE el plazo de 3 días para aportar copia del expediente en el cual se tramitó la reclamación.----------

Sin embargo, el ICE no aportó la información de esa reclamación y reitero, no aportó la información de la reclamación que es objeto de este procedimiento.----------

En atención a lo anterior, recomendamos declarar sin lugar el recurso de apelación en subsidio presentado por el ICE, en contra de la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-058-2023 y dar por agotada la vía administrativa.----------

***Cinthya Arias**: ¿Preguntas u observaciones? Entonces se votaría el acuerdo en el sentido de declarar sin lugar el recurso de apelación en subsidio presentado por el ICE en contra de la resolución RDGC-00058-SUTEL-2023, del 05 de mayo del 2023 y segundo, dar por agotada la vía administrativa.----------*

Aprobado en firme.----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00394-SUTEL-UJ-2024, del 16 de enero del 2024 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 004-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 00394-SUTEL-UJ-2024, del 16 de enero del 2024, por medio del cual la Unidad Jurídica expone al Consejo el informe jurídico no vinculante para atender el recurso de apelación presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad, en contra de la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-00058-SUTEL-2023, del 05 de mayo del 2023, con respecto a la reclamación presentada por Yesenia Castro Robles.----------

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-039-2024

RESUELVE RECURSO ORDINARIO DE APELACIÓN EN SUBSIDIO INTERPUESTO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD RDGC-00058-SUTEL-2023, DEL 05 DE MAYO DEL 2023

EXPEDIENTE: I0053-STT-MOT-AU-00155-2023

RESULTANDO:

1. El 23 de enero de 2023, portadora de la cédula de identidad 1-1260-0039, presentó ante esta Superintendencia formal reclamación (NI-00929-2023) contra el ICE, por supuestos problemas de facturación del servicio de roaming internacional de datos, asociado al servicio de telefonía móvil 8934-9132, así como por falta de atención efectiva de las reclamaciones interpuestas ante el operador (*Expediente I-0053-STT-MOT-AU-00155-2023, folios 2 y sgts*).----------

2. El 28 de febrero de 2023, la Dirección General de Calidad emitió el oficio 01733-SUTEL-DGC-2023 con el que ordenó el inicio del procedimiento administrativo sumario de intervención para atención de la reclamación presentada por Yesenia Castro Robles; en ese mismo acto, concedió audiencia al ICE para referirse a los hechos y pretensiones de la reclamante y le advirtió sobre la carga de la prueba (*Expediente I-0053-STT-MOT-AU-00155-2023, folios 26 y sgts).*----------

3. El 13 de marzo de 2023, el órgano director de procedimiento emitió el oficio 02149-SUTEL-DGC-2023 con el que concedió a las partes audiencia por tres días para presentar sus conclusiones (*Expediente I-0053-STT-MOT-AU-00155-2023, folios 63 y sgts).*----------

4. El 14 de marzo de 2023, el ICE presentó su escrito 263-169-2023 con el que rindió sus conclusiones (NI-03306-2023) (*Expediente I-0053-STT-MOT-AU-00155-2023, folios 68 y sgts).*----------

5. El 02 de mayo de 2023, el órgano director de procedimiento emitió el oficio 03572-SUTEL-DGC-2023 con el rindió su informe final de recomendación (*Expediente I-0053-STT-MOT-AU-00155-2023, folios 74 y sgts).*----------

6. El 05 de mayo de 2023, la Dirección General de Calidad dictó la resolución RDGC-00058-SUTEL-2023 que constituye acto final del procedimiento, notificada a todas las partes vía correo electrónico el mismo día de su dictado (*Expediente I-0053-STT-MOT-AU-00155-2023, folios 90 y sgts*).----------

7. El 11 de mayo de 2023 de 2023, el ICE presentó su escrito 263-308-2023 (NI-05641-2023) con el que interpuso recurso de revocatoria con apelación en subsidio contra la resolución RDGC-00058-SUTEL-2023 (*Expediente I-0053-STT-MOT-AU-00155-2023, folios 107 y sgts).*----------

8. El 12 de diciembre de 2023, la Dirección General de Calidad emitió el oficio 10557-SUTEL-DGC-2023 en el que rindió su informe sobre el recurso de revocatoria presentado por el ICE contra la resolución RDGC-00058-SUTEL-2024 (*Expediente I-0053-STT-MOT-AU-00155-2023, folios 114 y sgts).*----------

9. El 20 de diciembre de 2023, la Dirección General de Calidad dictó la resolución RDGC-00173-SUTEL-2023 con el que atendió el recurso de revocatoria presentado por el ICE contra la resolución RDGC-00058-SUTEL-2023 (*Expediente I-0053-STT-MOT-AU-00155-2023, folios 131 y sgts*).----------

10. El 20 de diciembre de 2023, la Dirección General de Calidad emitió el oficio 10871-SUTEL-DGC-2023 con el que dio traslado al Consejo de la Sutel sobre el recurso de apelación presentado por el ICE en contra la resolución RDGC-00058-SUTEL-2023 (*Expediente I-0053-STT-MOT-AU-00155-2023, folios 126 y sgts*).----------

11. Que el 16 de enero de 2024 la Unidad Jurídica emitió el oficio 00394-SUTEL-UJ-2024 en el que rindió su informe sobre el recurso de apelación interpuesto por el ICE contra la resolución RDGC-00058-SUTEL-2023 del 05 de mayo de 2023.----------

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el criterio jurídico contenido en el oficio número 00394-SUTEL-UJ-2024 del 16 de enero de 2024 y del cual se extrae lo siguiente:----------

"[…]

III. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

1. ADMISIBILIDAD, LEGITIMACIÓN Y TEMPORALIDAD DEL RECURSO DE APELACIÓN

Se atiende el recurso de apelación interpuesto por el ICE (NI-05641-2023) en contra de la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-00058-SUTEL-2023 del 05 de mayo de 2023, que constituye acto final de procedimiento y, por consiguiente, en su contra son oponibles los recursos ordinarios, así de conformidad con lo dispuesto en el artículo 345 de la Ley 6227.----------

En este asunto, el operador recurrente se encuentra legitimado para presentar este recurso, por tratarse del proveedor del servicio objeto de reclamación, además que se encuentra debidamente presentado por Lidiette Chavez Aguilar, quien participa en calidad de apoderada especial, así según poder que consta en los expedientes de la Sutel (Expediente I0053-REG-INF-00112-2013, NI-10570-2023, fs 22 y sgt).----------

Por último, en cuanto a la temporalidad del recurso, una vez revisado el expediente se encontró que la resolución RDGC-00058-SUTEL-2023 fue notificada por correo electrónico a todas las partes el mismo día de su dictado, sea el 05 de mayo de 2023 mientras que el recurso que se atiende fue recibido en la Sutel el día 11 de mayo siguiente.----------

En consecuencia, se tiene por presentado dentro del plazo establecido en el artículo 346 de la Ley 6227 y de conformidad con la regla de cómputo de plazos prevista en el numeral 38 de la Ley 8687.----------

2. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA SOBRE EL FONDO DEL RECURSO

En este caso, el ICE interpuso recurso de apelación (NI-05641-2023) con el que solicita la revocatoria del punto 3.6. del informe rendido por el órgano director de procedimiento mediante oficio 03572-SUTEL-DGC-2023 sobre el cual se sustenta la resolución RDGC-00058-2023.----------

Sobre los alegatos y pretensiones recursivas, a continuación, el criterio de la Unidad Jurídica.----------

A. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA SOBRE LOS ALEGATOS DEL ICE.

En la resolución RDGC-00058-SUTEL-2023, el órgano decisor del procedimiento acogió en su totalidad el informe rendido por el órgano director del procedimiento mediante oficio 03572-SUTEL-DGC-2023 en el que se afirmó que, el operador no brindó respuesta a la reclamación ingresada 1-16497332375 recibida por el operador el 06 de enero de 2023, contraviniendo así lo dispuesto en los artículos 45 inciso 22) y 48 de la Ley 8642 y el artículo 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (Considerando 5. Oficio 03572-SUTEL-DGC-2023, Apartado 3.6).----------

En dicho acto además, se tuvo por demostrado que el 06 de enero de 2023 el operador recibió la reclamación 1-16497332375 relativa al cobro por el servicio de roaming internacional de datos, sin que se le brindara respuesta por parte del operador (Considerando 12).----------

En oposición, el ICE alega que en sus sistemas corporativos no existe registrada la reclamación 1-1649733237, de ahí que al responder a la orden de apertura del procedimiento, con su oficio 263-154-2023 del 09 de marzo de 2023, únicamente se refiriera al reclamo 1-6540927555 recibido el 16 de enero de 2023; además, agrega que no es cierto que la reclamación 1-1649733237 ingresara el 06 de enero de 2023 y se registrara hasta el 16 de enero siguiente bajo el número 1-16540927555; lo anterior en el tanto que, en sus sistemas corporativos, el primero no ingresó.----------

De previo, para este caso son de observancia lo dispuesto en los artículos 47 y 48 de la Ley 8642, mismos que se informan con los artículos 10 y 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (vigente al momento del dictado del acto recurrido), según los cuales, los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deben garantizar la atención de las reclamaciones que presenten los usuarios finales, lo que deberá verificarse en el plazo máximo de diez días naturales a partir de su presentación y corresponderá al operador o proveedor la carga de la prueba.----------

Pues bien, en criterio de la Unidad Jurídica, los argumentos del ICE no son de recibo y por consiguiente el recurso de apelación debe rechazarse.----------

Sobre el primero, tal y como lo indica le órgano decisor en el acto final, sea la resolución RDGC-00058-SUTEL-2023 y su acto confirmatorio mediante resolución RDGC-00173-SUTEL-2023, en este caso se debe tener por demostrado que el 06 de enero de 2023, Yesenia Castro Robles presentó una reclamación ante el ICE, a la que se le asignó el número 1-16497332375, la cual no fue atendida, tal y como, lo exige el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.----------

Al respecto, véase que en el formulario de reclamación presentado ante la Sutel (NI-00929-2023), la reclamante informó que "Posterior remito correos consultando y sin respuesta y luego me remiten otro número de gestión diferente al primero son 10 días hábiles al día de hoy 23 de enero no he tenido respuesta me desconectaron el servicio y tuve que proceder a pagar el monto de 46.996,72."----------

Adjunto al formulario descrito, la reclamante aportó imágenes de la una conversación sostenida vía chat de telegestión el día 19 de enero de 2023 en el que solicita se le informe el estado de su reclamación 1-16497332375.----------

Es en esa conversación cuando la colaboradora del operador, de nombre Karina indica: "El número de caso es el 1-16497332375, el área de facturación estaría realizando la revisión correspondiente para determinar dicho consumo. Puede igualmente solicitar en la agencia una [SIC] desglose del consumo de datos donde se detallaría el uso del mismo. El área encargada tiene 10 días hábiles para dar respuesta del caso." (NI-00929-2023, página 5).----------

Por último, por oficio 01733-SUTEL-DGC-2023 la Dirección General de Calidad ordenó el inicio del procedimiento, le concedió al ICE el plazo de tres días hábiles para, entre otros aportar copia del expediente en el que se tramitó la reclamación presentada por Yesenia Castro Robles y le advirtió sobre la reversión de la carga de la prueba dispuesta en el artículo 48 de la Ley 8642.----------

El ICE atendió el requerimiento hecho, por oficio 263-154-2024 (NI-3094-2023) en el que se refirió, únicamente, a la reclamación con número 1-16540927555 presentada el 16 de enero de 2023, no obstante, omitió cualquier referencia a lo dicho por la reclamante en su formulario de reclamación, así como a la

prueba aportada por ella en la que se refería a la reclamación 1-16497332375 presentada desde el 06 de enero de 2023. Omisión que persistió en su escrito de conclusiones 263-169-2023 (NI-03306-2023).--------

Así, con base en las afirmaciones y la prueba aportada por Yesenia Castro Robles en su escrito de reclamación, a falta de prueba en contrario por parte del operador, el órgano decisor tuvo por ciertos los hechos en cuanto a la presentación y falta de atención al reclamo número 1-16497332375, tal y como lo ordena el artículo 48 de la Ley 8642.----------

A esto se agrega que, si bien el ICE en su recurso alega que la reclamación 1-16497332375 no se encuentra registrado en sus sistemas, lo cierto es que el mismo operador, a través de su servicio de autogestión, confirmó la existencia del trámite, tal y como se reseñó líneas arriba.----------

Todo lo anterior lleva a concluir que, indistintamente de lo manifestado por el ICE en su recurso sobre la inexistencia del reclamo 1-16497332375 en sus sistemas, se debe tener por cierta su presentación desde el día 06 de enero de 2023.----------

En cuanto al segundo motivo de apelación, en el apartado 3.6 del informe base de la resolución RDGC-00085-SUTEL-2023 se indicó que el ICE "[…] no se refirió al reclamo número 1-16497332375 y se limitó a señalar que este ingresó a sus sistemas el 16 de enero de 2023 y se le asignó el número 1-16540927555 […].".----------

En su recurso, alega que no es correcto afirmar que el reclamo 1-16497332375 se registró hasta el 16 de enero de 2023 con el número 1-1654092755 como si se tratara del mismo, cuando en realidad se trata de un consecutivo que sí ingresó y se le dio respuesta.----------

Sobre el particular, de la prueba aportada por la actora se extraen los elementos objeto de análisis para la resolución de este reclamo.----------

Primero, en las páginas cuatro y cinco se observa la conversación sostenida por la reclamante Yesenia Castro Robles mediante el "ChatICE" con una persona de nombre Karina, en la que se le indica que el número de la reclamación presentada es la 1-16497332375.----------

A continuación, en la misma página 5 se observa un correo electrónico enviado por la actora al servicio 1193 con dirección electrónica "TELEGEST@ICE.go.cr con asunto "Caso 1-16497332375 Servicio 89349132" en la que solicitó información sobre la atención brindada al caso.----------

Por último, en la página 11 del documento que consta en el expediente se observa un correo electrónico con asunto "Caso 1-16497332375 Servicio 89349132" enviado dese la dirección "telegest@ice.go.cr" en el que se le indica:----------

"El consecutivo correcto de su caso es el 1-1654097555. Se le adjunta a su reporte su correo e imágenes enviadas para el estudio que el área de facturación roaming tiene en revisión".----------

De ese correo, no se observa una nueva exposición de hechos o motivo de reclamación, sino que de manera expresa remite al reporte e imágenes para ser incorporadas al estudio que, según se lee, ya tenía en estudio el área de facturación correspondiente.----------

Así, lo expresado en el correo electrónico enviado por el operador, así como lo afirmado por Yesenia Castro Robles en su escrito de reclamación, a falta de prueba en contrario aportada por el operador, sustentan la hipótesis planteada por el órgano director sobre la sustitución de la reclamación 1-16497332375 por la reclamación 1-1654097555, basada en los mismos hechos.----------

Consecuentemente, la reclamación presentada el 06 de enero de 2023, sea la 1-16497332375 fue sustituida por el operador, de manera injustificada, por la reclamación 1-1654097555, y ambas fueron resueltas hasta el 26 de enero de 2023, momento para el cual ya habían transcurrido los diez días hábiles previstos para ello en el artículo 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final que se encontraba vigente al momento de los hechos objeto de este procedimiento.----------

Así las cosas, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 47 y 48 de la Ley 8642 y los artículos 10 y 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, a partir del análisis de la prueba aportada por la reclamante Yesenia Castro Robles en su formulario de reclamación y a falta de prueba en contrario aportada por el operador, no se observan motivos que justifiquen la revocatoria o modificación de la resolución RDGC-00058-SUTEL-DGC-2023 del 05 de mayo de 2023.----------

IV. FIRMEZA DEL ACUERDO

Por disposición del artículo 56 de la Ley 6227, los acuerdos que alcance el Consejo de la Sutel deberán estar contenidos en el acta de la sesión en la que se adopten y ésta a su vez será aprobada en la sesión ordinaria siguiente.----------

Excepcionalmente, el Consejo de la Sutel podrá disponer la firmeza del acuerdo sin necesidad de aprobación posterior, para lo cual requerirá de la votación de dos terceras partes de la totalidad de sus miembros.----------

La declaratoria en firme de un acto sin aprobación posterior, supone la supresión de la posibilidad de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la misma Ley 6227.----------

Bajo este entendido, se sugiere valorar la conveniencia de conocer el presente informe y declarar en firme su disposición, así por tratarse de un procedimiento administrativo sujeto a plazos reducidos."----------

SEGUNDO: El Instituto Costarricense de Electricidad es parte legítima para interponer el recurso de apelación en contra de la resolución RDGC-00058-SUTEL-2023 del 05 de mayo de 2023; además, se encuentra debidamente representada y su recurso de apelación se tiempo por presentado dentro del plazo de Ley.----------

TERCERO: Mediante la resolución RDGC-00058-SUTEL-2023 se dictó acto final del procedimiento administrativo instruido en el expediente I0053-STT-MOT-AU-00155-2023 en atención a la reclamación presentada por Yesenia Castro Robles (NI-00929-2023) en contra del ICE, por supuestos problemas de facturación del servicio de roaming internacional de datos, asociado al servicio de telefonía móvil 8934-9132, así como por falta de atención efectiva de las reclamaciones interpuestas ante el operador.----------

CUARTO: De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 y 48 de la Ley 8642, mismos que se informan con los artículos 10 y 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (vigente al momento del dictado del acto recurrido), los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deben garantizar la atención de las

reclamaciones que presenten los usuarios finales, lo que deberá verificarse en el plazo máximo de diez días naturales a partir de su presentación y corresponderá al operador o proveedor la carga de la prueba.----------

QUINTO: En este caso, se tiene por demostrado que el 06 de enero de 2023, Yesenia Castro Robles presentó una reclamación ante el ICE, a la que se le asignó el número 1-16497332375, la cual no fue atendida, tal y como, lo exige el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones; además, que mediante oficio 263-154-2024 (NI-3094-2023) el ICE contestó la audiencia concedida en el acto de apertura de inicio del procedimiento, no obstante omitió referirse a lo dicho por la reclamante en su formulario de reclamación, así como a la prueba aportada por ella en la que se refería a la reclamación 1-16497332375 presentada desde el 06 de enero de 2023.----------

SÉXTO: No se observan motivos que justifiquen la revocatoria o modificación de la resolución RDGC-00058-SUTEL-2023 del 05 de mayo de 2023.----------

SÉTIMO: Se dispone la declaratoria en firme de este acuerdo.----------

POR TANTO,

De conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones y con fundamento en los artículos 47 y 48 de la Ley 8642 y los artículos 10 y 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, a partir del análisis de los documentos que conforman el expediente:----------

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR SIN LUGAR el recurso de apelación en subsidio presentado por el ICE (NI-05641-2023) en contra de la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-00058-SUTEL-2023, del 05 de mayo del 2023.----------

SEGUNDO: DAR POR AGOTADA la vía administrativa.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.4. Informe de recurso apelación en contra de la resolución RDGC-000166-SUTEL-2023.

Seguidamente, la Presidencia presenta para consideración del Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica, para atender el recurso de apelación en contra de la resolución RDGC-000166-SUTEL-2023.----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 00834-SUTEL-UJ-2024, del 01 de febrero del 2024, mediante el cual esa Unidad expone el informe que atiende el recurso apelación y la expresión de agravios presentados por COMUNICACIONES METROPOLITANAS, METROCOM, S. A., en contra de la resolución RDGC-000166-SUTEL-2023, de las 8:00 horas del 20 de noviembre del 2023, de la Dirección General de Calidad.----------

De inmediato la exposición de este tema.----------

A continuación la exposición de este asunto.----------

*"**Cinthya Arias**: Continuamos con el punto 2.4, María Marta, es el informe del recurso de apelación contra la resolución RDGC-0166-SUTEL-2023.----------*

***María Marta Allen**: Esta resolución también se emite dentro de un procedimiento de reclamación.----------*

En la reclamación se alegan problemas de facturación en el servicio de acceso a internet fijo.----------

La Dirección General de Calidad declaró con lugar la reclamación porque se acreditó que el usuario ya tenía un servicio contratado con la empresa Metrocom y contrató otro servicio,

sin embargo, el pago que realizó para el nuevo servicio que contrató se acreditó a una supuesta deuda que tenía por otro servicio con el mismo operador, por lo tanto, el nuevo servicio no le fue instalado.----------

Metrocom afirma que por una deuda que data del año 2020, existe una causal de imposibilidad de instalar el nuevo servicio que contrató Metrocom.----------

La Dirección General de Calidad consideró que no existe ninguna condición que le impidiera al operador llevar a cabo la instalación del nuevo servicio contratado, al no demostrar que había una imposibilidad técnica para eso.----------

Además, consideró que la existencia de la supuesta deuda que está asociada a un contrato distinto no puede tenerse como una causa atribuible para impedir la instalación del servicio.

Del análisis que realizamos de todo el expediente administrativo y de las argumentaciones presentadas por Metrocom, coincidimos con lo resuelto por la Dirección General de Calidad, las acciones que se acreditan en el procedimiento por parte de Metrocom son contrarias a lo que establece el artículo 45, inciso 4 de la Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 22 del anterior Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final.----------

Esas normas no facultan a los operadores a no realizar la instalación de un servicio pagado por el usuario, alegando una deuda correspondiente a otro contrato que tiene el mismo usuario.----------

En atención a esto, recomendamos rechazar el recurso de apelación presentado por Metrocom en contra de la resolución RDGC-166-SUTEL-2023, emitida por la Dirección General de Calidad y dar por agotada la vía administrativa.----------

***Cinthya Arias**: Muchas gracias, María Marta. Estoy viendo la resolución, aquí se menciona, en el punto 1 del resuelve, rechazar en todos sus extremos el recurso, pero no menciona lo de dar por agotada la vía, ¿eso haría falta agregarlo?----------*

***María Marta Allen**: Sí, haría falta, yo lo agrego y se lo remito a Luis con esa adición.--------*

***Cinthya Arias**: Sí y de una vez, creo que hay que ajustar, dice Dirección General de Calidad, al final del párrafo.----------*

Entonces estaríamos sometiendo a valoración del Consejo, aprobar la resolución disponible en el Felino, que básicamente implicaría en su parte resolutiva, en su por tanto, resolver rechazar en todos sus extremos el recurso de apelación presentado por Metrocom en contra de la resolución RDGC-00166, del 20 de noviembre y se agregaría dar por agotada la vía administrativa.----------

En ese sentido, se solicita, si no hay observaciones, aprobar la resolución respectiva y se requiere firmeza porque estos son casos que vienen acumulados".----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00834-SUTEL-UJ-2024, del 01 de febrero del 2024 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 005-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 00834-SUTEL-UJ-2024, del 01 de febrero del 2024, mediante el cual la Unidad Jurídica expone al Consejo el informe que atiende el recurso apelación y la expresión de agravios presentados por COMUNICACIONES METROPOLITANAS, METROCOM, S. A., en contra de la resolución RDGC-000166-SUTEL-2023, de las 8:00 horas del 20 de noviembre del 2023, de la Dirección General de Calidad.----------

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-040-2024

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

“SE RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN PRESENTADOS POR COMUNICACIONES METROPOLITANAS METROCOM, S. A. CONTRA LA RESOLUCIÓN RDGC-000166-SUTEL-2023, DE LAS 8:00 HORAS DEL 20 DE NOVIEMBRE DEL 2023 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

~~EXPEDIENTE: C0821-STT-MOT-AU-00841-2023~~”

RESULTANDO:

1. El 12 de julio de 2023, el señor Víctor Adonis Hernández Ramírez, portador de la cédula de identidad número 1-1410-0745, presentó ante la Superintendencia, una gestión de reclamación contra Metrocom, alegando problemas de facturación en el servicio de acceso a Internet fijo, señalando en lo relevante, lo siguiente:----------

> *“El día viernes 30 de Junio del presente año me contacte con asesor de ventas de Metrocom Bryan Salazar mediante WhatsApp para solicitar información relacionada al internet (sic) residencial por fibra óptica que ofrece la empresa Metrocom el mismo me brinda la información pertinente, le hago la consulta de que si mi persona puede optar por el servicio esperando que realizaran la verificación de mi cédula de identidad como en cualquier otro operador, y el mismo me indica que no hay problema alguno y que le envié los datos y que el me genera el contrato, asumiendo mi persona que no presentaba ningún pendiente con ellos continuo con el proceso le brindo los datos solicitados así mismo realizo el pago del mes por anticipado que la empresa exige para la contratación del servicio, procedo a la firma del contrato el cual me lo rechaza en primera instancia por la firma, la cual rectifico y adjunto el comprobante de pago de la misma, y es rechazado ya que en apariencia presentaba otro contrato con anterioridad bajo el número 698480, en ese momento le indicio al asesor de ventas que por que sale otro contrato y el me indica que los agentes vendedores de la empresa no realizan*

verificación de datos, que debo proceder directamente con Metrocom lo cual realizo el mismo viernes mediante llamada telefónica pero los mismos me indican que no van a proceder con la devolución del pago realizado ya que la van a tomar por el pago adeudado desde el año 2020, el cual mi persona no realizo nunca un contrato con ellos, y los mismos indican que con solo brindar la información que ellos solicitan dan por verificada la identidad de la persona que realiza el trámite sin aportar otro mecanismo para la verificación de la identidad de la persona contratante". (NI-08508-2023).----------

2. La pretensión del señor Hernández Ramírez es la siguiente: *"Busco el reintegro del dinero cancelado mediante simpe (sic) móvil el día 30/06/2023".* (NI-08508-2023).----

3. El 17 de noviembre del 2023, posterior a la tramitación y cumplimiento de las etapas del procedimiento administrativo el órgano director del procedimiento emitió el informe final de recomendación mediante oficio número 09824-SUTEL-DGC-2023, para conocimiento del órgano decisor en la Dirección General de Calidad (en adelante DGC). (Folios 87 a 103).----------

4. El 20 de noviembre del 2023, el órgano decisor del procedimiento administrativo, emitió la resolución final número RDGC-000166-SUTEL-2023 de las 8:00 horas (emitida en la misma fecha antes indicada), que fue notificada a las partes en esa misma fecha. En esa resolución, se indicó:----------

"(…)

1. *RECHAZAR conforme el artículo 292 inciso 3) de la Ley General de la Administración Pública y artículo 37.2 del Código Procesal Civil de aplicación supletoria a la materia, la excepción interpuesta por Comunicaciones Metropolitanas Metrocom, S.A.; por cuanto, el operador no logró desacreditar que el usuario no haya acudido el 30 de junio de 2023 bajo consecutivo de atención Nº 69323478 a reclamar por los supuestos problemas con la devolución de la suma pagada para la instalación del*

servicio de previo a la interposición de la presente reclamación. Por lo que, según el numeral 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final se tienen por acreditados los argumentos del usuario respecto a que sí acudió al operador y se le brindó el número de consecutivo N°69323478.----------

2. *DECLARAR CON LUGAR la reclamación interpuesta por Víctor Adonis Hernández Ramírez contra Comunicaciones Metropolitanas Metrocom, S.A., por cuanto el operador acreditó el monto cancelado e imputado por el usuario para la instalación del servicio contratado el 30 de junio de 2023 a una facturación supuestamente adeudada y vinculada con otra contratación y, suspendió la instalación del mismo, pese a no existir una causa atribuible al usuario que impidiera realizar la instalación del servicio, actuación que violenta lo establecido por el artículo 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, 22 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y 779 del Código Civil de aplicación supletoria a la materia.---*
3. *SEÑALAR al señor Hernández Ramírez que, mantiene su derecho de acudir a interponer la denuncia respectiva ante el Organismo de Investigación Judicial, sí así lo considera pertinente, sede competente para determinar si en efecto, se concretó un delito en su perjuicio en relación con el contrato de fecha 3 de noviembre de 2020.----------*
4. *ORDENAR a Comunicaciones Metropolitanas Metrocom, S. A. que, en el plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la notificación de presente la resolución final debe reintegrar al usuario mediante dinero en efectivo o transferencia electrónica, de común acuerdo con este, la suma de ₡33.995,00 pagada por concepto de la instalación del servicio de acceso a Internet fijo, la cual no fue finalmente ejecutada.----------*

5. *SEÑALAR a Comunicaciones Metropolitanas Metrocom, S.A. que si bien los usuarios mantienen la obligación del pago de los servicios, el artículo 48 del Reglamento sobre el Régimen de Protección del Usuario Final vigente la fecha prevé la posibilidad de que el operador establezca diferentes medios, garantías o alternativas para la prestación de sus servicios, por lo que cualquier posible deuda no cubierta a través de dichos mecanismos en relación con el servicio de telecomunicaciones, debe ser cobrada a través de la vía judicial y no se encuentra facultado para condicionar las solicitudes del usuario al pago de deudas asociadas. Por lo que, dentro del plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación del presente acto, deberá aportar un informe en el que se detalle las acciones que implementará para garantizar el cumplimiento de dicha obligación.----------*
6. *ORDENAR a Comunicaciones Metropolitanas Metrocom, S.A. que, dentro del plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución final, presente un informe en el que se detalle mediante prueba fehaciente el cumplimiento de las anteriores disposiciones.----------*
7. *REMITIR a la Dirección General de Mercados los hechos de la presente reclamación, en razón de su competencia dispuesta en el artículo 44 inciso k) del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, para que al amparo del título V de la Ley General de Telecomunicaciones, valore los hechos evidenciados en este proceso, sobre suspender la instalación del servicio sin que mediere una causa válida atribuible al usuario para proceder con su ejecución y negarse a reintegrar la suma cancelada al usuario ante la no instalación de servicio, en violación del artículo 22 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente al momento de los hechos y artículo 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones.*

Acción que, podría constituir una violación del artículo 67 inciso b) subinciso 3 de la Ley General de Telecomunicaciones.----------

8. *SEÑALAR que las resoluciones que esta Superintendencia son vinculantes para las partes involucradas, por lo que, deben ser acatadas de forma inmediata, caso contrario, la Sutel puede aplicar la sanción correspondiente por incumplimiento de sus instrucciones, o acudir al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia, tal y como lo dispone el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente al momento de los hechos.*

9. *SEÑALAR a Comunicaciones Metropolitanas Metrocom, S.A. que de conformidad con lo dispuesto en el acuerdo del Consejo de la Sutel número 017-083-2018 del 6 de diciembre del 2018, en lo sucesivo se debe apegar a la línea de resolución de los procedimientos de reclamaciones tramitados ante la Dirección General de Calidad y el Consejo de la Sutel, para la atención y resolución de casos con características similares que se presenten inicialmente ante el operador y así garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones de conformidad con la normativa vigente y así lograr que se brinde una pronta y efectiva respuesta a los usuarios.----------*

10. *PROCEDER con el cierre y archivo del expediente C0821-STT-MOT-AU-00841-2023 en el momento procesal oportuno".* (Folios 104 a 121). (Destacado intencional).----------

5. El 24 de noviembre de 2023, Metrocom presentó recurso de revocatoria con apelación en subsidio, contra la resolución final del procedimiento número RDGC-000166-SUTEL-2023 de las 8:00 horas del 20 de noviembre de 2023, emitida por la DGC. (Folios 122 a 131).----------

6. El 23 de diciembre del 2023, mediante oficio número 10605-SUTEL-DGC-2023, notificado en esa misma fecha, la DGC, previno al recurrente acerca de subsanar el poder administrativo aportado, en el plazo de 3 días hábiles en relación con su autenticación y especies fiscales correspondientes, lo cual fue atendido en tiempo y forma por el interesado mediante correo electrónico del 19 de diciembre de 2023. (Folios 141 a 166).----------

7. El 12 de enero de 2024, a las 8:36 horas la DGC, emitió la resolución No. RDGC-00002-SUTEL-2024, en la cual resolvió el recurso de revocatoria interpuesto por Metrocom, indicando en lo relevante:----------

"*LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:*----------

1. *DECLARAR SIN LUGAR el recurso de revocatoria interpuesto por Comunicaciones Metropolitanas Metrocom, S.A. contra la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-000166-SUTEL-2023 de las 8:00 horas del 20 de noviembre de 2023.----------*

2. *MANTENER INCÓLUME en todos los extremos lo resuelto en la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-000166-SUTEL-2023 de las 8:00 horas del 20 de noviembre de 2023.----------*

3. *REMITIR al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el recurso de apelación en subsidio, interpuesto por Comunicaciones Metropolitanas Metrocom, S.A., contra la resolución número RDGC-000166-SUTEL-2023 de las 8:00 horas del 20 de noviembre de 2023, para lo que en derecho corresponda.-*

4. *SEÑALAR a las partes que, en relación con el recurso de apelación, pueden expresar sus agravios por escrito ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para hacer valer sus derechos, en el plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución*

por parte de la Dirección General de Calidad, en cumplimiento con el artículo 349 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública (…)".----------

8. El 12 de enero del 2024, la DGC emitió el oficio No. 00343-SUTEL-DGC-2024, mediante el cual presenta el informe que eleva a conocimiento del Consejo de la Sutel, el recurso de apelación interpuesto por Metrocom.----------

9. El 16 de enero del 2024, la empresa Metrocom, aportó mediante correo electrónico, el documento denominado "Agravios" (NI-00488-2024), en el que indica:----------

"(…) *respetuosamente y en tiempo me presento ante ustedes, a la resolución de las ocho horas treinta y seis minutos del día doce de Enero del dos mil veinticuatro, en cuanto a expresar los agravios*.----------

(…)

Considera está representación que mediante la resolución RDGC- 00166-SUTEL-2023, de las ocho horas del veinte de noviembre del dos mil veintitrés (…)----------

Lo anterior es incorrecto, y constituye una indebida valoración de la prueba, ya que tal como consta en la prueba aportada por esta representación (…)----------

De igual manera la resolución que se recurre impugnada establece: ORDENAR a Comunicaciones Metropolitans Metrocom, S.A. que, en el plazo máximo de 5 días háb/les a partir de la notificación de presente / a resolución final debe reintegrar al usuario mediante dinero en efectivo o transferencia electrónica, de común acuerdo con este la suma de 133. 995, 00 pagada por concepto de la instalación del servicio de acceso a Internet fijo, la cual no fue finalmente ejecutada. Lo cual constituye un agravio para mi representada, en el tanto, como se ha reiterado, el monto correspondiente se acredito al pago de la suma adeudada por el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ (…)". ----------

10. El 01 de febrero del 2024, la Unidad Jurídica de Sutel emitió el informe No. 00834-SUTEL-UJ-2024 que versa sobre el recurso de apelación interpuesto por Metrocom.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el informe rendido por la Unidad Jurídica en su oficio No. 00834-SUTEL-UJ-2024 del 01 de febrero de 2024, y del cual se extrae lo siguiente:----------

"(…)

1. ***ADMISIBILIDAD, LEGITIMACIÓN Y TEMPORALIDAD DEL RECURSO DE APELACIÓN***

En contra la resolución emitida por la DGC No. RDGC-000166-SUTEL-2023 de las 8:00 horas del 20 de noviembre de 2023, la empresa Metrocom presentó un recurso de revocatoria con apelación en subsidio.----------

La resolución impugnada, fue notificada el 20 de noviembre del mismo año e indicó lo siguiente:----------

> *"(…) En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 344 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que, contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria ante la Dirección General de Calidad, y recurso ordinario de apelación ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, los cuales deberá interponerse debidamente firmados y en el plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución. La falta de firma de los recursos ordinarios producirá el rechazo y archivo de la gestión, según lo establece el inciso 3) del artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública (…)".----------*

El recurso de apelación se remitió mediante correo electrónico el día 24 de noviembre del 2023, en consecuencia, se tiene por presentado dentro del plazo establecido en el artículo 346 de la Ley 6227 y de conformidad con la regla de cómputo de plazos prevista en el numeral 38 de la Ley 8687.----------

En cuanto a la legitimación para recurrir, se tiene que la acción de apelación en contra de la resolución No. RDGC-000166-SUTEL-2023, fue interpuesta por el representante legal de la empresa Metrocom, persona jurídica que se encuentra integrada como parte interesada dentro del procedimiento correspondiente al expediente No. C0821-STT-MOT-AU-00841-2023 y, figura como destinatario de la resolución impugnada, por lo que, es interesado directo de lo que se resuelva del recurso presentado y, por tanto, cuenta con legitimación para recurrir.----------

Además, se tiene por presentado en tiempo el escrito denominado "AGRAVIOS" (NI-00488-2024), que presentó Metrocom en contra de la resolución No. RDGC-00002-SUTEL-2024, emitida por la DGC, toda vez que se presentó el 16 de enero del 2024 y la resolución antes mencionada, se notificó el 12 de enero del mismo año. Si bien en dicho escrito no se aportan elementos probatorios adicionales o argumentos nuevos de los que ya se indicaron en el escrito de apelación, se incluyen en el presente análisis con el fin de brindar atención integral a la acción presentada.----------

3. DE LOS ALEGATOS DEL RECURSO PRESENTADO POR METROCOM

Metrocom presentó los siguientes alegatos en el recurso de apelación interpuesto:----------

> *"(…) PRIMERO: Mediante resolución final número RDGC-00166-SUTEL-2023, de las ocho horas del veinte de noviembre del dos mil veintitrés, se resolvió: DECLARAR CON LUGAR la reclamación interpuesta por Victor Adonis Hernández Ramirez contra Comunicaciones Metropolitanas Metrocom, S. A., por cuanto el operador acreditó el monto cancelado e imputado por el usuario para la instalación del servicio contratado el 30 de junio de 2023 a una facturación supuestamente adeudada y vinculada con otra contratación y, suspendió la instalación del mismo, pese a no existir una causa atribuible al usuario que impidiera real/zar la instalación del servicio.----------*

Lo anterior es incorrecto, y constituye una indebida valoración de la prueba, en el tanto, mediante la prueba documental aportada por METROCOM se acreditó la existencia de una relación contractual, entre mi representada y el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ, la cual data del año 2020, año durante el cual el reclamante procedió a dejar de pagar las facturas adeudadas. Facturas que fueron aportadas al presente proceso, y constan en el folio 24, Factura N00010000101000006042, de fecha 01 de septiembre del año 2020, por la suma de 030.522,38 (TREINTA MIL QUINIENTOS VEINTIDÓS COLONES CON TREINTA Y OCHO CÉNTIMOS), dejando en evidencia que el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ mantenía un cobro pendiente con mi representada, debido a una relación contractual previa.----------

Aunado a lo anterior en los correos electrónicos de recordatorios de pago, visibles a folios 25 al 28 del presente expediente, en los que no sólo se determina la existencia de una relación contractual, sino que también demuestran la aceptación del señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ, de conocer la deuda pendiente con METROCOM, por el servicio no pagado. Por lo tanto, contrario a lo establecido en la resolución impugnada, no se trata de una factura supuestamente adeudada, ya que como se demostró, el mismo señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ reconoce el monto adeudado a METROCOM.----------

Por este motivo, mi representada no actuó en ningún momento de mala fe, siendo que el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ, conocía perfectamente acerca del monto adeudado bajo el número de suscriptor 698480, incumpliendo el actor, en su obligación de realizar el pago por el servicio brindado por mi representada, según la obligación establecida en el artículo 32 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.----------

Asimismo, se tiene como hecho probado: "3.1.8. Que no existió ninguna causa atribuible al señor Hernández Ramírez que impidiera a Metrocom proceder con la

instalación del servicio de acceso a Internet fijo que se obligó a prestar a partir de su contratación el 30 de junio de 2023. (NI-08508-2023)", lo cual carece de razón, ya que como se ha demostrado, mediante la factura y los correos electrónicos que constan dentro del expediente, el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ, sí mantenía una deuda reconocida por él mismo con mi representada, siendo un usuario con desconexión definitiva al no haber pagado el servicio brindado por mi representada, lo que imposibilita la instalación de un nuevo servicio con METROCOM.----------

En el mismo sentido, se tiene como hecho probado: "3.1.9. Que existen inconsistencias en relación con la facturación adeudada por el señor Hernández Ramírez y a qué contratación se encuentra vinculada",, sin embargo, esta representación ha aportado claramente la factura pendiente de pago por parte del actor, en la cual se señala el tipo de servicio que disfrutó, el monto correspondiente por la mensualidad, la fecha de emisión, la fecha de pago y el monto correspondiente por los intereses de mora, tal y como se puede observar en el folio número 70 de este expediente, la cual se encuentra vinculada al número de suscriptor del contrato 698480 y que fue debidamente notificada al correo electrónico designado al efecto por el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ: necroxss89@gmail.com.----------

De la misma manera, al finalizar la relación contractual el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ no devolvió los equipos que se le instalaron en su hogar para la recepción del servicio de acceso a Internet que disfrutó en el año 2020, incumpliendo una obligación establecida en el contrato suscrito, así como lo dispuesto en la legislación acerca de las telecomunicaciones, incrementando su deuda pendiente con mi representada (...).----------

Por todo lo anterior, el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ no es un cliente nuevo y mantiene deudas vigentes con mi representada, lo cual imposibilita la instalación de un nuevo servicio de acceso a Internet.----------

SEGUNDO: Mediante la misma resolución que se recurre en este acto, también se establece: ORDENAR a Comunicaciones Metropolitanas Metrocom, S. A. que, en el plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la notificación de presente la resolución final debe reintegrar al usuario mediante dinero en efectivo o transferencia eléctrónica (sic), de común acuerdo con este, la suma de 33. 995, 00 pagada por concepto de la instalación del servicio de acceso a Internet fijo, la cual no fue finalmente ejecutada. Lo cual nuevamente es considerado incorrecto a nuestro criterio, debido a que dentro de este proceso se demostró que el monto correspondiente se acreditó al pago de la suma adeudada por el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ, quien aún mantiene una deuda con mi representada por el valor del equipo terminal, el cual nunca devolvió, tal cual lo establece el artículo 13 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (…).----------

Amparados en lo establecido por la Ley General de Telecomunicaciones, su Reglamento y el Contrato suscrito por el cliente, el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ tenía en su conocimiento que no es posible la instalación de un nuevo servicio debido a las deudas pendientes con el operador (METROCOM), quien luego de la segunda facturación adeudada, procedió con la desconexión definitiva del servicio prestado al señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ, quien en incumplimiento a las condiciones establecidas en el contrato, en ningún momento realizó el pago del precio correspondiente por el servicio que disfrutó, según la obligación del usuario establecido en el artículo 45, numeral 5 de la Ley General de Telecomunicaciones. (…).

Debido a lo anteriormente expuesto, nos apegamos a lo establecido acerca del restablecimiento en la prestación del servicio, el cual se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, montos que el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ a la fecha, aún no ha cancelado, en atención a

lo dispuesto en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (…).----------

PETITORIA

1. Que se declare con lugar el presente Recurso de Revocatoria y Apelación en Subsidio.----------

2. Que se anule cualquier orden, sanción u actos conexos a Comunicaciones Metropolitanas Metrocom S.A. fundamentado en este procedimiento.----------

3. Que los documentos presentados dentro del expediente sean valorados como prueba para resolver el presente Recurso.----------

4. Que se realice el archivo de la reclamación, la pretensión del señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ y que se ordene el archivo del expediente C0821-STT-MOT-AU-00841-2023". (Resaltado pertenece al original). (Folios 122 a 131).----------

Asimismo, se debe indicar que en documento de agravios NI-00488-2024 (presentado el 16 de enero del 2024) Metrocom mantiene los argumentos expuestos en el recurso de apelación, variando algunos aspectos de forma, por lo que a continuación se cita lo argumentado en dicha acción:----------

"(…) PRIMERO: Considera está representación que mediante la resolución RDGC-00166-SUTEL-2023, de las ocho horas del veinte de noviembre del dos mil veintitrés, en la cual se resolvió: DECLARAR CON LUGAR la reclamación interpuesta por Víctor Adonis Hernández Ramírez contra Comunicaciones Metropolitanas Metrocom, S. A., por cuanto el operador acreditó el monto cancelado e imputado por el usuario para la instalación del servicio contratado el 30 de junio de 2023 a una facturación supuestamente adeudada y vinculada con otra contratación y, suspendió la instalación del mismo, pese a no existir una causa atribuible al usuario que impidiera realizar la instalación del servicio. Lo anterior es incorrecto, y constituye una indebida valoración de la prueba, ya que tal como consta en la prueba aportada por esta representación, existió una

relación contractual previa, entre mi representada y el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ, la cual dio inicio en el año 2020, año durante el cual el reclamante procedió a dejar de pagar las facturas adeudadas. Facturas que fueron aportadas al presente proceso, y constan en el folio 24, Factura Nº01010106042, de fecha 01 de septiembre del año 2020, por la suma de 30.522,38 (TREINTA MIL QUINIENTOS VEINTIDÓS COLONES CON TREINTAYOCHO CÉNTIMOS), dejando en evidencia que el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ mantenía una relación contractual previa con mi representada, y que no cumplió las obligaciones económicas.----------

Que la misma le imponía, generando un perjuicio a mi representada. Aunado a lo anterior en los correos electrónicos de recordatorios de pago, visibles a folios 25 al 28 del presente expediente, se demuestra además la aceptación del señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ, de la deuda pendiente con METROCOM, por el servicio no pagado, dejando en evidencia que no lleva razón la resolución impugnada al establecer "3.1.8. Que no existió ninguna causa atribuible al señor Hernández Ramírez que impidiera a Metrocom proceder con la instalación del servicio de acceso a Internet fijo que se obligó a prestar a partir de su contrataciónel30 de junio de 2023. (NI- 08508- 2023)" (…)----------

De la misma manera, al finalizar la relación contractual el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ no devolvió los equipos que se le instalaron en su hogar para la recepción del servicio de acceso a internet que disfrutó en el año 2020, incumpliendo una obligación establecida en el contrato suscrito, así como lo dispuesto en la legislación acerca de las telecomunicaciones, incrementando su deuda pendiente con mi representada, así como los daño ocasionada a la misma (…)----------

Por lo expuesto anteriormente es importante señalar, que el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ no es un cliente nuevo contratando un servicio, ya

que como se demostró ampliamente por esta representación, existe una relación contractual desde el año 2020, la mantiene deudas, lo cual imposibilita la instalación de un nuevo servicio de acceso a internet.----------

SEGUNDO: De igual manera la resolución que se recurre impugnada establece: ORDENAR a Comunicaciones Metropolitanas Metrocom, S.A. que, en el plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la notificación de presente la resolución final debe reintegrar al usuario mediante dinero en efectivo o transferencia electrónica, de común acuerdo con este, la suma de 33.995,00 pagada por concepto de la instalación del servicio de acceso a Internet fijo, la cual no fue finalmente ejecutada. Lo cual constituye un agravio para mi representada, en el tanto, como se ha reiterado, el monto correspondiente se acreditó al pago de la suma adeudada por el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ.- Aunado a lo anterior, y amparados en lo establecido por la Ley General de Telecomunicaciones, su Reglamento y el Contrato suscrito por el cliente, el señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ tenía en su conocimiento que no es posible la instalación de un nuevo servicio debido a las deudas pendientes con mi representada, quien luego de la segunda facturación adeudada, procedió con la desconexión definitiva del servicio prestado al señor HERNÁNDEZ RAMÍREZ, quien en incumplimiento a las condiciones establecidas en el contrato, en ningún momento realizó el pago del precio correspondiente por el servicio que disfrutó, según la obligación del usuario establecido en el artículo 45, numeral 5 de la Ley General de Telecomunicaciones (…)----------

Es todo,----------

Procédase de conformidad (…)”. ----------

4. DEL ANÁLISIS DEL FONDO DEL RECURSO

En el caso bajo análisis, se identifica que la empresa Metrocom señaló, tanto en el recurso de apelación interpuesto (NI-06186-2023), como en el escrito de agravios presentado (NI-

07110-2023) sus argumentos en contra de la valoración realizada en la resolución No. RDGC-00166-SUTEL-2023 del 20 de noviembre del 2023, acto que es confirmado en la resolución del recurso de revocatoria No. RDGC-00002-SUTEL-2024, del 12 de enero del 2024, emitida por la DGC.----------

La resolución emitida por la DGC, No. RDGC-00166-SUTEL-2023 de las 8:00 horas del 20 de noviembre del 2023 que es el acto final del procedimiento de reclamación interpuesta por el usuario Hernández Ramírez, dispuso lo siguiente:----------

> *"(…) en el caso particular no existió ninguna condición que impidiera al operador llevar a cabo la instalación del servicio, siendo que el usuario cumplió en tiempo con el pago correspondiente para la instalación y el operador no demostró ninguna imposibilidad técnica relacionada; razón por la cual, la existencia de la supuesta deuda asociada a otra contratación no puede tenerse como causa atribuible que impidiera la instalación del servicio por parte del operador, siendo que Metrocom tras la contratación del servicio con el usuario, se obligó a cumplir con las condiciones pactadas, incluida llevar a cabo la instalación en el plazo dispuesto la normativa vigente.----------*
>
> *(…)*
>
> *De manera que, ésta corresponde a la vía establecida para la recuperación de deudas por parte del operador por servicios disfrutados más no cancelados, por lo que en concordancia con el principio de buena fe que debe mediar en la prestación del servicio y establecido por el artículo 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, para exigir su pago, el operador no se encuentra facultado para condicionar, retrasar o cancelar las solicitudes que gestionen los usuarios en relación con el servicio de telecomunicaciones.----------*
>
> *Por lo cual, en el presente caso, Metrocom no se encontraba facultado para condicionar la instalación del servicio que se obligó a prestar al señor Hernández Ramírez, tras su contratación el 30 de junio de 2023, al pago de supuestas deudas*

asociadas a otra contratación y no realizar la devolución de la suma pagada tras el reclamo del usuario.----------

Aunado a lo señalado, es importante traer a colación que, el operador tampoco se encuentra facultado para el cobro al usuario de cargos que hayan sido emitidos con un atraso mayor a 60 días a partir del registro del consumo, esto de conformidad con el numeral 34 del citado reglamento.----------

Por lo tanto, la actuación del operador resulta lesiva a los derechos del usuario final de recibir el servicio contratado en el plazo dispuesto normativamente tal y como lo establece el artículo 22 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente al momento de los hechos; así como, a la buena fe que debe mediar en la prestación del servicio dispuesta por el artículo 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones: " 4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios".----------

En virtud de lo anterior y siendo que, el operador se encontraba en la obligación de cumplir la instalación conforme a la contratación realizada con el usuario, a la luz del citado artículo 22, el usuario mantiene el derecho a la devolución de la suma pagada por concepto de instalación del servicio, conforme su pretensión.----------

En consecuencia, Metrocom deberá reintegrar al señor Hernández Ramírez en dinero en efectivo o transferencia bancaria, de común acuerdo con este, la suma de 033. 995, 00 que fue pagada para la instalación del servicio de acceso a Internet fijo y que finalmente no fue llevada a cabo por el operador. Para lo cual, deberá presentar un informe que acredite el cumplimiento de la anterior disposición (…)----------

Por su parte, la resolución RDGC-00002-SUTEL-2024 que resolvió el recurso de revocatoria, dispuso lo siguiente:----------

"(…) 3.2.Análisis de los argumentos interpuestos por el operador----------

3.2.1 Sobre la supuesta indebida valoración de la prueba----------

Sobre este punto, el recurrente argumentó que a su juicio existió una indebida valoración de la prueba, toda vez que, a su parecer se logró acreditar la relación contractual y la deuda pendiente de pago por parte del usuario en relación con la factura No 00100001010000006042, deuda que fue reconocida por éste. Además, señaló que los equipos no fueron devueltos por el usuario. Por lo que, considera que la deuda existente imposibilita la instalación del nuevo servicio de acceso a Internet fijo contratado por el usuario.----------

Al respecto, se debe señalar que, no lleva razón el recurrente en su argumento por cuanto, como se indicó en la resolución recurrida, se logró comprobar que Metrocom acreditó el monto cancelado por el usuario para la instalación del servicio a la factura del mes de junio de 2020, la cual se encontraba supuestamente adeudada; sin embargo, ésta no fue aportada al procedimiento administrativo, por lo que, no consta prueba de su emisión y notificación al medio establecido por el usuario, de ahí que se señale que corresponde a una aparente deuda.----------

Por su parte, la factura aportada al procedimiento corresponde al mes de setiembre de 2020 y, por ende, no coincide con la supuesta deuda comunicada al usuario al momento del rechazo de la instalación. Además, se tiene que, el contrato para la prestación del servicio de telecomunicaciones se celebró el 3 de noviembre de 2020; es decir, la factura aportada mantiene una fecha anterior a dicho contrato. De ahí que, no se logró acreditar que la factura del mes de setiembre de 2020 correspondiera a la adeudada por el usuario, la cual conforme a la tesis del recurrente corresponde a la causa que supuestamente lo faculta para no realizar la instalación del servicio. Por lo que, el acto recurrido resulta debidamente motivado respecto a las inconsistencias asociadas a dicha facturación.----------

En todo caso, el recurrente hace una interpretación extensiva y contraria a la regulación vigente, siendo que, ni la Ley General de Telecomunicaciones ni el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente al momento de

los hechos disponen que una deuda pendiente de pago constituya una causal para no realizar la instalación de un servicio.----------

En este sentido, es importante destacar que, si bien el artículo 22 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente al momento de los hechos, establece la facultad del operador para anular la orden de instalación cuando el servicio no se pueda instalar por causas atribuibles al cliente; la existencia de una supuesta deuda relacionada con la provisión de otro servicio de telecomunicaciones no constituye una causa que impida al operador proceder con la instalación del servicio, ni mucho menos, le faculta disponer del dinero brindado por el usuario para hacer efectiva la instalación.----------

(…)

En síntesis, a partir del análisis de los elementos probatorios contenidos en el expediente, no solo no se acreditó cuál fue la factura efectivamente adeudada ante las inconsistencias señaladas, sino que, además se determinó de conformidad con la normativa vigente que, la existencia de una deuda no es causal para no realizar la instalación del servicio y no faculta de ninguna forma al operador a disponer de los montos cancelados por el reclamante para otro fin.----------

Así las cosas, corresponde el rechazo de la pretensión del recurrente sobre valorar la prueba que consta en el expediente, siendo que el órgano decisor consideró toda la prueba aportada por las partes en el proceso, conforme a las reglas de la sana crítica según lo establecido por el artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública. ----------

3.2.2 Sobre las condiciones para la reconexión del servicio.----------

Finalmente, en cuanto al argumento señalado por el operador y relacionado a que el restablecimiento del servicio se realiza una vez que el usuario cancele la suma adeudada, se debe señalar que el mismo resulta novedoso ya que, la etapa recursiva no corresponde al momento procesal oportuno para esgrimir dicho argumento, el

cual resulta extemporáneo, ya que debió plantear dicha defensa en la contestación según el plazo conferido en la apertura del procedimiento administrativo conforme al artículo 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente al momento de los hechos y resolución número RCS-298-2014 del Consejo de Sutel vigente al momento de los hechos, a fin de que fuera valorado por el órgano decisor. En todo caso, resulta improcedente a la luz de lo establecido por el artículo 11 del citado Reglamento, toda vez que, el recurrente pretende trasladar la suspensión por falta de pago asociada a otra contratación al presente asunto, pese a que el usuario procedió con el pago oportuno para recibir el servicio contratado y que finalmente no fue instalado por parte del operador.----------

En consecuencia, los argumentos del operador no son de recibo para modificar lo resuelto y, por ende, procede su rechazo" (…)" (Extracto del criterio jurídico, citado en la resolución de la DGC).----------

De acuerdo con las citas anteriores, se evidencia que tanto en las conclusiones dispuestas en el acto final No. RDGC-00166-SUTEL-2023, como en la resolución que atendió el recurso de revocatoria se hace referencia al análisis realizado en el acto final y la valoración de los elementos de prueba desarrollado por la DGC, por lo que se procede a analizar los argumentos del recurso presentado por Metrocom.----------

A. ARGUMENTO SOBRE LA INDEBIDA VALORACIÓN DE LA PRUEBA

Resulta indispensable considerar que la accionante alega una indebida valoración de la prueba, indicando que, con la prueba documental que aportó, se acreditó la existencia de una relación contractual y que, en palabras de la accionante: "(…) data del año 2020, año durante el cual el reclamante procedió a dejar de pagar las facturas adeudadas. Facturas que fueron aportadas al presente proceso, y constan en el folio 24, Factura N00010000101000006042, de fecha 01 de septiembre del año 2020, por la suma de

030.522,38 (TREINTA MIL QUINIENTOS VEINTIDÓS COLONES CON TREINTA Y OCHO CÉNTIMOS)".----------

Ahora bien, a pesar de las afirmaciones de la accionante, en el recurso se refiere en términos generales a "facturas que fueron aportadas al presente proceso", citando únicamente la factura No. N00010000101000006042 y precisamente sobre esa prueba documental (que se tuvo como aceptada dentro del expediente No.C0821-STT-MOT-AU-00841-2023), la resolución No. RDGC- 00166-SUTEL-2023, indicó lo siguiente:----------

> *"Al respecto, se tiene por probado que, el 1° de setiembre de 2020, Metrocom emitió la factura N° 00100001010000006042, correspondiente al periodo de setiembre de 2020, por la suma de 030, 522. 38, con fecha de vencimiento del 8 de setiembre de 2020 y asociada al número de suscriptor 698480, según se aprecia de seguido:------*



METROCOM

Comunicaciones Metropolitanas Metrocom S.A.

Cedula Juridica No: 3101744218
Telefono: 22892344
Correo: contabilidad@metrocom.cr
Web: www.metrocom.cr

24

FACTURA ELECTRONICA
No.
00100001010000006042

Tipo de Cambio: 598.03
Fecha de Emision: 01/09/2020
PERIODO: 09/2020

No. Suscriptor: 698480

CLIENTE:
VICTOR ADONIS HERNANDEZ RAMIREZ

IDENTIFICACION
114100745
TELEFONO

DIRECCION:
SAN JOSE SAN JOSE HATILLO 25 JULIO, AV46A, C24

CORREO
necroxss89@gmail.com

Linea	Descripcion	Subtotal	Descuento	IVA 13%	Imp. 911	Imp. Cruz R.	Total
1	CR INTERNET BASICO PROMO 200MB	26,369.23	0.00	3,428.00	197.77	0.00	29,995.00

Detalle Otros Cargos	Monto
INTERESES DE MORA AGOSTO 2020	527.38

Imagen 2: *Extracto de la factura Nº 00100001010000006042.*

(…)

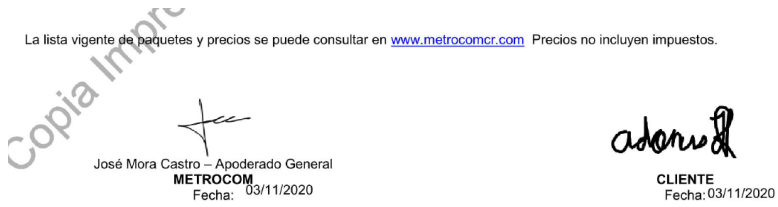
Nótese que, dicha factura mantiene una fecha de emisión previa al contrato, el cual fue suscrito por las partes el 3 de noviembre de 2020 y el operador no presentó ningún elemento probatorio que acredite que, en efecto, existió algún error material en la fecha de contratación, lo que, la factura en cuestión no se puede vincular al

contrato firmado en noviembrede2020 (el cual no tiene consecutivo asociado) y no consta que el usuario suscribiera otro contrato de antes con el operador.----------

Además, se tiene que, si bien los recordatorios de pago fueron remitidos por el operador el 23 de octubre de 2020, 22 de noviembre de 2021 y 15 de junio de 2022 al medio de notificaciones señalado por el usuario y que éste solicitó una prórroga para el pago del monto adeudado, no se logró comprobar el número de facturación adeudada, periodo adeudado ya qué contratación se encuentra asociada. Por lo tanto, en el presente asunto, no existe prueba suficiente que demuestre que la factura N°01010106042 corresponda a la efectivamente adeudada por el usuario (…)".

Tal como se indicó en la resolución No. RDGC-00166-SUTEL-2023, se debe precisar que, en el procedimiento realizado, la factura No. 00100001010000006042, mencionada por la apelante, no logró vincularse al contrato que cita y que data del 2020.----------

Lo anterior, considerando que, en la misma prueba documental aportada por la apelante, se visualiza que el contrato tiene fecha de noviembre del 2020, tal como se observa en la siguiente imagen:----------


La lista vigente de paquetes y precios se puede consultar en www.metrocomcr.com Precios no incluyen impuestos.

Copia Impre

José Mora Castro – Apoderado General
METROCOM
Fecha: 03/11/2020

CLIENTE
Fecha: 03/11/2020

(NI-10778)

Metrocom señala que: "PRIMERO: El día 03 de junio del año 2020 (por error material se consignó como fecha de firma el mes de noviembre)" (Respuesta al acto de inicio del procedimiento, NI-10778), sin embargo, no debe dejarse de lado que la carga de la prueba le corresponde al operador, por lo que, debió aportar lo necesario para respaldar y acreditar

cada uno de sus alegatos, así como, la relación entre la factura de setiembre del 2020 y el contrato del 2020, lo anterior en atención a lo dispuesto en las siguientes normas aplicables al caso:----------

- ***Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642**:*

  Artículo 48: "(…) En los casos de reclamaciones presentadas por los usuarios finales ante la Sutel, al operador o proveedor le corresponde la carga de la prueba (…)".----

- ***Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones***:

  Artículo 11: "(…) Procedimiento de intervención de la SUTEL. Las reclamaciones que se presenten ante la SUTEL no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita (fax, correo electrónico, carta, personalmente en las oficinas de la SUTEL o cualquier medio que permita la identificación del solicitante) y corresponderá al operador o proveedor la carga de la prueba (…)"----------

La apelante señala que, por error material consignó una fecha errónea en el contrato del 2020 aportado como prueba, no obstante, omite acompañar dicha aseveración de sustento probatorio que demuestre el vínculo del contrato con la facturación de setiembre del 2020. La empresa Metrocom tuvo el momento procedimental para respaldar su alegato, pero se limitó a indicar que fue un error material, sin dar mayores pruebas para evidenciar lo dicho.

***B. ARGUMENTO SOBRE LA IMPOSIBILIDAD PARA INSTALAR Y CONDICIONES DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO**.*

Metrocom señala en el recurso que "existe una relación contractual desde el año 2020, la mantiene deudas, lo cual imposibilita la instalación de un nuevo servicio de acceso a internet", al respecto la resolución No. RDGC-00166-SUTEL-2023 dispuso:----------

"De manera que, en el supuesto de causas atribuibles al usuario que impidan la instalación del servicio, se faculta al operador para anular la instalación del servicio. Por lo que, no lleva razón Metrocom en afirmar que dicha norma le concede / a facultad de anular la orden de instalación del servicio cuando el usuario no se encuentre al día en el pago de obligaciones vinculadas con otra contratación.---------- Por el contrario, en el caso particular no existió ninguna condición que impidiera al operador llevar a cabo la instalación del servicio, siendo que el usuario cumplió en tiempo con el pago correspondiente para la instalación y el operador no demostró ninguna imposibilidad técnica relacionada; razón por la cual, la existencia de la supuesta deuda asociada a otra contratación no puede tenerse como causa atribuible que impidiera la instalación del servicio por parte del operador, siendo que Metrocom tras la contratación del servicio con el usuario, se obligó a cumplir con las condiciones pactadas, incluida llevar a cabo la instalación en el plazo dispuesto la normativa vigente.---------- Además, se debe aclarar que, la suspensión definitiva del servicio, dada por el artículo 34 del citado reglamento atiende a situaciones excepcionales y propias de la contratación del servicio; es decir, por acciones realizadas por el usuario durante una misma relación contractual y atenientes a engaño, mala fe o fraude y, no puede el operador, hacer extensiva dicha interpretación sobre hechos acontecidos en otra relación contractual (…)."----------

En la cita anterior se evidencia la valoración que se realizó en la resolución No. RDGC-00166-SUTEL-2023, en tanto, se confirma que no existió una razón que imposibilitara la instalación del servicio pagado por el usuario que fuese atribuible a este último, esto de conformidad con el alcance del artículo 34 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, el cual regula la suspensión definitiva del servicio, en situaciones excepcionales que no guardan relación con el caso

actual, en donde ha quedo demostrado que el usuario sí pagó el precio por un servicio que esperaba recibir.----------

Metrocom afirma que por una deuda que data del 2020 (anterior al servicio pagado en el año 2023) existe una causal de imposibilidad de instalar un nuevo servicio, sin embargo, tal como se estableció en la resolución No. RDGC-00166-SUTEL-2023, no lleva la razón la empresa accionante al afirmar que el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, le concede la facultad de no realizar la instalación de un servicio debidamente pagado por el usuario, alegando una deuda correspondiente a otro contrato del 2020, del cual no logró acreditar mediante prueba idónea, como tampoco logró demostrar que existiese una relación o vinculación con la factura No. 00100001010000006042 (con fecha de setiembre del 2020), que tiene una fecha anterior a la suscripción del contrato aportado como prueba (fecha de noviembre del 2020).----------

Todo lo anterior, lleva a concluir que no procede acoger los argumentos presentados en los agravios ni en el recurso de apelación interpuesto por Metrocom, ya que no se logró demostrar mediante las acciones e información del expediente No. C0821-STT-MOT-AU-00841-2023 que existiese una errónea valoración de la prueba de parte de la DGC.---------

Así las cosas, recomendamos la confirmación de lo dispuesto en la resolución No. RDGC-00166- SUTEL-2023 y se rechace el recurso de apelación interpuesto por Metrocom, lo anterior considerando que no se observan elementos en el expediente del procedimiento que impliquen la nulidad de la resolución impugnada (…)"----------

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593 y Ley General de la Administración Pública, se resuelve:----------

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. **RECHAZAR** en todos sus extremos el recurso de apelación presentado por COMUNICACIONES METROPOLITANAS METROCOM, S. A. en contra de la resolución RDGC-000166-SUTEL-2023, de las 8:00 horas del 20 de noviembre del 2023, de la Dirección General de Calidad.----------
2. Dar por agotada la vía administrativa.----------

NOTIFÍQUESE

ACUERDO FIRME

2.5. Informe de recurso apelación en contra de la resolución RDGC-00164-SUTEL-2023.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia somete a valoración del Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica, para atender el recurso de apelación en contra de la resolución RDGC-00164-SUTEL-2023.----------

Al respecto, se conoce el oficio 00949-SUTEL-DGC-2024, del 06 de febrero del 2024, mediante el cual esa Unidad expone al Consejo el informe para atender el recurso ordinario de apelación, interpuesto el 20 de noviembre del 2023 por la señora Haidy Mora Loaiza, en su condición de apoderada especial administrativo de Claro CR Telecomunicaciones, S. A., en contra de la resolución número RDGC-00164-SUTEL-2023,de las 14:43 horas del 14 de noviembre del 2023, de la Dirección General de Calidad, con respecto a la reclamación presentada por la señora Stefany Chinchilla Méndez, portadora de la cédula de identidad número 1-1290-0860 en contra de Claro CR Telecomunicaciones, S. A., por supuestos problemas de información y facturación en el servicio de telefonía móvil por concepto de roaming internacional de voz.----------

Seguidamente la exposición de este asunto.----------

"***Cinthya Arias:*** *Continuamos entonces con el siguiente punto del orden del día, el informe del recurso de apelación en contra de la resolución RDGC-0164-SUTEL-2023. Adelante María Marta.----------*

María Marta Allen*: Este también es una resolución emitida en un procedimiento de reclamación. Esa reclamación se presentó por problemas de facturación en el servicio de telefonía móvil por concepto de roaming internacional.----------*

La Dirección de Calidad declaró con lugar la reclamación, por cuanto la tasación del servicio de roaming internacional que presentó el operador en no es válida.----------

No se basó en los registros de tasación, en los CDRs, lo cual es contrario a lo que establece el artículo 24 del anterior Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final y el artículo 45, inciso 9 de la Ley General de Telecomunicaciones.----------

Esta reclamación es en contra de Claro y Claro en sus alegatos indica como primer punto que la Sutel no aplicó la normativa que estaba vigente.----------

Aquí aclaramos lo siguiente, la reclamación se presentó el 27 de julio del año anterior, en esa fecha no se encontraba vigente el nuevo Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final, pues este entró en vigencia hasta el 23 de septiembre del año pasado y de la revisión de la resolución que hicimos, sí consta que la Dirección General de Calidad aplicó de manera correcta el artículo 24 del Reglamento, que estaba vigente en esa fecha.

Otro punto que reclama Claro es la valoración que se realizó de la prueba aportada con relación al registro de consumo.----------

En el análisis que realiza la Dirección General de Calidad que se determinó, como ya lo mencioné, que no es una tasación válida, pues no parte de una medición efectiva, no cumple con el requerimiento reglamentario, no refleja una duración real y precisa en décimas de segundos de las comunicaciones efectuadas por la usuaria.----------

Lo que hizo el operador fue un redondeo de la duración de las llamadas. Esto, como lo mencioné, es contrario a lo que establece el artículo 24 del Reglamento del régimen de protección del usuario final del anterior reglamento.----------

De la revisión que hicimos del expediente y de los documentos que constan también ahí coincidimos con el análisis realizado por la Dirección General de Calidad y en virtud de eso recomendamos al Consejo declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por claro en contra de la resolución DGC-00164-SUTEL-2023, emitida por la Dirección General de Calidad y dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo.----------

Si no hay observaciones ni comentarios, entonces procederíamos a votar la resolución respectiva, que en su parte resolutiva establece como lo ha indicado doña María Marta a declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por la apoderada especial administrativa de Claro contra la RDGC-0164 y dar por agotada la vía administrativa. Solicito entonces la aprobación y la firmeza".----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 00949-SUTEL-DGC-2024, del 06 de febrero del 2024 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 006-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 00949-SUTEL-DGC-2024, del 06 de febrero del 2024, mediante el cual la Unidad Jurídica expone al Consejo el informe para atender el recurso ordinario de apelación interpuesto el 20 de noviembre del 2023 por la señora Haidy Mora Loaiza, en su condición de apoderada especial administrativo de Claro CR Telecomunicaciones, S. A., en contra de la resolución número RDGC-00164-SUTEL-

2023, de las 14:43 horas del 14 de noviembre del 2023, de la Dirección General de Calidad, con respecto a la reclamación presentada por la señora Stefany Chinchilla Méndez, portadora de la cédula de identidad número 1-1290-0860 en contra de Claro CR Telecomunicaciones, S. A., por supuestos problemas de información y facturación en el servicio de telefonía móvil por concepto de roaming internacional de voz.----------

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-041-2024

SE RESUELVE EL RECURSO ORDINARIO DE APELACIÓN EN SUBSIDIO INTERPUESTO POR CLARO CR TELECOMUNICACIONES EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO RDGC-00164-SUTEL-2023, DE LAS 14:43 HORAS DEL 14 DE NOVIEMBRE DEL 2023, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

EXPEDIENTE: C0262-STT-MOT-AU-00907-2023

RESULTANDO:

1. El 27 de julio de 2023, la señora Stefany Chinchilla Méndez, portadora de la cédula de identidad número 1-1290-0860, presentó ante esta Superintendencia formal reclamación contra Claro CR Telecomunicaciones, S.A., en adelante Claro, por supuestos problemas de información y facturación en el servicio de telefonía móvil por concepto de roaming internacional de voz, asociado al número 8788-1593, en los siguientes términos: *"El plan indica llamadas ilimitadas a red claro (sic), no tiene ninguna restricción y america (sic) sin frontera, sin costo de roaming de canada (sic) a argentina (sic), en mi Factura (sic) del 18-06-23 al 17-07-23 se me hace un cobro de 30.596.29 por concepto de roaming de voz. llame (sic) al *10 y me indicaron que hiciera la queja por el 7002-7002, ya que al parecer no habia (sic) nada malo en la factura, por wasap (sic) mando la información de Factura (sic) y me dicen que ese cobro es por el costo de la llamada en sí y no por el roaming, lo curioso es que la llamadas entre numeros (sic) claro (sic) es gratis y el roaming según mi plan conexión 2 tambien (sic)*

lo es, la factura dice muy claro roaming de voz 30.596.29, pero ellos alegan que no es por roaming, sino por llamada internacional, entonces la factura no corresponde a el (sic) cobro que hacen y quieren que yo pague esas (sic) más de 30 mil colones, de servicios que según ellos, no son los de mi plan (…) No pueden ver factura porque estan (sic) actualizando el sistema".----------

2. Debido a lo anterior, la pretensión de la señora Chinchilla Méndez es la siguiente: *"Deseo que el cobro de 30.596.29 sea eliminado de mi factura y no tenga que pagarlo, ajustando mi pago mensual a 13.200 que es lo que pago cada mes".* ----------

3. El 14 de noviembre de 2023, luego de haberse tramitado y cumplido las etapas del procedimiento administrativo, mediante oficio número 09702-SUTEL-DGC-2023, el órgano director rindió el informe de recomendación respectivo al órgano decisor.-------

4. El 14 de noviembre del 2023, el Director General de Calidad emitió la resolución número RDGC-00164-SUTEL-2023 de las 14:43 horas, y que fue debidamente notificada a ambas partes en esa misma fecha, en donde se resolvió lo siguiente:------

"(…)

1. *RECHAZAR por extemporánea la excepción de falta de derecho interpuesta por Claro, según los términos del artículo 66 del Código Procesal Contencioso Administrativo y 37.2 del Código Procesal Civil que aplican de forma supletoria según el artículo 229 de la Ley General de la Administración Pública.*----------

2. *SEÑALAR al operador que, con base a los artículos 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final que estaba vigente, debió aportar los contratos de adhesión suscritos con la reclamante, en el marco de lo solicitado en el acto de apertura del procedimiento administrativo sumario al corresponderle la carga de la prueba.*-------

3. *DECLARAR CON LUGAR la reclamación interpuesta por la señora Stefany Chinchilla Méndez contra Claro CR Telecomunicaciones, S.A., por cuanto la tasación del servicio de Roaming internacional de voz del servicio telefónico número 8788-1593, registrada entre el 9 y 16 de julio de 2023 en Estados Unidos no resultó ser válida, ya que no se basaron en registros de tasación CDRs con una precisión de décimas de segundo en lo relativo a la duración de las llamadas, lesionando lo dispuesto en el numeral 24 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final que se encontraba vigente y el artículo 45 inciso 9) de la Ley General de Telecomunicaciones.----*
4. *SEÑALAR a la reclamante que, el operador tiene publicado en su sitio Web los términos y condiciones sobre el beneficio "Sin Fronteras" (https://www.claro.cr/portal/cr/legal-regulatorio/legal regulatorio/pdf/1626450606283-Archivo.pdf), los referentes a los planes "conexión" (https://www.claro.cr/portal/cr/legal-regulatorio/legal-regulatorio/pdf/1686090949593-Archivo.pdf, y, https://www.claro.cr/portal/cr/legal-regulatorio/legal-regulatorio/pdf/1686090949593-Archivo.pdf), así como, información sobre el servicio de Roaming internacional de voz, por lo que, el operador ha cumplido con brindar información clara, veraz y oportuna a los usuarios, conforme al artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.----------*
5. *ORDENAR a Claro CR Telecomunicaciones, S.A., que en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución final deberá eliminar la suma de ₡30.965,29, por concepto de las llamadas del servicio de Roaming internacional de voz cobradas en la factura número 00100001010031408314*

correspondiente al mes de julio de 2023, del servicio telefónico número 8788-1593 de la señora Stefany Chinchilla Méndez, y en el mismo plazo acreditar ante esta Superintendencia la devolución de dicho monto, de conformidad con el numeral 45 inciso 11) de la Ley General de Telecomunicaciones. Esto podrá efectuarse mediante el reintegro en efectivo, transferencia, crédito a futuro o cualquier otra forma de pago que sea convenida entre el operador y la usuaria.-----

6. *INDICAR a Claro CR Telecomunicaciones, S.A. que dentro del plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución final deberá remitir a esta Superintendencia un informe que acredite el cumplimiento de lo ordenado.----------*
7. *SEÑALAR que Claro CR Telecomunicaciones, S.A. brindó respuesta oportuna a las gestiones presentadas por la usuaria conforme al artículo 45 inciso 22) y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, así como, el numeral 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final que se encontraba vigente, pese que esta no fue satisfactoria para la reclamante.----------*
8. *SEÑALAR que las resoluciones que dicte la Sutel son vinculantes para las partes involucradas, por lo que, deben ser acatadas de forma inmediata, caso contrario, esta Superintendencia puede aplicar la sanción correspondiente por incumplimiento de sus instrucciones, o acudir al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia, tal y como lo dispone el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 18 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente.----------*
9. *SEÑALAR a Claro CR Telecomunicaciones S.A., que de conformidad con lo dispuesto en el acuerdo del Consejo de la Sutel número 017-*

083-2018 del 6 de diciembre del 2018, en lo sucesivo se debe apegar a la línea de resolución de los procedimientos de reclamaciones tramitados ante la Dirección General de Calidad y el Consejo de la SUTEL, para la atención y resolución de casos con características similares que se presenten inicialmente ante el operador y así garantizar una pronta y efectiva respuesta a los usuarios de servicios de telecomunicaciones de conformidad con la normativa vigente.-----

10. *PROCEDER con el cierre y archivo del expediente C0262-STT-MOT-AU-00907-2023 en el momento procesal oportuno. (…)".* (La negrita y subrayado son del original).----------

5. El 20 de noviembre de 2023, la señora Haidy Mora Loaiza, en su condición de apoderada especial administrativo de Claro, mediante el oficio número RI-0633-2023 de esa misma fecha, presentó recurso de revocatoria con apelación en subsidio en contra de la resolución número RDGC-00164-SUTEL-2023, de las 14:43 horas del 14 de noviembre del 2023.----------

6. El 9 de enero de 2024 la Dirección General de Calidad por medio del oficio número 00165-SUTEL-DGC-2024, emitió el criterio jurídico sobre el recurso ordinario de revocatoria interpuesto por Claro en contra de la resolución número RDGC-00164-SUTEL-2023, de las 14:43 horas del 14 de noviembre del 2023, emitido por la Dirección General de Calidad.----------

7. El 10 de enero del 2024, el Director General de Calidad emitió la resolución número RDGC-00001-SUTEL-2024 de las 8:17 horas del 10 de enero del 2024, debidamente notificada a ambas partes en esa misma fecha, donde resolvió el citado recurso de revocatoria, en el cual dispuso lo siguiente:----------

"(…)

DECLARAR SIN LUGAR el recurso de recurso de revocatoria interpuesto por la señora Haidy Mora Loaiza, en su condición de apoderada especial

administrativo de Claro CR Telecomunicaciones S.A., contra la resolución número RDGC-00164-SUTEL-2023 de las 14:43 horas del 14 de noviembre del 2023 de la Dirección General de Calidad.----------

MANTENER INCÓLUME en todos los extremos lo resuelto por la Dirección General de Calidad en la resolución número RDGC-00164-SUTEL-2023 de las 14:43 horas del 14 de noviembre del 2023 de la Dirección General de Calidad. REMITIR al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el recurso de apelación subsidiario interpuesto por la señora Haidy Mora Loaiza, en su condición de apoderada especial administrativo de Claro CR Telecomunicaciones S.A., contra la resolución número RDGC-00164-SUTEL-2023 de las 14:43 horas del 14 de noviembre del 2023 de la Dirección General de Calidad, para lo que en derecho corresponda.----------

EMPLAZAR a las partes a apersonarse ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones a hacer valer sus derechos y expresar sus agravios por escrito, en el plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución por parte de la Dirección General de Calidad, en cumplimiento con el artículo 349 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública. (…)". (Destacado y mayúsculas son del original).----

8. En atención al acuerdo 023-054-2013 del acta de la sesión ordinaria 054-2013 celebrada por el Consejo de la SUTEL el día 9 de octubre del 2013, los recursos de apelación deben ser remitidos a la Unidad Jurídica para la rendición del criterio jurídico requerido, de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública.----------

9. El 06 de febrero del 2024 se emitió el oficio número 00949-SUTEL-UJ-2023 relacionado con el informe jurídico requerido de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227 (LGAP).----------

10. Se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.-

CONSIDERANDO:

I. Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del criterio jurídico rendido mediante oficio número 00949-SUTEL-UJ-2023, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor y que indica lo siguiente:----------

“

1. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO

1. *NATURALEZA DEL RECURSO*

El recurso presentado corresponde al ordinario de apelación, al que se le aplican los artículos 342 a 352 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), por ser el capítulo relativo a los recursos ordinarios.----------

2. *LEGITIMACIÓN*

La señora Haidy Mora Loaiza, en su condición de apoderada especial administrativo de Claro, según certificación que consta en la carpeta digital con el NI-08014-2021, presentó recurso de revocatoria con apelación en subsidio mediante correo electrónico de fecha 20 de noviembre del 2023; por lo que se encuentra debidamente legitimada para actuar en representación de dicho operador de conformidad con lo dispuesto en los artículos 275 y 276 de la Ley General de la Administración Pública.

3. *TEMPORALIDAD*

La Dirección General de Calidad emitió la resolución número RDGC-00164-SUTEL-2023 de las 14:43 horas del 14 de noviembre del 2023, y fue debidamente notificada en esa misma fecha a ambas partes, al medio señalado para tal efecto.----------

En contra de dicha resolución, la señora Haidy Mora Loaiza, en su condición de apoderada especial administrativo de Claro, interpuso el recurso de revocatoria el 20 de noviembre del 2023.----------

De esta forma, del análisis comparativo entre la fecha de notificación de la resolución número RDGC-00164-SUTEL-2023 (14 de noviembre del 2023) y la interposición del

recurso de revocatoria (20 de noviembre del 2023), con respecto al plazo máximo de 3 días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se concluye que el recurso de apelación en subsidio se presentó en tiempo.

4. *ARGUMENTOS DE CLARO*

Para efectos de que este Consejo tenga claridad de lo argumentado por el recurrente, a continuación, se transcribe lo manifestado en su recurso de apelación:----------

> *"(…) Se indica en la resolución a folio 4, en el punto 4.3 respecto a la línea 8788-1593 (tras el cambio en su numeración):----------*
>
> > *"(...) Cabe señalar que, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (en adelante RPUF) vigente al momento en el cual el operador presentó esta información, establece en su artículo 24: "Para todos los servicios de telefonía en los que se establezcan cargos por consumo, las comunicaciones serán tasadas conforme al tiempo real de la comunicación, de acuerdo con la hora y la fecha en que se establezca la misma, con base en la diferencia entre la hora y fecha de inicio y fin de la comunicación, con una precisión de décimas de segundo, efectuando un truncamiento a partir de las centésimas de segundo en la duración efectiva de la comunicación, sin aplicar redondeo alguno tanto en los registros de los conmutadores como en los procesos de facturación. (...) Los operadores y proveedores únicamente podrán cobrar aquellas comunicaciones sobre las cuales exista un registro de tasación (CDR) que refleje adecuadamente la duración de la llamada, los números de origen y destino, la fecha y hora de inicio de la comunicación y la modalidad tarifaria en que se realizó. (...)"*

(Resaltado intensional). Por lo anterior, los registros de consumo aportados por el operador no cumplen con dicho requerimiento, ya que, las llamadas muestran la duración sin una precisión de décimas de segundo como lo establece el citado reglamento, de tal modo que, los registros de consumo no presentan un formato válido para la tasación de estas comunicaciones y deben ser rechazados al considerarse como una prueba no idónea. Asimismo, dado que los registros de consumo no muestran adecuadamente la duración de las llamadas, estas no pueden ser cobradas por el operador. (...)". (Destacado y subrayado son del original). (...)"----------

En relación con lo expuesto, es relevante subrayar que el 27 de julio de 2023, la señora Chinchilla Méndez presentó una reclamación formal ante esta Superintendencia en contra de mi representada. En este sentido, los argumentos presentados en el punto 4.3 carecen de fundamento, dado que los eventos objeto de controversia tuvieron lugar en un periodo en el cual el Nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (RPUF) no estaba en vigor. Apegándonos a la regulación vigente, el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (RPUF) artículo 24, indica que, las comunicaciones serán tasadas conforme al tiempo real de la comunicación, de acuerdo con la hora y la fecha en que se establezca la misma, con base en la diferencia entre la hora y fecha de inicio y fin de la comunicación, con una precisión de décimas de segundo, efectuando un truncamiento a partir de las centésimas de segundo en la duración efectiva de la comunicación, sin aplicar redondeo alguno tanto en los registros de los conmutadores como en los procesos de facturación. (...) Los

operadores y proveedores únicamente podrán cobrar aquellas comunicaciones sobre las cuales exista un registro de tasación (CDR) que refleje adecuadamente la duración de la llamada, los números de origen y destino, la fecha y hora de inicio de la comunicación y la modalidad tarifaria en que se realizó. (...)"----------

En la Resolución 06695-SUTEL-DGC-2015, emitida en 2015, se otorgan facultades a los operadores para enviar el registro detallado de llamadas en roaming en específico la duración facturada por minuto. Si nos basamos en el archivo Excel "Llamadas salientes" enviado ante esta superintendencia mediante el oficio con RI-0497-2023 es bajo el mismo formato que solicita esta Superintendencia razón por la cual, nos resulta improcedente el criterio emitido por esta Superintendencia.----------



24 de setiembre de 2015
N° 06695-SUTEL-DGC-2015
Página 3

sutel

Número de expediente:
Número de servicio móvil:
Tipo de servicio contratado:
Titular de la línea:

Definiciones.
dd: día.
mm: mes.
aa: año.
Min: minuto(s).
Seg: segundo(s).
¢: Colones.
$: Dólar.

Registro detallado de llamadas en roaming (CDR).

Año:
Período de facturación :
Fechas de lectura de inicio y fin de registro del consumo mensual: dd/mm/aa al dd/mm/aa. [G]

Número Teléfono cc-Origen	País/ Operador origen	Tipo MO (C ó MTC)	Número Teléfono Destino	País/ Operador destino	Fecha (dd/mm/aa)	Hora de inicio (hora/minuto)	Duración (seg*)	Duración facturada (min)	Costo por minuto	Monto facturado por comunicación ($)	Monto facturado por comunicación (¢)	Tipo de cambio

(…)". (Destacado y mayúsculas son del original). (NI-14154-2023).

III. ***CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA SOBRE EL RECURSO DE APELACIÓN EN SUBSIDIO.***

1. ***DE LA SUPUESTA APLICACIÓN DE NORMATIVA NO VIGENTE Y EL AJUSTE AL FORMATO INDICADO EN EL OFICIO NÚMERO 06695-SUTEL-DGC-2015***.

Tal y como se resolviera mediante la resolución RDGC-00001-SUTEL-2024 de las 08:17 del 10 de enero de 2024, que consistió en la resolución del recurso de revocatoria interpuesto por CLARO en contra de la resolución número RDGC-00164-SUTEL-2023 de las 14:43 horas del 14 de noviembre del 2023 de la Dirección General de Calidad, esta Unidad Jurídica está de acuerdo con lo ahí resuelto por lo que a continuación se rescata y cita lo siguiente:----------

"(…)

De lo manifestado por el recurrente, en primer término, existe una disconformidad respecto a la aplicación del artículo 24 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final; así que, es necesario determinar si el acto impugnado se fundamentó en normativa que no había entrado en vigor, tal y como lo señaló Claro.----------

Tabla N°1. Comparación entre el artículo 24 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de la versión anterior y actual.----------

	Versión anterior	*Versión vigente a partir de 23 de setiembre del 2023*
Artículo 24 del RPUF	*Artículo 24. Tasación de las llamadas de servicios de telefonía.* *Para todos los servicios de telefonía en los que se establezcan cargos por consumo, las comunicaciones serán tasadas conforme al tiempo real de la comunicación, de acuerdo con la hora y la fecha en que se establezca la misma, con base en la diferencia entre la hora y fecha de inicio y fin de la comunicación, con una precisión de décimas de segundo, efectuando un truncamiento a partir de las centésimas de segundo en la duración efectiva de la comunicación, sin aplicar redondeo alguno tanto en los registros de los conmutadores como en los procesos de facturación. (…)* *Los operadores y proveedores únicamente podrán cobrar aquellas comunicaciones sobre las cuales exista un registro de tasación (CDR) que refleje adecuadamente la duración de la llamada, los números de origen y destino, la fecha y hora de inicio de la comunicación y la modalidad tarifaria en que se realizó. (Resaltado son del original).*	*Artículo 24. Impugnación de la titularidad de los servicios de telecomunicaciones* *En caso de que el cliente acuda a un Centro de Atención al Usuario Final y no reconozca como válidos, algunos de los servicios asociados a su nombre, el operador/proveedor debe realizar las siguientes acciones:* *1. En caso de un servicio prepago, debe proceder de inmediato con la suspensión definitiva del servicio.* *2. En caso de ser un servicio pospago, debe verificar la existencia de un contrato debidamente firmado y constatar, a simple vista, que las firmas coincidan con el documento de identidad del cliente; en caso de no coincidencia u omisión debe proceder con la suspensión definitiva del servicio informando al cliente.* *Para los casos anteriores el cliente deberá aportar copia de la denuncia presenta ante el Organismo de Investigación Judicial.* *Cuando no se cumplan ninguna de las condiciones anteriores, el operador/proveedor informará al cliente sobre dicha condición y se considerará el servicio como válido, excepto que la autoridad judicial competente determine lo contrario. (Resaltado son del original).*

> *En este punto, es importante resaltar que, al momento de la interposición de la reclamación, es decir, 27 de julio de este año, aún no se encontraba vigente el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, ya que este fue publicado en el Alcance N°200 de La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022 y entró en vigor hasta el 23 de setiembre de 2023.----------*
>
> *Desde esta óptica, la manifestación de que la Dirección General de Calidad utilizó normativa aún no vigente resulta incorrecta, pues como deriva de la Tabla N°1, el artículo 24 que sustentó parte de la sección 4.3. del acto impugnado, deviene en el identificado en la columna izquierda como "Versión anterior", la cual corresponde al Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuarios que se encontraba vigente al momento en que la usuaria acudió ante esta Superintendencia. Es más, lo plasmado en la tabla anterior es conforme a un extracto de ese mismo numeral que el operador réplica en su recurso."----------*

Conforme lo resuelto por la Dirección General de Calidad, esta Unidad considera que el acto impugnado por Claro sí se encuentra motivado en el artículo 24 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (que se encontraba vigente a la fecha de los hechos investigados y que regulaba la tasación de las llamadas de servicios de telefonía, siendo que tiene vínculo con lo reclamado).--------

Por lo expuesto, no es procedente la afirmación de Claro en señalar que esta Superintendencia procediera a aplicar lo establecido en el artículo 24 del reglamento que entró en vigor el 23 de setiembre de 2023, ya que dicha norma se refiere a la impugnación de la titularidad de los servicios de telecomunicaciones, lo que no guarda relación con lo reclamado por la usuaria en esta reclamación del expediente C0262-STT-MOT-AU-00907-2023. Se debe indicar que, en este procedimiento, la reclamación se interpuso por supuestos problemas de información y facturación en el servicio de telefonía móvil por concepto de roaming internacional de voz, asociado al

número 8788-1593, y fue planteada en los siguientes términos de conformidad con el NI-09131-2023:----------

> *"El plan indica llamadas ilimitadas a red claro (sic), no tiene ninguna restricción y america (sic) sin frontera, sin costo de roaming de canada (sic) a argentina (sic), en mi Factura (sic) del 18-06-23 al 17-07-23 se me hace un cobro de 30.596.29 por concepto de roaming de voz.----------*
>
> *llame (sic) al *10 y me indicaron que hiciera la queja por el 7002-7002, ya que al parecer no habia (sic) nada malo en la factura, por wasap (sic) mando la información de Factura (sic) y me dicen que ese cobro es por el costo de la llamada en sí y no por el roaming, lo curioso es que la llamadas entre numeros (sic) claro (sic) es gratis y el roaming según mi plan conexión 2 tambien (sic) lo es, la factura dice muy claro roaming de voz 30.596.29, pero ellos alegan que no es por roaming, sino por llamada internacional, entonces la factura no corresponde a el (sic) cobro que hacen y quieren que yo pague esas (sic) más de 30 mil colones, de servicios que según ellos, no son los de mi plan (…) No pueden ver factura porque estan (sic) actualizando el sistema".----------*

Adicionalmente, debe destacarse que la reclamación interpuesta versa sobre la tasación y facturación del servicio roaming internacional de voz del servicio telefónico número 8788-1593, razón por la cual tampoco guarda relación con el artículo 24 del nuevo reglamento referente a la "Impugnación de la titularidad de los servicios de telecomunicaciones".----------

En otro punto, en cuanto al ajuste al formato indicado en el oficio número 06695-SUTEL-DGC-2015, Claro sostuvo que en respuesta al acto de inicio del procedimiento se aportó un documento en formato Excel denominado "Llamadas salientes", y que este se ajusta a lo solicitado en el oficio número 06695-SUTEL-DGC-

2015. No obstante, la resolución número RDGC-00164-SUTEL-2023 que se impugnó señala al respecto, lo siguiente:----------

> *"Otro aspecto de relevancia sobre el registro de consumo aportado por Claro es que no resulta ser una tasación válida pues no parte de una medición efectiva, ya que no se cumple con el requerimiento reglamentario de brindar los registros con décimas de segundo. Al respecto, no refleja una duración real y precisa en décimas de segundo de las comunicaciones efectuadas por la señora Chinchilla Méndez, ya que el operador ejecutó un redondeo en la duración de las llamadas, y esto contraviene lo dispuesto en el artículo 24 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final que se encontraba vigente, que señalaba que la tasación debe ser conforme al tiempo real de la comunicación, a saber: "(…) Para todos los servicios de telefonía en los que se establezcan cargos por consumo, las comunicaciones serán tasadas conforme al tiempo real de la comunicación, de acuerdo con la hora y la fecha en que se establezca la misma, con base en la diferencia entre la hora y fecha de inicio y fin de la comunicación, con una precisión de décimas de segundo, efectuando un truncamiento a partir de las centésimas de segundo en la duración efectiva de la comunicación, sin aplicar redondeo alguno tanto en los registros de los conmutadores como en los procesos de facturación".---*

Es decir, el registro de consumo remitido por el operador el 8 de setiembre del 2023, no se ajustó a una tasación válida y efectiva, y con ello Claro violentó el derecho de la usuaria establecido en el numeral 45 inciso 9) de la Ley General de Telecomunicaciones: "(…) 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. (…)".----------

De esta forma, sí se considera y se coincide con la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia que esto es un claro incumplimiento del artículo 24 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final que se encontraba vigente, pues no demostró fehacientemente la duración de las llamadas reclamadas. En virtud de lo anterior, el acto recurrido cuenta con el correcto sustento normativo, y específicamente se indica que el numeral que resulta aplicable es el 24 del reglamento que se encontraba vigente para la fecha de los hechos investigados, razón por la cual, debe ser rechazado lo manifestado por Claro, al indicar que la Dirección General de Calidad aplicó normativa sin estar en vigor.----------

De conformidad con lo indicado, esta Unidad considera que no se encuentran los motivos de necesidad, mérito o conveniencia para revocar o modificar lo resuelto en la resolución número RDGC-00164-SUTEL-2023 de las 14:43 horas del 14 de noviembre del 2023, por lo que se recomienda rechazar el recurso de apelación interpuesto por la señora Haidy Mora Loaiza, en su condición de apoderada especial administrativo de Claro CR Telecomunicaciones S.A., en contra de la resolución número RDGC-00164-SUTEL-2023 de las 14:43 horas del 14 de noviembre del 2023 de la Dirección General de Calidad.----------

III. FIRMEZA DEL ACUERDO

Por disposición del artículo 56 de la Ley 6227, los acuerdos que alcance el Consejo de la Sutel deberán estar contenidos en el acta de la sesión en la que se adopten y ésta a su vez será aprobada en la sesión ordinaria siguiente. Excepcionalmente, el Consejo de la Sutel podrá disponer la firmeza del acuerdo sin necesidad de aprobación posterior, para lo cual requerirá de la votación de dos terceras partes de la totalidad de sus miembros.----------

La declaratoria en firme de un acto sin aprobación posterior, supone la supresión de la posibilidad de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la

misma Ley 6227. Bajo este entendido, se sugiere valorar la conveniencia de conocer el presente informe y declarar en firme su disposición, así por tratarse de un procedimiento administrativo sujeto a plazos reducidos."----------

II. Que de conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones, acuerda:----------

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación.---

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. **DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de apelación interpuesto por la señora Haidy Mora Loaiza, en su condición de apoderada especial administrativo de Claro CR Telecomunicaciones, S. A., en contra de la resolución número RDGC-00164-SUTEL-2023 de las 14:43 horas del 14 de noviembre del 2023 de la Dirección General de Calidad.----------
2. **DAR** por agotada la vía administrativa y declarar al firme el acuerdo que resuelva el recurso de apelación interpuesto.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.6. Informe de recurso apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00159-SUTEL-2019.

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

Continúa la Presidencia y hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la Unidad Jurídica, para atener el recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00159-SUTEL-2024.----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 00950-SUTEL-DGC-2024, del 06 de febrero del 2024, por medio del cual esa Unidad expone al Consejo el informe jurídico con respecto al recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RDGC-00159-SUTEL-2019, de las 10:15 horas del 18 de julio del 2019, de la Dirección General de Calidad.----------

Seguidamente la exposición de este asunto.----------

*"**Cinthya Arias**: Continuamos con el siguiente punto, el 2.6, que corresponde al informe del recurso de apelación interpuesto en contra de la RDGC-00159.----------*

Adelante María Marta.----------

***María Marta Allen**: Esta resolución también se emitió dentro de un procedimiento de reclamación que se presentó por problemas en la calidad de servicio de internet y telefonía fija.----------*

La Dirección de Calidad declaró parcialmente con lugar esta reclamación, pues acreditó que se presentaron deficiencias en la prestación del servicio de telefonía fija en la zona por parte del ICE y en el recurso que presentó el ICE, como primer punto, es importante indicar que la resolución tiene un error material en el resultando 16, pues en ese resultado se indica que las partes no aportaron las conclusiones del procedimiento, sin embargo, la revisión que hicimos de los documentos que aportó el ICE, sí se acredita que el ICE presentó conclusiones en el procedimiento y este es un tema que consideramos relevante corregir, esto lo alega el ICE también en su recurso.----------

Otro argumento del ICE es que la infraestructura que originó los inconvenientes en el servicio, que es una caja de interconexión deteriorada, era interna y que era responsabilidad

del condominio su mantenimiento; el mantenimiento correspondía al desarrollador del proyecto del condominio y no a ellos.----------

Sin embargo, de la prueba aportada por el operador, no fue suficiente desacreditar este incumplimiento.----------

El ICE alega que efectivamente, realizó unos cambios, unas mejoras en el servicio, sin embargo, no adjuntó prueba que demostrara que después de esas acciones que dice que realizó, el funcionamiento del servicio cumplió con los parámetros de calidad exigidos para la red telefónica, según establece el artículo 29 del Reglamento de prestación de calidad de los servicios.----------

También, el operador mencionó que de acuerdo con el Reglamento de instalaciones telefónicas en urbanizaciones, al ICE le correspondía prestar el servicio hasta la caja interna; sin embargo, para acreditar eso, el ICE debió presentar una serie de documentos, como por ejemplo los planos del proyecto, el diseño de la red de telecomunicaciones, pero ninguno de estos documentos, como una prueba, fue aportado por el ICE, lo cual es necesario para determinar si el mantenimiento de la infraestructura era responsabilidad del operador o de los condominios.----------

En ausencia de la prueba por parte del ICE o esta ausencia de prueba del ICE obliga a la Sutel a aplicar lo establecido en el artículo 11 del anterior Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final, que indica que si el operador no entrega la información solicitada en el plazo establecido, se expone a que la Sutel resuelva con la información establecida en el expediente y las sanciones establecidas también en los artículos 67 y 68 de la Ley 8642, como lo hizo la Dirección General de Calidad en la resolución que se impugna.-------

Por lo tanto, analizado el caso, recomendamos al Consejo primero declarar sin lugar el recurso de apelación en interpuesto por el ICE en contra de la resolución RDGC-159-SUTEL-2019; rectificar el error material del resuelve 16 de dicha resolución para que se

indique que el Instituto Costarricense de Electricidad remitió en tiempo y forma las conclusiones del procedimiento administrativo y dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que resuelva este recurso de apelación.----------

***Cinthya Arias**: Gracias María, Marta, tengo una pregunta, en la resolución en el punto número 2, la señora* Doris Jean Ruegg *no es la apoderada, o la que presentó por el ICE.--*

Es que la rectificación dice que el ICE sí lo presentó, pero después decimos que doña Doris no, entonces ahí me enredé, porque del inicio de la resolución entendí que esta señora Doris… tal vez nada más es que hay que agregar quién es ella; ella es la que presenta la reclamación en contra del ICE, pero no corresponde a ninguna empresa, ¿es así verdad?-

***María Marta Allen**: Sí, así es.----------*

***Cinthya Arias**: ¿Y se le podrá agregar ahí que asimismo la señora Doris, quien interpone la reclamación o la denuncia, no presentó conclusiones.----------*

***María Marta Allen**: Sí, el que presentó es el ICE, el usuario no presentó conclusiones. Eso lo vamos a aclarar en la en la resolución.----------*

***Cinthya Arias**: Sí, es que ahí me enredé yo, pero tal vez para que quede claro quién es ella, digamos en la parte resolutiva.----------*

Esa sería, con esa corrección, ese sería el resuelve de la resolución disponible en el Felino.

Entonces, solicitaría la votación, si les parece, para declarar sin lugar el recurso. Rectificar en lo que corresponda y fue expresado por doña María Marta, mantener incólume el fondo de lo resuelto en la resolución de la Dirección General de Calidad y dar por agotada la vía administrativa.----------

En firme, muchas gracias".----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00950-SUTEL-DGC-2024, del 06 de febrero del 2024 y la

explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 007-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 00950-SUTEL-DGC-2024, del 06 de febrero del 2024, por medio del cual la Unidad Jurídica expone para valoración del Consejo el informe jurídico con respecto al recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RDGC-00159-SUTEL-2019, de las 10:15 horas del 18 de julio de 2019 de la Dirección General de Calidad.----------

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-042-2024

SE RESUELVE EL RECURSO ORDINARIO RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RDGC-00159-SUTEL-2019, DE LAS 10:15 HORAS DEL 18 DE JULIO DEL 2019, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

EXPEDIENTE: EXPEDIENTE: I0053-STT-MOT-AU-01535-2017

RESULTANDO:

1. En fecha 7 de setiembre de 2017, la señora Doris Jean Ruegg, portadora de la cédula de residencia número 184000652234 interpuso ante esta Superintendencia, formal reclamación contra el Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE), por supuestos problemas con la calidad del servicio de Internet y telefonía fija. Al respecto señaló expresamente: *"Nosotros vivimos en un desarrollo ubicado en Playa Azul. El Plan Regulador de la municipalidad de Santa Cruz dice que todas las calles dentro del desarrollo son públicas. Todos los dueños de propiedades, condominios, casas y*

el hotel están dependiendo de una caja que el ICE puso hace más de quince años al desarrollador que en actualidad se fue del país en malas condiciones legales abandonado este desarrollo. El ICE está diciendo que no tiene responsabilidad para esta caja y realmente nadie es dueño ahorita. Sus técnicos que han venido; todos dijeron que esta caja es un desastre. Por esta razón nuestros servicios no están funcionando. Estamos pagando para estas dos líneas del teléfono y para internet en 2682-8013. Ninguna está funcionando desde julio de 2015. Y mis vecinos tienen los mismos problemas. Nosotros solicitamos al ICE líneas fibras ópticas en 2014 y en diciembre del año 2014 vinieron Randall Loria Lépiz del ICE Liberia y Hannia del ICE Nicoya para hacer un estudio. Ahorita ellos están diciendo que este estudio no tiene un número y he recibido una carta de Randall Loria Lépiz que está adjunta. Queremos conocer mientras hay una solución es posible tener un servicio independiente de esta caja y cancelar los actuales que no son funcionando. (…) Y las líneas fijas no están funcionando. No es posible comunicar. En abril del año 2016 nosotros tuvimos un grave asalto y cuatro personas casi están muertos porque no hay teléfonos. Unas personas presentaron como ministerio de salud (sic) y al final 10 personas con armas atacarnos. Necesitamos conocer cómo vamos a proceder y esperamos una pronta respuesta. Quisiéramos que ICE nos reembolsara todo el dinero pagado sin servicio y daños incurridos".----------

2. Las pretensiones señaladas en la reclamación, por la señora Jean Ruegg, son las siguientes: "*Necesita el servicio fibra óptica para tener seguridad adecuado y revolver (sic) mi dinero para tiempo no tener el servicio*" (folio 03) y "*Pedimos que el ICE elimine la caja para las líneas que nunca deberían haber sido instaladas ya que las carreteras son públicas e instalan las líneas apropiadas a cada casa, condominio y hotel con fibra óptica que está en la calle principal para tener servicio adecuado para seguridad. No hay policía desde Nosara a Veinte Siete*".----------

3. El 03 de julio de 2019, el órgano director del procedimiento rindió el informe final de recomendación al órgano decisor mediante oficio número 05964-SUTEL-DGC-2019.

4. El 18 de julio de 2019, el órgano decisor del procedimiento administrativo, emitió la resolución final número RDGC-00159-SUTEL-2019 de las 10:15 horas del debidamente notificada a las partes el 19 de dicho mes y año. En la misma se resolvió, lo siguiente:----------

"(…)

1. *REVOCAR la medida cautelar adoptada por la Dirección General de Calidad mediante oficio número 02500-SUTEL-DGC-2018 de fecha 9 de abril de 2018.----------*

2. *DECLARAR PARCIALMENTE CON LUGAR la reclamación interpuesta por la señora Doris Jean Ruegg contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por cuanto se determinó que la "caja" fue instalada por el operador y por ende éste es responsable de su correcta operación y mantenimiento, y que además la partes coinciden en que se presentan deficiencias en la prestación del servicio de telefonía fija en la zona del desarrollo "El Santuario", violentando lo dispuesto en el artículo 45 inciso 13) de la Ley General de Telecomunicaciones y los parámetros de calidad para el Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios que se encontraba vigente.----------*

3. *RECHAZAR la pretensión de la señora Doris Jean Ruegg que versa sobre que le brinden servicios a través de fibra óptica, dado que el operador es libre de elegir la forma para brindar un servicio de acuerdo con el principio de neutralidad tecnológica establecido en el artículo 3 inciso h) de la Ley General de Telecomunicaciones.----------*

4. *ORDENAR al Instituto Costarricense de Electricidad, para que, de conformidad con el artículo 45 inciso 24) de la Ley General de*

Telecomunicaciones en el plazo de 5 días hábiles los cuales corren a partir de la notificación del acto final, proceda a realizar una compensación a la señora Jean Ruegg del 100% del rubro correspondiente al servicio de telefonía del número 2682-8044. Esta devolución deberá realizarse como crédito en la facturación o mediante la devolución de dinero en efectivo a solicitud de la reclamante, por las facturaciones canceladas desde el mes de julio de 2015, fecha señalada como el inicio de los problemas y hasta que el operador acredite que realizó las reparaciones correspondientes en la infraestructura (que incluya la "caja" reclamada por la señora Jean Ruegg) para lo cual deberá valorar la solución indicada en el oficio 264-335-2018 del 27 de abril de 2018 que indicó: "…para proponer una solución al tema indicado en la reclamación de la señora, sobre quitar cajas y poner los servicios en calle pública" con lo cual garantice una prestación de los servicios acorde al Reglamento de prestación y calidad vigente.----------

5. *SOLICITAR al Instituto Costarricense de Electricidad que presente, en un plazo máximo de 10 días hábiles, un cronograma con las mejoras que ejecutará en un máximo de 30 días hábiles, ambos posteriores a la notificación de la resolución, en la zona del desarrollo "El Santuario" en la provincia de Guanacaste, cantón Santa Cruz, distrito Cuajiniquil para su red de telefonía fija a través de cobre, de modo que se garantice el cumplimiento de los indicadores de calidad pertinentes del Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios.----------*

6. *ORDENAR al Instituto Costarricense de Electricidad que dentro del plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la resolución final debe presentar ante esta Superintendencia un informe en el que se detalle el cumplimiento de las disposiciones señaladas. Además, una vez*

trascurridos los 30 días del cronograma solicitado en la sección anterior proceda a remitir un informe a esta Superintendencia donde se acredite que el servicio de la usuaria quedó en óptimas condiciones de funcionamiento.----------

7. *SEÑALAR que las resoluciones que dicte la SUTEL son vinculantes para las partes involucradas, por lo que deben ser acatadas de forma inmediata, caso contrario, la SUTEL puede aplicar la sanción correspondiente por incumplimiento de sus instrucciones, o acudir al Ministerio Publico para interponer la denuncia por desobediencia, tal y como lo dispone el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios.----------*

8. *SEÑALAR al Instituto Costarricense de Electricidad que de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo del Consejo de la SUTEL número 017-083-2018 del 6 de diciembre del 2018, en lo sucesivo, se debe apegar a la línea de resolución de los procedimientos de reclamaciones tramitados ante la Dirección General de Calidad y el Consejo de la SUTEL, para la atención y resolución de casos con características similares que se presenten inicialmente ante el operador y así garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones de conformidad con la normativa vigente y así lograr que se brinde una pronta y efectiva respuesta a los usuarios.----------*

9. *PROCEDER con el cierre y archivo del expediente I0053-STT-MOT-AU-01535-2017, en el momento procesal oportuno”. ----------*

5. El 24 de julio de 2019, el Instituto Costarricense de Electricidad presentó recurso de revocatoria con apelación en subsidio, en contra de la resolución final del

procedimiento número RDGC-00159-SUTEL-2019 de las 10:15 horas del 18 de julio de 2019.----------

6. El 15 de noviembre de 2019, la Dirección General de Calidad rindió el criterio jurídico solicitado sobre el recurso interpuesto mediante el oficio número 10307-SUTEL-DGC-2019.----------

7. El 03 de diciembre de 2019 mediante resolución RDGC-00260-SUTEL-2019 de las 13:26 horas se resolvió el recurso ordinario de revocatoria interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RDGC-00159-SUTEL-2019 de las 10:15 horas del 18 de julio de 2019 de la Dirección General de Calidad.---------

8. En atención al acuerdo 023-054-2013, del acta de la sesión ordinaria 054-2013, celebrada por el Consejo de la SUTEL el día 9 de octubre del 2013, los recursos de apelación deben ser remitidos a la Unidad Jurídica para la rendición del criterio jurídico requerido, de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública.----------

9. El 06 de febrero del 2024 se emitió el oficio número 00950-SUTEL-UJ-2023 relacionado con el informe jurídico requerido de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227 (LGAP).----------

10. Se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.-

CONSIDERANDO:

I. Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del criterio jurídico rendido mediante oficio número 00950-SUTEL-UJ-2023, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor y que indica lo siguiente:----------

II. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO

1. NATURALEZA DEL RECURSO

El recurso presentado corresponde al ordinario de apelación, al que se le aplican los artículos 342 a 352 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), por ser el capítulo relativo a los recursos ordinarios.----------

2. LEGITIMACIÓN

Mediante oficio número 264-981-2014 de fecha 18 de noviembre de 2014, presentado ante esta Superintendencia el día 19 de dicho mes y año, el señor José Luis Navarro Vargas, en su condición de apoderado judicial y extrajudicial sin límite de suma del ICE, otorgó a la señora Guiselle Murillo Cruz un poder especial administrativo; por lo que se encuentra debidamente legitimada para actuar en representación del ICE, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 275 de la Ley General de la Administración Pública.----------

3. TEMPORALIDAD DEL RECURSO

Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto (19 de julio de 2019) y la interposición del recurso (24 de julio de 2019), con respecto al plazo de 3 días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se concluye que el recurso de revocatoria se presentó en tiempo.----------

Dado que esta Unidad ha verificado que se cumplen con los requisitos de forma requeridos de conformidad con la Ley General de la Administración Pública, lo procedente es realizar el análisis por el fondo el recurso de apelación en subsidio interpuesto.----------

4. ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

Para efectos de que este Consejo tenga claridad de lo argumentado por el recurrente, a continuación, se transcribe lo manifestado en su recurso de apelación.----------

“Sobre la presentación de conclusiones al procedimiento sumario.----------

En oficio 264-816-2018, de fecha 7 de noviembre del 2018, se enviaron las conclusiones que finalmente afirmaban lo que en líneas supra se expone. Este oficio se encuentra

visible según folio 107 del expediente administrativo, siendo que no es cierto lo que indica la resolución de marras, en cuanto a que el ICE no aportó conclusiones". (Folio 141 al 146).----------

Sobre el aprovisionamiento del servicio de Internet fijo----------

El ICE claramente manifestó, desde el envío de información, mediante el oficio 264- 335-2018, de fecha 27 de abril del 2018, que informó sobre mejoras tales como un cambio de 700 metros de cable para atender y lograr estabilizar los servicios que están ubicados en el desarrollo Playa Azul. Se dijo también, que, por las características de este Proyecto, el mismo se enmarcó dentro del concepto normativo del Reglamento de Instalaciones Telefónicas en Urbanizaciones (RITU), por lo que al ICE le correspondía únicamente la prestación de los servicios hasta la caja interna. Acción que se realizó. Se continuó manifestando que la distancia de la central al Proyecto es de 4.5Km, que tiene 2 cajas internas o puntos de conexión, que es hasta estos puntos de conexión que al ICE le compete llegar, que el Proyecto está conformado por bloques de condominios, que cada bloque de Condominio tiene su red interna canalizada, los cuales llegan directamente a las cajas internas principales, ubicados dentro de una propiedad privada y no pública y se adjuntó fotografía. Visible de folio 70 a folio 72 del expediente administrativo Lo anterior encuentra soporte en información enviada por el señor Oscar Badilla el 30 de enero del 2018, al señor César Valverde, mediante correo electrónico, consecutivo 6405-51-2017, donde en primera instancia se informó que el condominio el Santuario tiene servicios telefónicos mediante red de cobre, conectada a 2 cajas internas privadas, con red interna de cobre en ducto y aérea dentro de la propiedad. Se indicó, que la red interna del condominio está en propiedad privada y la misma está muy deteriorada por mantenimiento. Todos estos argumentos son visibles a folio 48 del expediente administrativo. En oficio 264-816-2018, de fecha 7 de noviembre del 2018, se enviaron las conclusiones que finalmente afirmaban lo que en líneas supra se expone. (…) Es evidente con toda esta manifestación de hechos en cuanto a que la caja se encuentra en mal estado

dentro de un condominio que es propiedad privada, siendo tal circunstancia, el motivo que da pie a que las redes internas del desarrollo no puedan brindar el servicio que la reclamante desea. Según los artículos 33 y 36 de la Ley de Planificación Urbana, cada unidad resultante de los desarrollos urbanísticos debe contar con la infraestructura necesaria para que sus destinatarios puedan disfrutar de todos los servicios públicos. Además, conforme al Reglamento para instalaciones de telecomunicaciones en urbanizaciones, es obligación de los desarrolladores de proyectos, entregar las viviendas con la provisión de las redes para la prestación de los servicios públicos de eléctricas y telecomunicaciones internas del complejo (caja y redes secundarias), mediante las cuales el ICE, en este caso en particular, pueda llevar desde sus redes los servicios e interconectarlos con las redes internas del desarrollo urbanístico. Queda en evidencia entonces, que la razón por la cual, la reclamante no ha podido disfrutar del servicio de telecomunicaciones contratado, trasciende las obligaciones legales del ICE ya que se debe al grave deterioro de la caja que conecta las redes internas del Condominio. El hecho de que el ICE reconozca el estado de la caja en sus escritos no significa que deba asumir una obligación que legalmente ya está endilgada a otro actor, el desarrollador del Condominio y, no como erróneamente le quiere trasladar la responsabilidad el regulador en la resolución de marras. A todas luces, se puede concluir que es una red privada que la dejó en mal estado y abandonada un desarrollador que se fue del país (así lo manifestó la reclamante). La responsabilidad de su operación y mantenimiento no debe ser del ICE ni mucho menos sus deficiencias. El ICE entrega bien sus servicios en los puntos de conexión externos siendo hasta ahí su competencia legal. Al respecto cabe recalcar que no es ilegítimo que el ICE no asuma una responsabilidad como la que se le quiere trasladar, cuando están de por medio razones técnicas que imposibiliten dicho proceder, considerando que tal situación, no se dio bajo una decisión arbitraria o injustificada del ICE, sino más bien, por el mal proceder de un desarrollador que no cumplió con sus obligaciones. (Folio 141 al 146).----------

Sobre la solicitud de la usuaria de recibir servicio de fibra óptica----------
Al respecto existen sentencias 368-96 del 19 de enero de 1196, 2006-13832 del 19 de setiembre del 2006, 2007-014848 del 12 de octubre del 2007, 2009-18546 del 3 de diciembre del 2009 y 2012-012012 del 31 de agosto del 2012. Esta posición la manifestó la Sala Constitucional mediante resolución N°2016010343 de fecha 22 de julio del 2016, expediente 16 -008343 -0007 -CO, al indicar que ".... las sentencias precedentes ponen en evidencia que es criterio de la sala que, cuando existe imposibilidad técnica para conectar el servicio, no se viola derecho fundamental alguno porque la omisión en la prestación del servicio obedece a la falta de elementos técnicos necesarios para su instalación y no a una decisión arbitraria de la Administración" Además, nótese que la reclamante en su pretensión solicita que sea el ICE el que le provea los servicios. No obstante, desde la entrada en vigencia de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, se autorizó la apertura del mercado y la prestación de los servicios de telecomunicaciones por parte de sujetos privados, artículo 52 del referido cuerpo normativo. Es por ello que, existiendo otros sujetos privados en el mercado, pudo el regulador aclararle a la reclamante que podía solicitar el servicio a uno de ellos y no atribuirle solo al ICE la obligación, resolviéndolo así el regulador en el acto final. Máxime cuando queda evidenciado la razón por la cual la reclamante no ha podido disfrutar ni utilizar el servicio de telecomunicaciones. Entiéndase que la construcción, operación y mantenimiento es exclusiva de cada desarrollador y no a una decisión negativa o arbitraria del ICE. Con base en lo expuesto, y siendo que al no poder disfrutar del servicio de telecomunicaciones la señora reclamante, por causas no imputables al ICE, si no al desarrollador que abandonó el proyecto, no corresponde devolución alguna de dinero por concepto de facturación, razón por la cual, también se solicita se revoque en este extremo la resolución señalada".----------

III. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

1. DE LA PRESENTACIÓN DE CONCLUSIONES AL PROCEDIMIENTO SUMARIO

De estudio del expediente del presente procedimiento administrativo, se observa que se realizó el traslado de conclusiones mediante el oficio número 09076-SUTEL-DGC-2018 del 31 de octubre de 2018, debidamente notificado a las partes el 1° de noviembre de 2018. ----------

Asimismo, de la revisión realizada, a folio 107 del expediente administrativo, no se encuentra el oficio 264-816-2018 tal y como lo indicó el ICE, el mismo corresponde a la página 11 de la resolución RDGC-00096-SUTEL-2018 de las 10:00 horas del 4 de octubre de 2018, mediante la cual se resolvió el incidente de nulidad interpuesto por el ICE en contra del oficio número 02500-SUTEL-DGC-2018. No obstante, el traslado de conclusiones sí fue remitido bajo el oficio número 264-816-2018, pero este fue incluido a folios 106 y 107 del expediente I0053-STT-MOT-AU-01535-2016, esto debido a un error involuntario de Gestión Documental de esta Superintendencia.----------

Al respecto, al analizar el argumento del ICE se determinó que efectivamente se cometió un error involuntario por parte de esta Superintendencia, por cuanto el traslado de conclusiones remitido bajo el oficio número 264-816-2018, fue incluido a folios 106 y 107 del expediente I0053-STT-MOT-AU-01535-2016, tal y como se puede apreciar en la siguiente imagen.----------


Conclusiones AU 1535-2017 Doris Ruegg

0106

Murillo Cruz Guiselle

Gestion Documental <gestiondocumental@sutel.go.cr>;

Chaves Aguilar Lidieth <LChavesA@ice.go.cr>; Salazar Moya Rocio <RSalazarM@ice.go.cr>;

1 archivos adjuntos (233 KB)

PROCE SUMARIO 1535-17 conclusiones.pdf;

RECEPCION

Buenas tardes:

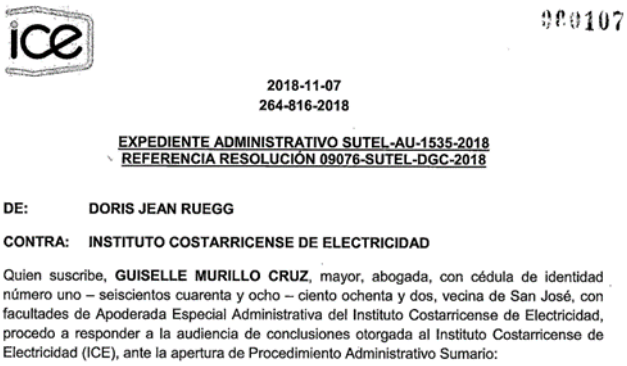
Se remite oficio ICE 264-816-2018, con las conclusiones solicitadas-.

Gracias,

Guiselle Murillo Cruz
Dirección Relaciones Regulatorias
División Corporativa Jurídica
Tel: (506) 2000-6036 / Fax: 2003-0035
www.grupoice.com

sutel
GESTIÓN DOCUMENTAL
Nº 11535-2018
GESTIÓN Nº: I0053-STT-MOT-AU-1535-16

No obstante, sí es procedente señalarle al operador que, dada la cantidad de reclamaciones a cargo de esta Superintendencia, sí es importante que en adelante y siempre se proceda a titular de forma correcta los oficios que remite ante este regulador de las telecomunicaciones, ya que en este mismo caso el ICE sindicó que el expediente administrativo correspondiente era el I0053-STT-MOT-AU-01535-2018, y no al presente caso, como se evidencia en la siguiente imagen:----------



ICE

000107

2018-11-07
264-816-2018

EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO SUTEL-AU-1535-2018
REFERENCIA RESOLUCIÓN 09076-SUTEL-DGC-2018

DE: DORIS JEAN RUEGG

CONTRA: INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD

Quien suscribe, **GUISELLE MURILLO CRUZ**, mayor, abogada, con cédula de identidad número uno – seiscientos cuarenta y ocho – ciento ochenta y dos, vecina de San José, con facultades de Apoderada Especial Administrativa del Instituto Costarricense de Electricidad, procedo a responder a la audiencia de conclusiones otorgada al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), ante la apertura de Procedimiento Administrativo Sumario:

De tal forma, con base en el artículo 157 de la Ley General de la Administración Pública*: "En cualquier tiempo podrá la Administración rectificar los errores materiales o de hecho y los aritméticos…"* se debe proceder con la corrección de la omisión involuntaria evidente en los resultandos de la resolución impugnada.----------

De esta forma, se debe aclarar en la resolución RDGC-00159-SUTEL-2019, específicamente en el Resultando 16, en el cual se indicó: *"Que, pese a estar debidamente notificadas, las partes no aportaron conclusiones al procedimiento sumario",* se debe rectificar lo siguiente:----------

"Que en fecha 7 de noviembre de 2018, el Instituto Costarricense de Electricidad remitió en tiempo y forma el oficio número 264-816-2018, que corresponden a las conclusiones del procedimiento administrativo. Asimismo, la señora Doris Jean Ruegg no presentó conclusiones, pese a estar debidamente notificada".----------

2. DEL APROVISIONAMIENTO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO

Esta Unidad Jurídica observa que el principal argumento del ICE consiste en que ellos, a través de diversos aportes de información, señalaron que la infraestructura que originó los inconvenientes (una caja de interconexión deteriorada) era interna (responsabilidad de los condóminos) y que su mantenimiento correspondía al desarrollador del proyecto.-

Al respecto, el operador insiste en que mediante oficio 264-335-2018 del 27 de abril de 2018 “informó” sobre las mejoras realizadas (cambio de 700 metros de cable), que “se dijo” que el proyecto se enmarcó en el concepto de RITU, que “continuó manifestando” sobre la distancia de la central al proyecto, que las cajas están dentro de una propiedad privada y adjuntó una fotografía del proyecto.----------

No obstante, según la legislación vigente al momento de la reclamación e interposición del recurso, corresponde al operador la carga de la prueba y en el caso en estudio el operador en ningún momento remitió prueba fehaciente al expediente del caso que nos ocupa.----------

De tal forma, tal y como se resolviera mediante la resolución RDGC-00260-SUTEL-2019 de las 13:26 del 03 de diciembre del 2019, que resolvió el recurso de revocatoria interpuesto por el ICE en contra del acto RDGC-00159-SUTEL-2019 de las 10:15 horas del 18 de julio de 2019, esta Unidad Jurídica está de acuerdo con lo ahí resuelto por lo que, a continuación, se rescata y cita lo siguiente:----------

> *“En primer término, en cuanto al cambio de 700 metros de cable para “estabilizar los servicios”, no se adjuntó prueba técnica que demostrara que después dicha acción se verificó el funcionamiento del servicio y éste cumplió con los parámetros de calidad exigidos para la red telefónica de acuerdo con el artículo 29 del Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios que se encontraba vigente al momento de los hechos.*----------

Asimismo, el operador mencionó que de acuerdo con el Reglamento de Instalaciones Telefónicas en Urbanizaciones (RITU), al ICE le correspondía prestar el servicio hasta la caja interna. En este sentido, si dicho reglamento estaba vigente como lo manifestó el operador, se debió cumplir a cabalidad y el Instituto debió aportar los planos del proyecto (artículos 12 y 13 del RITU), el diseño de la red de telecomunicaciones (artículo 14 del RITU) y el comunicado del resultado de las inspecciones que se hayan realizado (artículo 15 del RITU). No obstante, como se estableció en el informe, ningún documento probatorio del RITU fue aportado a pesar de que pudieron haber permitido determinar si el mantenimiento de la infraestructura en cuestión era responsabilidad del operador o de los condóminos.

Finalmente, el Instituto Costarricense de Electricidad manifestó que, la distancia de la central al proyecto es de 4,5 Km, con 2 cajas internas siendo que el proyecto está formado por bloques de condominios con red interna canalizada, para lo cual se adjuntó una fotografía. Al respecto es preciso mencionar que la fotografía adjunta en el PDF original al 100% tiene unas dimensiones de 285x190 pixeles, la cual no permite interpretación de qué se procuraba ilustrar pues sólo aprecian las edificaciones de los condominios, zonas verdes y una calle. Resulta imposible para el órgano director del procedimiento determinar a través de tal imagen, la distancia a la central, si la calle mostrada es pública o privada y cuáles son las "cajas". Además, la resolución de la fotografía no es suficiente que permita apreciar la ubicación de la infraestructura de telecomunicaciones.----------

Dichas limitaciones u omisiones probatorias deben ser asumidas por el proveedor, principal interesado en el procedimiento administrativo de aportar todos los elementos que permitan determinar la verdad real de los hechos, según el artículo 214 inciso 2 de la Ley General de la Administración Pública. En este sentido el numeral 11 del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final dispone

que: "(…) Si el operador no entrega la información solicitada en el plazo establecido, se expone a que la SUTEL resuelva con la información establecida en el expediente y a las sanciones establecidas en los artículos 67 y 68 de la Ley 8642." (Destacado intencional)".----------

3. DE LA SOLICITUD DE LA USUARIA DE RECIBIR SERVICIO DE FIBRA ÓPTICA

Del recurso se deprende que la pretensión de la usuaria es que el ICE le brinde el servicio de telecomunicaciones mediante fibra óptica.----------

En ese sentido, se debe acudir a lo que la ley establece y, efectivamente, vemos que el artículo 3 de la Ley General de Telecomunicaciones, en su inciso h) establece el conocido principio de neutralidad tecnológica bajo los siguientes términos:----------

"h) Neutralidad tecnológica: posibilidad que tienen los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones para escoger las tecnologías por utilizar, siempre que estas dispongan de estándares comunes y garantizados, cumplan los requerimientos necesarios para satisfacer las metas y los objetivos de política sectorial y se garanticen, en forma adecuada, las condiciones de calidad y precio a que se refiere esta Ley".----------

En el caso que nos ocupa, vemos que el ICE decidió brindar el servicio de telefonía fija en el desarrollo "El Santuario" en la provincia de Guanacaste, cantón Santa Cruz, distrito Cuajiniquil a través de un par de cobre cuyo servicio debe cumplir con los niveles de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.----------

En consecuencia, no es posible obligar al operador a realizar la instalación de alguna otra tecnología en particular pero, si el operador tomó la decisión de brindar el servicio de telefonía fija mediante un par de cobre, el ICE debe garantizar que el servicio contratado cumpla con los parámetros y, dado que el operador sí reconoció un mal estado de la infraestructura y esto afecta la calidad del servicio provisto, es correcta la valoración

realizada en cuanto a la procedencia de una compensación del 100% del rubro correspondiente al servicio de telefonía del número 2682-8044, tal y como se señaló en la resolución recurrida; razón por la cual, se rechaza el argumento del operador.----------

Tomando en consideración lo anterior, la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00159-SUTEL-2019 de las 10:15 horas del 18 de julio de 2019 recurrida, se encuentra ajustada a derecho por lo que no existen los motivos que provoquen una modificación de ya lo resuelto. De tal forma, lo procedente es rechazar en todos sus extremos el recurso de apelación en subsidio formulado y que sea así declarado por el Consejo de la Sutel.----------

IV. FIRMEZA DEL ACUERDO

Por disposición del artículo 56 de la Ley 6227, los acuerdos que alcance el Consejo de la Sutel deberán estar contenidos en el acta de la sesión en la que se adopten y ésta a su vez será aprobada en la sesión ordinaria siguiente. Excepcionalmente, el Consejo de la Sutel podrá disponer la firmeza del acuerdo sin necesidad de aprobación posterior, para lo cual requerirá de la votación de dos terceras partes de la totalidad de sus miembros.----------

La declaratoria en firme de un acto sin aprobación posterior, supone la supresión de la posibilidad de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la misma Ley 6227. Bajo este entendido, se sugiere valorar la conveniencia de conocer el presente informe y declarar en firme su disposición, así por tratarse de un procedimiento administrativo sujeto a plazos reducidos.----------

II. Que de conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones, acuerda:----------

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación.---

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. DECLARAR SIN LUGAR el recurso de apelación en subsidio interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RDGC-00159-SUTEL-2019 de las 10:15 horas del 18 de julio de 2019 de la Dirección General de Calidad.----------

2. RECTIFICAR el error material del *"Resuelve 16"* de la resolución número RDGC-00159-SUTEL-2019 de las 10:15 horas del 18 de julio de 2019, en el cual se indicó: *"Que, pese a estar debidamente notificadas, las partes no aportaron conclusiones al procedimiento sumario"*. Para que en adelante se lea: *"Que en fecha 7 de noviembre de 2018, el Instituto Costarricense de Electricidad remitió en tiempo y forma el oficio número 264-816-2018, las conclusiones al procedimiento administrativo. Asimismo, la usuaria Doris Jean Ruegg no presentó conclusiones, pese a estar debidamente notificada".* ----------

3. MANTENER INCÓLUME en los demás extremos el fondo de lo resuelto en la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00159-SUTEL-2019 de las 10:15 horas del 18 de julio de 2019.----------

4. DAR por agotada la vía administrativa.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.7. Informe de recurso apelación en subsidio en contra de la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023.

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

De inmediato, la Presidencia presenta para valoración del Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica, para atender el recurso de apelación en subsidio en contra de la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023.----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 01078-SUTEL-UJ-2024, del 12 de febrero del 2024, mediante el cual esa Unidad expone al Consejo el informe jurídico del recurso de apelación en subsidio gestionado por la Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz, R. L. en contra de la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023, dictada por la Dirección General de Mercados, en el marco del procedimiento administrativo de carácter sancionatorio.----------

A continuación la exposición de este tema.----------

*"**Cinthya Arias**: Continuamos con el punto 2.7, que es el informe del recurso de apelación en subsidio, en contra de la resolución 0063-RDGM-SUTEL-2023, adelante.----------*

***María Marta Allen**: Esta resolución la emitió la Dirección General de Mercados en un procedimiento administrativo de carácter sancionador.----------*

La Dirección General de Mercados emite esta resolución, que es la resolución final del procedimiento administrativo que se siguió en contra de CoopeAlfaro Ruiz.----------

En esta resolución se declaró un responsable a esta empresa por la comisión de una infracción muy grave, por negarse a entregar información que fue solicitada por la Sutel, relacionada con el cambio de tarifa en el servicio de televisión por suscripción.----------

En este caso, lo que se realizó fue la información, la zona con la modificación de tarifas que fue solicitada a la empresa y no fue brindada.----------

Esta información la requiere Sutel para revisar si se cumplió con lo establecido en el Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final.----------

Debido a que se acreditó que no presentó la información que fue solicitada por la Sutel, se le impuso una multa de 4.885.000 colones.----------

La cooperativa presenta el recurso y como primer motivo, indica que la modificación del precio se originó en el servicio de información, como consecuencia del cambio de precio del proveedor internacional del contenido, no del componente de transporte de señales a través de redes de telecomunicaciones, por lo que el servicio de información no es un servicio de telecomunicaciones y no aplica entonces lo dispuesto en el Reglamento de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones.----------

Este argumento de CoopeAlfaro Ruiz también lo expuso dentro del procedimiento administrativo, en el cual efectivamente se acreditó que esta empresa realizó un cambio en la tarifa del servicio de televisión por suscripción.----------

Aquí hay que resaltar que en este procedimiento se valoró lo establecido en el informe, también de la Dirección General de Mercados, 04502-SUTEL-DGM-2012, en el cual se precisa que el contenido televisivo es lo que se considera servicio de información.----------

También recordar que el reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones define lo que es un servicio de televisión por suscripción, en el inciso 31 del artículo y también la resolución RCS-109-2015 emitida por el Consejo indica que los servicios de televisión por suscripción son servicios de telecomunicaciones.----------

Por lo tanto, con base en esto, una modificación en el servicio de televisión por suscripción es una modificación a un servicio de telecomunicaciones y por eso, sí les aplica lo dispuesto en el Reglamento de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones, con en relación a las modificaciones contractuales.----------

El otro motivo de impugnación, indica, CoopeAlfaro Ruiz, que en este procedimiento no hubo daño, por lo que al no existir un daño no hubo lesión o puesta en peligro de un bien jurídico, por lo que es jurídicamente imposible entonces imponer una sanción.----------

Este punto también fue analizado en la resolución que emitió la Dirección General de Mercados y coincidimos con lo que indica esa resolución, en cuanto a que la imposición de

una sanción administrativa no requiere la verificación de una lesión o una puesta en peligro de algún bien jurídico, pues la finalidad de este tipo de sanciones es la de reprimir las conductas que incumplan lo previsto por las normas administrativas, como fue lo que sucedió en este caso y también, ahí indicamos que la valoración de la sanción y la multa que se impuso se realizó según los criterios que establece el artículo 70 de la Ley General de Telecomunicaciones y fue en atención a esos criterios que se impuso la multa por parte de la Dirección General de Mercados.----------

En conclusión, recomendamos al Consejo declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por la Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz en contra de la resolución RDGM-00063-SUTEL-223, del 07 de diciembre del año 2023, dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que se adopte.----------

Cinthya Arias: *Este punto era el que don Jorge Brealey nos adelantaba sobre su diferencia de criterio sobre la valoración del servicio, como un servicio de telecomunicaciones.---------*

Desde mi perspectiva, no podemos variar en este acto esa valoración por parte de la Sutel, es un tema previamente definido y para tomar una decisión al respecto, procedería a instruir un análisis por separado.----------

El señalamiento, bajo ese criterio que menciona María Marta de la valoración del caso, es a partir de lo que está debidamente establecido como un hecho para la valoración.----------

Entonces, en mi criterio, el caso lo podemos votar en el sentido expuesto por María Marta, pero si se considera necesario, sería tomar un acuerdo aparte para instruir la valoración o el análisis correspondiente sobre el tema señalado por don Jorge, que claramente está indicado en los documentos que él aportó para la discusión del tema.----------

Esa es mi posición. Me gustaría escuchar las posiciones de los señores Miembros del Consejo o por el contrario, si están de acuerdo en proceder de esa forma, procederíamos como tal con la votación.----------

Entonces votamos la resolución expuesta por María Marta, en el sentido expuesto en la parte resolutiva, que indica básicamente los siguientes puntos, uno, el único, declarar sin lugar el recurso de apelación y María Marta, aquí habría que agregar también el tema de dar por agotada la vía administrativa. ¿Sería así, verdad?----------

***María Marta Allen**: Sí, y declarar en firme el acuerdo.----------*

***Cinthya Arias**: De acuerdo, entonces con esos ajustes, solicitaría entonces el voto en firme y sobre la otra temática lo dejo a la valoración por parte del Consejo si consideran relevante tomar un acuerdo aparte o hacerlo como una sesión de trabajo y estudio para después valorar.----------*

Sería como un acuerdo aparte, un tema que discutíamos en posteriores sesiones de trabajo con las partes. Sería una discusión de DGC, DGM y obviamente la asesoría legal del Consejo, y Competencia, tiene razón, esto es concurrente para prácticamente toda la organización.----------

De acuerdo, entonces en firme".----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 01078-SUTEL-UJ-2024, del 12 de febrero del 2024 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 008-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 01078-SUTEL-UJ-2024, del 12 de febrero del 2024, mediante el cual la Unidad Jurídica expone al Consejo el informe del recurso de apelación en subsidio gestionado por la Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz, R. L. en contra de la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023, dictada por la Dirección General

de Mercados, en el marco del procedimiento administrativo de carácter sancionatorio.-

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-043-2024

SE RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR LA COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE ALFARO RUIZ, R. L. EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RDGM-00063-SUTEL-2023

EXPEDIENTE: C0462-STT-MOT-SA-00866-2023

RESULTANDO:

1. El 28 de julio del 2023 mediante resolución RDGM-00031-SUTEL-2023 de las 16:21 horas de la misma fecha, la DGM da inicio al procedimiento administrativo ordinario sancionador en contra de la Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz, R. L. y nombra al Órgano Director del Procedimiento Administrativo para su instrucción.----

2. El 08 de agosto del 2023 mediante la resolución RDGM-00032-SUTEL-2023 de las 15:09 horas de la misma fecha, el Órgano Director de Procedimiento realizó la intimación e imputación de cargos y el señalamiento para comparecencia oral y privada; misma que fue notificada en el domicilio social de la investigada el 09 de agosto del 2023.----------

3. El 10 de agosto del 2023, el señor Paulo Cesar Blanco Acuña, Gerente General con facultades de Apoderado General de Coopealfaroruiz, R.L., interpuso recurso de revocatoria con apelación subsidiaria en contra de la resolución RDGM-00032-SUTEL-2023, de las 15:09 horas del 08 de agosto del 2023. ----------

4. El 21 de agosto del 2023, mediante resolución RDGM-00042-SUTEL-2023 de las 10:29 horas, notificada el día 21 de agosto del 2023; el Órgano Director del

Procedimiento Administrativo, resuelve el recurso de revocatoria, rechazando los argumentos del recurrente.----------

5. El 22 de agosto del 2023, el Órgano Director del Procedimiento remite al Director General de Mercados, el informe respectivo de conformidad con el artículo 349 de la Ley General de la Administración Pública, mediante el oficio 07026-SUTEL-DGM-2023 de fecha 21 de agosto de 2023.----------

6. El 23 de agosto de 2023, mediante oficio sin número de consecutivo, ingresado mediante correo electrónico a las 13:59 horas (NI-10134-2023), el señor Paulo Cesar Blanco Acuña, en su condición de Gerente General con facultades de Apoderado General de Coopealfaroruiz R.L., interpuso recurso de apelación en contra de la resolución RDGM-00032-SUTEL-2023 de las 15:09 horas del 08 de agosto del 2023.-

7. El 29 de agosto de 2023, mediante la resolución RDGM-00046-SUTEL-2023 de las 08:46 horas, notificada ese mismo día, el Órgano Decisor del Procedimiento resolvió el recurso de apelación interpuesto por el señor Paulo Cesar Blanco Acuña, en su condición antes dicha de Coopealfaroruiz R.L.; declarando sin lugar el recurso de apelación contra la resolución RDGM-00032-SUTEL-2023 e instando al Órgano Director del procedimiento la continuación del proceso.----------

8. El 31 de agosto de 2023, mediante oficio sin número de consecutivo, ingresado mediante correo electrónico a las 15:00 horas (NI-10489-2023), el señor Paulo Cesar Blanco Acuña, en su condición de Gerente General con facultades de Apoderado General de Coopealfaroruiz R.L., interpuso solicitud de adición y aclaración e incidente de nulidad en contra de la resolución RDGM-00046-SUTEL-2023 de las 08:46 horas del 29 de agosto del 2023 alegando, en resumen: 1. Se aclare si la SUTEL ha fijado las tarifas de los servicios de televisión por suscripción o si las tarifas son fijadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones con posterioridad a la declaratoria de competencia efectiva en el mercado de televisión por suscripción. 2. En cuanto al

incidente: el recurrente refuta lo resuelto en la resolución RDGM-00046-SUTEL-2023 sobre la improcedencia de que el recurso interpuesto en aquel momento sea conocido por el Consejo de la SUTEL. Expone que tal solicitud fue expresada desde la petitoria 2 del recurso de revocatoria, el cual fue presentado en tiempo. Agrega que lo solicitado no es otra cosa que una forma de obtener un trato igualitario a lo otorgado a otros regulados, en el cual tal recurso fue resuelto por el Consejo de la SUTEL. De esto, expone como ejemplos las resoluciones: RDGM-00029-SUTEL-2021, RDGM-00036-SUTEL-2021, el informe según oficio 10719-SUTEL-DGM-2021 y la resolución RCS-007-2022 del Consejo de la SUTEL. Además, indica que lo anterior pone en evidencia que el Consejo de la SUTEL, si es competente para conocer el recurso de apelación contra la resolución RDGM-00031-SUTEL-2023. Por último, advierte que, ambas situaciones contrapuestas no pueden ser simultáneamente validas, es decir, que por una parte el Consejo de la SUTEL si conozca recursos de apelación contra los actos de apertura del procedimiento administrativos y que, por otro lado, se afirme que la resolución de los recursos de apelación al resolverse por el Consejo de la SUTEL acarrearía claros vicios de nulidad.----------

9. El 04 de setiembre de 2023, mediante la resolución RDGM-00048-SUTEL-2023 de las 14:57 horas, notificada el 05 de setiembre del 2023, el Órgano Decisor del Procedimiento resolvió la solicitud de adición y aclaración e incidente de nulidad en contra de la resolución RDGM-00046-SUTEL-2023 interpuesto por el señor Paulo Cesar Blanco Acuña, en su condición antes dicha de Coopealfaroruiz R.L.; rechazando la solicitud de adición y aclaración y declarando sin lugar el incidente de nulidad, ambos en contra de la resolución de cita. Además, se instó al Órgano Director del procedimiento administrativo la continuación del procedimiento.----------

10. El 05 de setiembre de 2023, mediante oficio sin número de consecutivo, ingresado mediante correo electrónico a las 21:26 horas (NI-10715-2023), el señor Paulo Cesar

Blanco Acuña, en su condición de Gerente General con facultades de Apoderado General de Coopealfaroruiz R.L., incorpora al expediente el "DESCARGO AUDIENCIA ORAL Y PRIVADA" documento que refleja la posición de la parte, respecto a los hechos intimados y análisis de diferentes aspectos que intitulo: norma de imposible ejecución e incumplimiento, un ajuste temporal de precio de un servicio de contenido, un ajuste temporal y cumplimiento inmediato de las resoluciones del Consejo de la SUTEL, no hubo daño a los usuarios, supuesta negativa de entregar información, así como la prueba, su petitoria, presentación de diferentes recibos de pago visibles a partir del folio 19 del documento hasta el 218.----------

11. El 06 de setiembre del 2023 al ser las 9:06 horas, en la sede de la SUTEL, se celebró la comparecencia oral y privada, a la cual asistieron los señores: Paulo Cesar Blanco Acuña, en su condición de Gerente General con facultades de Apoderado Generalísimo de Coopealfaroruiz R.L según personería aportada en la audiencia (folios 631 y 632), y el señor Erick Jiménez González, en su condición de abogado y Apoderado Especial de Coopealfaroruiz R.L. según manifestación en la comparecencia y Poder Especial visible al folio 236 del expediente y del cual aporta los timbres respectivos en el acto (folio 633). Sostuvo la palabra durante la audiencia el señor Jiménez González y expuso sus argumentos de hecho y derecho sobre los hechos intimados y las conductas y faltas imputadas, así como el ofrecimiento de prueba y las conclusiones.----------

12. El 06 de setiembre de 2023, en consonancia con el punto anterior, se agregan al expediente, las pruebas presentadas por la parte investigada en la audiencia oral y privada.----------

13. El 06 de setiembre del 2023, mediante oficio 07569-SUTEL-DGM-2023, el Órgano Director del procedimiento aporta al expediente, el acta sucinta de la comparecencia oral y privada realizada ese mismo día.----------

14. El 20 de octubre de 2023, mediante oficio 08842-SUTEL-DGM-2023, el Órgano Director solicita al señor Mario Campos Ramirez, Jefe de Finanzas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, le informe sobre los ingresos brutos reportados por la Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz, R. L., durante los periodos fiscales del 2020 y 2021.----------

15. El 23 de octubre del 2023, mediante oficio 08939-SUTEL-DGO-2023, el señor Mario Campos Ramirez, Jefe de Finanzas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, remite información sobre los ingresos brutos reportados por la Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz R.L. cédula jurídica No. 3-004-051424.----------

16. El 03 de noviembre del 2023 se agrega al expediente la certificación 56-SUTEL-2023 emitida por el Registro Nacional de Telecomunicaciones; misma que certifica que a la fecha la investigada no cuenta con sanciones alguna inscrita a su nombre.----------

17. El 03 de noviembre de 2023, mediante resolución RDGM-00061-SUTEL-2023, el Órgano Director del Procedimiento, brinda traslado a la investigada para que se refiera al oficio 08939-SUTEL-DGO-2023 emitido por el señor Mario Campos Ramirez en su condición de jefe de la Unidad de Finanzas de la SUTEL y la certificación 56-SUTEL-2023 emitida por el Registro Nacional de Telecomunicaciones.----------

18. El 04 de diciembre de 2023, mediante oficio 10242-SUTEL-DGM-2023, el Órgano Director del procedimiento rindió el informe final de instrucción del presente procedimiento.----------

19. El 07 de diciembre del 2023, mediante resolución RDGM-00063-SUTEL-2023 el Director General de Mercados dictó la "*Resolución Final del procedimiento administrativo ordinario de carácter sancionatorio en contra de la Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz R.L., cédula jurídica número: 3-004-051424*".-------

20. El 13 de diciembre de 2023, mediante oficio sin número de consecutivo, ingresado mediante correo electrónico a las 17:06 horas (NI-15060-2023), el señor Paulo Cesar Blanco Acuña, en su condición de Gerente General con facultades de Apoderado Generalísimo de Coopealfaroruiz, R. L. según última certificación que consta en el expediente, interpuso recurso de revocatoria con apelación subsidiaria en contra de la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023, de las 9:25 horas del 07 de diciembre del 2023.----------

21. El 08 de enero de 2024, mediante la resolución RDGM-00001-SUTEL-2024 de las 11:20 horas, el Órgano Decisor del Procedimiento resuelve el recurso de revocatoria en contra de la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023 interpuesto por el señor Paulo Cesar Blanco Acuña, en su condición antes dicha; rechazando los argumentos del recurrente.----------

22. El 08 de enero del 2024, mediante oficio 00129-SUTEL-DGM-2024 la DGM remite el informe sobre recurso de apelación interpuesto por Coopealfaro Ruiz contra la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023.----------

23. El 10 de enero del 2024, Coopealfaro Ruiz mediante documento de ingreso (NI-00259-2024) comunica que en cumplimiento del artículo 148 de la Ley General de la Administración Pública y del Por tanto VIII de la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023, presenta el comprobante del pago de la multa impuesta.----------

24. El 10 de enero del 2024, Coopealfaro Ruiz mediante documento de ingreso (NI-00261-2024) expresa agravios ante el Consejo de la SUTEL del recurso de apelación presentado contra la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023.----------

25. De conformidad con el inciso 12) del artículo 36 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, corresponde a la Unidad Jurídica emitir el criterio jurídico para la atención de las gestiones que deben ser conocidos por el Consejo de la Sutel.

26. El 12 de febrero del 2024, la Unidad Jurídica emitió el oficio 01078-SUTEL-UJ-2024 que corresponde a *"INFORME DEL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR LA COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE ALFARO RUIZ R.L. EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RDGM-00063-SUTEL-2023".*----------

A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguiente:----------

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el informe rendido por la Unidad Jurídica en su oficio 01078-SUTEL-UJ-2024 del 12 de febrero del 2024, y del cual se extrae lo siguiente:----------

"[…]

II. ANÁLISIS DEL RECURSO POR LA FORMA

1. NATURALEZA DEL RECURSO

El recurso de apelación en subsidio presentado por la empresa Coopealfaro Ruiz es en contra de la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023 de las 09:25 horas del 7 de diciembre del 2023.En contra de dicho acto caben los recursos ordinarios establecidos en los artículos 342 al 352 de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 (en adelante LGAP).----------

1. LEGITIMACIÓN

Coopealfaro Ruiz, se encuentra legitimado para actuar en la forma en que lo ha hecho de conformidad con el artículo 275 de la LGAP.----------

2. TEMPORALIDAD DEL RECURSO

La resolución RDGM-00063-SUTEL-2023 de las 09:25 horas del 7 de diciembre del 2023 corresponde al acto final del procedimiento administrativo de carácter sancionatorio seguido en contra de Coopealfaro Ruiz por la comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 67, inciso a) sub inciso 8) de la Ley General de Telecomunicaciones, relacionada con el incumplimiento de las instrucciones adoptadas por la SUTEL en el ejercicio de sus

competencias, concretamente, por negarse a entregar la información que requiera la SUTEL conforme a la ley.----------

De conformidad con el artículo 346, inciso 1)[1], de la LGAP, los recursos ordinarios se deben interponer dentro de los 3 días siguientes a su notificación.----------

Del análisis comparativo entre la notificación de la resolución (11 de diciembre de 2023) y la interposición de los recursos (13 de diciembre de 2023), con respecto al plazo de 3 días para recurrir, otorgado en el artículo 346 de la LGAP se concluye que el recurso ordinario fue presentado en tiempo.----------

Adicionalmente, se indica que Coopealfaro Ruiz expresó agravios ante el Consejo de la SUTEL mediante documento de ingreso (NI-00261-2024), dentro del plazo concedido en la resolución RDGM-00001-SUTEL-2024 de las 11:20 horas del 8 de enero del 2024, el cual resolvió el recurso de revocatoria presentado contra la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023.----------

3. REPRESENTACIÓN

El recurso de apelación en subsidio fue suscrito por el señor Paulo César Blanco Acuña, en su condición de Gerente General de Coopealfaro Ruiz con facultades de apoderado generalísimo.----------

I. ANÁLISIS DEL RECURSO POR EL FONDO

1. ARGUMENTOS DEL RECURSO -

El señor Paulo Cesar Blanco Acuña, en su condición dicha, alegó las siguientes razones para recurrir la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023, tanto en el recurso de revocatoria con apelación subsidiaria como en la expresión de agravios:----------

"PRIMER MOTIVO DE IMPUGNACIÓN

[1] **Artículo 346.-1. Los recursos ordinarios deberán interponerse dentro del término de tres días tratándose del acto final y de veinticuatro horas en los demás casos, ambos plazos contados a partir de la última comunicación del acto.**

Su Autoridad a folio 31 de la resolución impugnada afirma:----------

> *"Así las cosas, como bien lo indica el oficio 4502-SUTEL-DGM-2012 del 31 de octubre del 2012, es necesario señalar que el contenido televisivo, entendido este como la programación, el tipo de información desarrollado en la programación, cantidad de canales, entre otros, el cual es transmitido por las redes de telecomunicaciones es lo que se considera un servicio de información; elemento* ***que no nos ocupa en este particular****." (Lo destacado no es del original).----------*

Lo cierto es que lo desdeñado por su Autoridad sí es un tema que nos ocupa en el particular, porque como bien se ha demostrado y no ha sido desacreditado por su Autoridad, ***la modificación del precio se originó en el servicio de información como consecuencia del cambio de precio del proveedor internacional del contenido****, no del componente de transporte de señales a través de redes de telecomunicaciones.----------*

En ese mismo orden de ideas, siendo que ese elemento no puede ser ignorado por ser de central relevancia para la averiguación de la verdad real en el procedimiento, partiendo del supuesto de ese debe ser el interés en el procedimiento y no simplemente en constituirse en un vehículo formal para dar apariencia de legitimidad a una sanción, nos referimos a las justificaciones incorporadas en la resolución impugnada en relación con el imposible incumplimiento del artículo 28 del Reglamento de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones.----------

En la resolución impugnada, a folios 32 y siguientes, su Autoridad tácitamente reconoce que:----------

- *La SUTEL nunca ha fijado los precios del servicio de televisión por suscripción, es decir, que no es posible incumplir con lo dispuesto en su momento por el inciso a) del artículo 28 del referido Reglamento y----------*
- *Adicionalmente su Autoridad, por medio de una explicación histórica derivada de la no intervención del regulador, reconoce que la SUTEL nunca declaró que el mercado del servicio de televisión por suscripción se encontraba en competencia efectiva. A este punto es indispensable anotar que esa inacción, justificada o no del Regulador, no lo releva de la observación y cumplimiento estricto del inciso b) del artículo 28 del referido Reglamento, de modo que, con independencia de las razones que la resolución impugnada utiliza para sustentar la no declaratoria de competencia efectiva del mercado del servicio de televisión, si la SUTEL no emitió dicha declaratoria, es legalmente imposible acusar el incumplimiento del inciso b) del artículo 28 del mencionado Reglamento.----------*

Ambas circunstancias evidencian que respecto el servicio de televisión por suscripción es imposible incumplir con lo dispuesto por el artículo 28 del Reglamento de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones, algo que, por el imperativo del principio de legalidad, no puede ser ignorado por su Autoridad. Siendo imposible incumplir dicha norma, cualquier requerimiento de información sobre ese tema es claramente impertinente, desafortunadamente ese análisis nunca fue realizado por la SUTEL, no fue sino hasta que esta representación hizo el señalamiento de la imposibilidad de incumplir la norma en los servicios de televisión por suscripción que su Autoridad abordó el tema y en forma inexplicable justificó el supuesto incumplimiento de la norma, aun cuando no pudo demostrar que se cumplieron los supuestos normativos para su aplicación, es decir, no pudo demostrar que la

SUTEL fijó en algún momento las tarifas del servicio o que la SUTEL declaró el mercado del servicio en competencia efectiva.----------

Lo anterior, conjugado con un hecho que no ha sido desacreditado por su Autoridad, a saber, que el precio que se modificó fue el correspondiente al servicio de información, trae por consecuencia que los supuestos incumplimientos al artículo 67 inciso a) subinciso 8) son inexistentes, porque tratándose de un servicio de información cuyo precio se modificó, los requerimientos de información que puede válidamente realizar la SUTEL respecto los servicios de información (sin transgredir las competencias legalmente establecidas para ese órgano regulador) son los referidos a las materias reguladas en el artículo 51 de la Ley General de Telecomunicaciones, dicho de otra forma, los requerimientos que realizó la SUTEL y cuyo supuesto incumplimiento se reprocha a mi representada, carecen de sustento normativo, toda vez que no existe norma alguna en el ordenamiento que le autorice a la SUTEL a realizar las consultas que en su momento formuló en relación con un servicio de información. Se lamenta que ese análisis nunca fue realizado por la SUTEL, lo que tiene a mi representada a las puertas de una sanción totalmente carente de justificación legal.----------

En el mismo orden de ideas, mi representada no puede ser sancionada porque la SUTEL, en el momento oportuno, omitió analizar si la modificación del precio obedecía a una variación del componente de telecomunicaciones o del componente de información del servicio de televisión por suscripción. Asimismo, tampoco puede sancionarse a mi representada por el incumplimiento de una norma de imposible cumplimiento en el caso específico de los servicios de televisión por suscripción. En el mismo sentido, siendo que los artículos 20 y 27 del Reglamento de Protección al usuario final de los servicios de

telecomunicaciones refieren a los contratos de adhesión y a la divulgación de las tarifas de los servicios de telecomunicaciones y que el precio temporalmente modificado por mi representada corresponde al componente del servicio de información es imposible reprochar el incumplimiento de esas normas, siendo que remiten expresamente a los servicios de telecomunicaciones, no de información.----------

No desconoce mi representada que el presente es un caso atípico, tratándose de la modificación del precio de un servicio de información, pero no por ello se escusa que la SUTEL no profundice en el análisis y reconozca no solo que lo modificado temporalmente fue el precio del servicio de información, no del componente de transporte del servicio de televisión por suscripción, sino que era imposible para mi representada incumplir el artículo 28 del Reglamento de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones, al igual que los artículos 20 y 27 de dicho Reglamento, motivo por el cual los requerimientos de información cuyo supuesto incumplimiento se reprochan nunca debieron existir en relación con un servicio de información, así reconocido por la propia SUTEL en el informe de la Dirección General de Mercados número 4502-SUTEL-DGM- 2012 del 31 de octubre de 2012 y los acuerdos 031-070-2012, de la sesión ordinaria 070-2012 del 7 de noviembre del 2012, 010-027-2015 del 27 de mayo del 2015 y 025-034-2015 del 1 de julio del 2015, que dispusieron no fijar tarifas para el servicio de información de contenido televisivo.----------

Petitoria: por las razones expuestas, solicito se acoja el motivo de impugnación, se revoque la resolución impugnada y correctamente se disponga que mi representada no incurrió en falta administrativa alguna.----------

SEGUNDO MOTIVO DE IMPUGNACION

Como es de su conocimiento, en virtud del principio de ofensividad o lesividad, que se resume con el aforismo "no hay delito sin daño" se resuelve que no hay delito sin lesión o puesta en peligro de un bien jurídico tutelado: "nullum crimen sine injuria".----------

Mi representada no desconoce los argumentos de su Autoridad respecto los alcances de la resolución N° 13329-2006 de las 17:32 horas del 6 de setiembre de 2006 de la Sala Constitucional respecto los principios rectores del derecho penal aplicables al derecho administrativo sancionador, particularmente los principios de legalidad, tipicidad y culpabilidad, con las atenuaciones que esa Autoridad judicial ha descrito.----------

Ahora bien, la Procuraduría General de la República en su dictamen C-079-2001 del 19 de marzo del 2001 reconoce que los principios de la materia penal que son extensivo a la materia administrativa sancionatoria son aquellos de origen constitucional:----------

> *"Dicha postura ha calado hondamente en la doctrina administrativa nacional, aún cuando tal construcción dogmática no encuentre sustento expreso en norma alguna de nuestro ordenamiento positivo Nota a pie de página número 5: CHIRINO SANCHEZ (Alfredo). Las Contravenciones y el Ambito Sancionatorio del Derecho Penal, Jurisprudencia crítica, San José, ILANUD, 1989, p. 60, y TULIO ZELEDÓN (Marco). Digesto Constitucional de Costa Rica, San José, Colegio de Abogados, 1946, p.317), como si ocurre en España, en donde su Constitución no ha excluido la existencia de una potestad sancionadora de la Administración, sino que lejos de ello, la ha admitido en el artículo 25.1 (Nota a pie de página número 6: "Nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan delito, falta o infracción*

administrativa"). En nuestro caso, como dijimos, se incluyen, dentro del ámbito sancionador administrativo, las garantías y principios del Derecho Penal, luego de una ardua hermenéutica jurídica.----------

De ahí, que nuestro Derecho Administrativo Sancionador esté integrado por normas de Derecho Administrativo y por principios matizados del " ius puniendi general del Estado", representado por antonomasia por el Derecho Penal." ----------

(…)

Tenemos entonces, ***que serán los principios del orden penal que tengan fundamento constitucional, los que se extienden al campo del Derecho Administrativo sancionador****, de una forma matizada, es decir, que el alcance de los mismos va a depender, en primer lugar, del principio punitivo del que se trate, y en segundo término, del caso en particular al que se apliquen.----------*

Sin embargo, en resguardo del equilibrio entre la eficiencia de la Administración, y el respeto de la libertad, la dignidad y los demás derechos fundamentales de los administrados (artículo 8 de la L.G.A.P.), estimamos que aún cuando la aplicación de esos principios debe hacerse con ciertos matices al derecho sancionador administrativo, esos matices no deben vaciar el contenido esencial de esos principios, pues de lo contrario su enunciación será meramente teórica y carente de todo significado en el plano práctico. Y cabe indicar, que esta ha sido la postura asumida recientemente por la misma Sala Constitucional, la que al respecto afirmó: ***"el conjunto de principios constitucionales que existen en materia de debido proceso cubre, con las diferencias propias de cada régimen, todos los ámbitos de actividad sancionatoria, sea penal, civil,***

> ***administrativa y disciplinaria, de modo que sus alcances no pueden ser vaciados de contenido para ninguno de ellos"*** *Sentencia Nº 8193-2000, op cit.).” (Lo destacado no es del original).----------*

Conforme lo expuesto por la Procuraduría General de la República, los principios del orden penal que tengan fundamento constitucional, se extienden al campo del Derecho Administrativo sancionador.----------

Precisamente la Sala Constitucional, en su sentencia 2009-003641 del 4 de marzo del 2009 (que reitera las sentencias 1996-06410 del 26 de noviembre de 1996 y 1996-07034 del 24 de diciembre de 1996) se refirió al fundamento constitucional del principio de ofensividad o lesividad que su Autoridad insiste en desconocer en detrimento del derecho al debido proceso que le asiste a mi representada.----------

La sentencia 2009-003641 con claridad meridiana expuso:----------

> *“III.- Sobre el principio de ofensividad o lesividad como límite del poder punitivo del Estado. Importancia del bien jurídico. El principio de ofensividad o lesividad exige que no haya delito sin puesta en peligro de un bien jurídico (“ nullum crimen sine injuria”). La protección de bienes jurídicos se reputa en las sociedades democráticas como la justificación de las prohibiciones penales, constituyéndose esta finalidad en un verdadero límite al poder punitivo estatal. Dicho principio deriva de lo dispuesto en los artículos 1, 20, 28 y 39 de la Constitución Política, los cuales, por su orden establecen:----*
>
> *Artículo 1.----------*
>
> *Costa Rica es una República democrática, libre e independiente.”----------*
>
> *Artículo 20.----------*

Toda persona es libre en la República, quien se halle bajo la protección de sus leyes no podrá ser esclavo ni esclava."----------

Artículo 28.- "Nadie puede ser inquietado ni perseguido por la manifestación de sus opiniones ni por acto alguno que no infrinja la ley.----------

Las acciones privadas que no dañen la moral o el orden público, o que no perjudiquen a tercero, están fuera de la acción de la ley.----------

No se podrá, sin embargo, hacer en forma alguna propaganda política por clérigos o seglares invocando motivos de religión o valiéndose, como medio, de creencias religiosas."----------

Artículo 39.----------

A nadie se le hará sufrir pena sino por delito, cuasidelito o falta, sancionados por ley anterior y en virtud de sentencia firme dictada por autoridad competente, previa oportunidad concedida al indiciado para ejercitar su defensa y mediante la necesaria demostración de culpabilidad (…)." (Lo destacado no es del original)----------

Es evidente entonces que el principio penal de ofensividad o lesividad tiene fundamento constitucional y por lo tanto, a la luz de la doctrina del dictamen C-079- 2001 de la Procuraduría General de la República, ese principio se extiende al campo del derecho administrativo sancionador, de modo que no solamente los principios de legalidad, tipicidad y culpabilidad se aplican a dicho campo.---------

En un sentido similar, el dictamen C-437-2008 del 15 de diciembre de 2008 aclaró:----------

"1-. La potestad sancionadora de la Administración----------

(…)

El desarrollo de la potestad punitiva del Estado ha conducido a la unificación de sus principios y de la teoría de las infracciones. Lo que deriva del reconocimiento de que tanto el campo penal como el administrativo sancionador constituyen manifestaciones del ius puniendi del Estado, potestad del Estado de castigar ciertas conductas antijurídicas de los habitantes. Este reconocimiento lleva a desdibujar la línea divisoria que existe entre el Derecho Administrativo Sancionador y el Derecho Penal. En ambos casos se trata de la afectación de la esfera de libertad de los administrados en razón del proceder del Poder Público; de allí que la tendencia actual de los diversos ordenamientos jurídicos sea aplicar el nivel de garantías de los habitantes establecido en el ámbito penal al ámbito administrativo:----------

(…)

Esa aplicación mutatis mutandi de las garantías del Derecho Penal en el ámbito administrativo determina la aplicación de los principios de legalidad, tipicidad, proporcionalidad y los principios "garantistas", incluido el principio de inocencia y reglas procedimentales dirigidas a asegurar el debido proceso en el procedimiento administrativo. Un procedimiento que, salvo norma en contrario del ordenamiento, se rige por la Ley General de la Administración Pública; en particular, las normas del procedimiento ordinario según lo ordenado en el artículo 308. Todo lo cual tiende a descartar la arbitrariedad en la actuación tanto del legislador como de la Administración Pública." (Lo destacado no es del original).----------

De la lectura del dictamen C-437-2008 queda demostrado que los llamado principios garantistas del derecho penal se extienden y alcanzan al derecho

administrativo sancionador, entre los que se incluye sin duda el principio de ofensividad o lesividad.----------

Sobra decir que su propia Autoridad es consciente de la aplicabilidad de los principios penales garantistas de origen constitucional a los procedimientos administrativos sancionatorios, ello en adición a los principios de legalidad, tipicidad y culpabilidad antes referidos.----------

En forma acertada la resolución impugnada, a folios 88 y siguientes su Autoridad aplica correctamente el principio garantista non bis in idem, al punto que no solo expresamente justifica su aplicación en los siguientes términos sino que justifica la aplicación de los principios penales garantistas de fundamento constitucional a los procedimientos administrativos sancionatorios, como el que nos ocupa:----

> *"lo procedente es analizar lo referente al principio del non bis in idem, que se trata de un principio general del debido proceso, contemplado por el artículo 42 de la Constitución Política, el cual implica que se prohíbe juzgar dos veces a una persona por un mismo hecho,* ***si bien dicho principio es propio del proceso penal, el mismo es de aplicación en el procedimiento administrativo****" (Lo destacado no es del original).----------*

En el caso que se tramita en el presente expediente no hubo daño alguno, así como tampoco beneficio para mi representada, tal y como lo acreditó su Autoridad a folio 97 de la resolución que en los apartados 4 y 5 sobre el daño causado, que con toda claridad indica que "dentro del presente procedimiento administrativo sancionatorio no existe elemento probatorio alguno que permita determinar que las conductas endilgadas a la investigada, fueran productoras de un daño que pueda ser cuantificado", es decir, en el procedimiento su Autoridad no identificó daño alguno, de lo que se sigue que, en aplicación del principio de ofensividad o lesividad, no puede acreditarse infracción alguna.----------

Ante la imposibilidad de acreditar infracción alguna se sigue a su vez que no hubo lesión o puesta en peligro de un bien jurídico tutelado, de ahí que, bajo esa condición, es jurídicamente imposible imponer sanción alguna a mi representada.----------

Petitoria: siendo que su Autoridad manifestó que no logró determinar el impacto del supuesto incumplimiento reprochado a mi representada por las razones expuestas, solicito se acoja el motivo de impugnación, se revoque la resolución impugnada y correctamente se disponga que mi representada no incurrió en falta administrativa alguna."----------

2. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

La Unidad Jurídica, procedió a examinar los argumentos presentados por Coopealfaro Ruiz, los cuales se analizan de seguido.----------

1. PRIMER MOTIVO DE IMPUGNACIÓN

Sostiene el recurrente que, lo señalado por el órgano decisor a folio 31 de la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023, referente al servicio de información, es un tema que no ha sido desacreditado y, por el contrario, logró demostrar que la modificación de precio se originó en el servicio de información, como consecuencia, del cambio de precio del proveedor internacional del contenido y no, del componente de transporte de señales a través de redes de telecomunicaciones.----------

Además, menciona que no se pudo desacreditar que el precio que se modificó fue el correspondiente al servicio de información, por lo que, los supuestos incumplimientos del artículo 67 inciso a) subinciso 8) son inexistentes, porque al tratarse de un servicio de información, los requerimientos deben ser los referidos a las materias reguladas en el artículo 51 de la Ley General de Telecomunicaciones. Indica que los requerimientos en este caso carecen de sustento normativo, toda vez que no existe norma alguna en el ordenamiento que autorice a la SUTEL, a realizar las consultas que en su momento formuló.

Por último, indica que no es excusable que la SUTEL no profundice en el análisis y reconozca, no solo que lo modificado temporalmente fue el precio del servicio de información, y no del componente de transporte del servicio de televisión por suscripción, sino que era imposible para su representada, incumplir el artículo 28 del Reglamento de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones, al igual que los artículos 20 y 27 de dicho reglamento, motivo por el cual los requerimientos de información cuyo supuesto incumplimiento se reprochan nunca debieron existir en relación con un servicio de información.----------

Considerando los argumentos presentados por el recurrente, es pertinente acoger lo resuelto por la DGM en el recurso de revocatoria, en donde se indicó lo siguiente: ----------

"(…) Al respecto, este órgano decisor denota que tales argumentos han sido recurrentes por la parte investigada en el transcurso de este procedimiento. De manera que, corresponderá realizar un análisis en aras de determinar si tal recurso tiene asidero según los hechos intimados y la imputación de cargos en el particular, según se desarrolla a continuación:----------

***a)** Sobre la alusión de modificación del precio en un servicio de información.----------*

Entiende este Órgano Decisor del procedimiento que la investigada es de la tesis que el servicio al cual procedió con la modificación del precio es un servicio de información, sin embargo, considera esta Dirección que la resolución es amplia y clara para desvirtuar tal tesitura y la posición del investigado en cuanto a que la modificación del precio se originó al servicio de información y que por ende, no le es aplicable el artículo 28 del Reglamento de Protección al usuario Final de los servicios de telecomunicaciones, así como lo normado en los artículos 20 y 27 del mismo cuerpo normativo, ya que, en análisis de los hechos y la información que consta en el expediente, se ha determinado que nos encontramos ante un servicio de televisión por suscripción y por ende, ante un servicio de telecomunicaciones.--

En ese contexto, ha quedado claro que Coopealfaroruiz R.L. propició un cambio de tarifa al servicio de televisión por suscripción (Full CATV), el cual es adquirido por los usuarios por el monto que el Operador pudo determinar en su momento bajo condiciones contractuales homologadas por esta Superintendencia. En ese sentido, es entrañable que se quiera dispersar la atención de una modificación contractual (aumento de tarifa), la cual afecta el fuero económico del usuario final de ese servicio de telecomunicaciones, y que se considere la no aplicación de los preceptos del articulo 45 incisos 1), 4) y 19 de la Ley General de Telecomunicaciones, y los artículos 20, 27 y 28 del Reglamento mencionado, así como, generar una desaplicación de lo establecido en el Contrato de adhesión suscrito por las partes por el cual se comercializa el servicio.----------

Nuevamente es de referir, que la Dirección General de Mercados, a través del informe traído a colación en este procedimiento, tal cual es el oficio 4502-SUTEL-DGM-2012 del 31 de octubre del 2012; logró precisar que el contenido televisivo es lo que se considera un servicio de información al indicar: "v. El contenido televisivo (programación, cantidad de canales, etc) que es transmitido por las redes de telecomunicaciones es lo que se considera un servicio de información, en el sentido que un servicio de información es cualquier servicio cuyo objeto sea la información y que permita generarla, adquirirla, almacenarla, recuperarla, transformarla, procesarla, utilizarla, diseminarla o hacerla disponible, y es ofrecido sobre las redes de telecomunicaciones. Asimismo, los servicios de información existen como tal aún son la transmisión, pero dicho servicio no pueden ser comercializado (llegar a los usuarios finales) sin el servicio de telecomunicaciones, que es el vehículo que transporta las señales que contienen la información, en este caso la información es el contenido televisivo." Conceptualización que no es alejada de lo establecido en el inciso 25) del artículo 6 de la Ley General de Telecomunicaciones[2].----------

[2] *25) Servicio de información: servicio que permite generar, adquirir, almacenar, recuperar, transformar, procesar, utilizar, diseminar o hacer disponible información, incluso la publicidad electrónica, a través de las telecomunicaciones. No incluye la operación de redes de telecomunicaciones o la prestación de un servicio de telecomunicaciones propiamente dicha.*

De lo anterior, podemos deducir que el servicio de información responde a aquella información que se da a través de las redes de telecomunicaciones, y que podría ser en diversos formatos: video, texto, audio, entre otros, el cual, es un elemento que se encuentra estrechamente ligado a la red de telecomunicaciones, ya que sin esta última, no podría culminar su objetivo de difusión y darse su comercialización. ----------

Ahora bien, referente al servicio de televisión por suscripción, el inciso 31 del artículo 5 al Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, lo define como: "Aquel servicio final que se realiza a través de redes cableadas, utilización de frecuencias del espectro radioeléctrico, o directamente del satélite, por el que, mediante contrato con proveedores autorizados de la señal se distribuye programación de audio y video asociado, de manera continua a los suscriptores que realicen un pago periódico de una cantidad preestablecida y revisable." (lo resaltado no es de su original), por lo que, aunado a lo establecido en la resolución RCS-109-2015 (Acuerdo 025-034-2015 del 1 de julio del 2015), se define el servicio de Televisión por Suscripción como un servicio de telecomunicaciones, independientemente de los canales de acceso (redes cableadas e inalámbricas basadas en protocolo IP, Redes HFC y Redes satelitales).----------

Por ende, nótese como a pesar de que se trate de desviar la atención sobre que la modificación tarifaria fue gestionada a un servicio de información, lo cierto es que, bajo la estructura de lo que representa el servicio de televisión por suscripción, y el cual, el usuario final paga periódicamente para poder disfrutar de una programación de audio y video asociada de manera continua, es que se puede concluir que estamos en presencia de una modificación a un servicio de telecomunicaciones y por ende, le es aplicable todos los supuestos señalados en la intimación e imputación de cargos.----------

En ese contexto, debemos afirmar que la tesis de la investigada no es acertada por el único hecho de indicarlo, ya que, la modificación tarifaria gestionada mediante el oficio COOPEALFARORUIZ-GG0086-2021 del 30 de noviembre del 2021 (NI-16221-2021)

claramente indico que dicho aumento se realiza al servicio de televisión por cable denominado: (FULL CATV), lo que al tomarse esa decisión, independientemente de los motivos comerciales de Coopealfaroruiz R.L. con sus proveedores; se afecta directamente las condiciones iniciales de los usuarios finales que adquirieron el servicio de televisión por suscripción bajo los parámetros tarifarios establecidos en un contrato de adhesión debidamente homologado por esta Superintendencia.----------

Bajo esa línea, nuevamente debe hacerse eco de lo establecido en el contrato de adhesión homologado por esta Superintendencia y por el cual, Coopealfaroruiz R.L. comercializa el servicio a sus clientes. Lo que interesa se transcribe a continuación de la siguiente manera:

> ***"CONTRATO DE ADHESIÓN RESIDENCIAL GLOBAL WIP PARA TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN, DIGITAL, HID Y/O INTERNET***.
>
> *Entre nosotros, COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE ALFARO RUIZ R. L., siglas: COOPEALFARORUIZ R. L., con cédula de persona jurídica número: TRES - CERO CERO CUATRO - CERO CINCUENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS VEINTICUATRO. Con Domicilio social y Fiscal: en Alajuela, Zarcero, Alfaro Ruiz, inscrita en el Departamento de Organizaciones Sociales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, bajo resolución número C- CERO DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO, número de expediente: CIENTO SESENTA - CO, del día trece de noviembre del mil novecientos setenta y dos, en adelante y para los efectos del presente contrato denominada GLOBAL WIP, y El CLIENTE, cuyas calidades se especifican en la carátula anterior, hemos convenido celebrar el presente contrato de adhesión residencial para televisión por suscripción (análoga o digital), HD y/ o internet, el cual se regirá por las disposiciones y cláusulas que se detallan a continuación, así como también por sus anexos:----------*

(…)

Décima primera: Facultades de GLOBAL WIP*. Serán facultades de GLOBAL WIP, sin responsabilidad a su cargo:----------*

(…) Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales, deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al CLIENTE con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará, además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.----------

Posponer la ejecución de este contrato por cualquier retraso causado por huelgas, desórdenes civiles, caso fortuito, escasez de material o mano de obra, guerra, legislación gubernamental, regulaciones o restricciones, o cualquier otra causa que esté fuera del control de las partes.----------

(…)

Décima octava: Precios o tarifas*. prestará sus servicios de telecomunicaciones en el marco de los precios conformes con la regulación vigente del sector, dichas tarifas quedan sujetas a posibles variaciones que podría realizar GLOBAL WIP de conformidad con las tarifas máximas aprobadas por la normativa vigente, estas variaciones serán notificadas al CLIENTE con al menos treinta (30) días calendario. Los precios de los servicios particulares contratados por el CLIENTE se publicarán en el sitio Web: www.globaiwipcom.----------*

En caso de que el cliente se encuentre disconforme con las modificaciones sobre los precios podrá darse por terminado el contrato sin responsabilidad

para ninguna de las partes y siempre y cuando el usuario se encuentre al día con el pago de sus facturaciones." (lo subrayado no es de su original).-

Consecuentemente, lo que comprende este Órgano, es que la investigada comercializa un servicio de telecomunicaciones por medio de un contrato debidamente homologado el cual especifica con claridad el procedimiento a seguir para la modificación de tarifas y los derechos que tiene el usuario al respecto (clausula décima primera), lo que hace bien, puesto que debe cumplir con la normativa de Telecomunicaciones que se ha venido desarrollando, incluyendo el régimen de protección al usuario final. Por ende, no se comprende como a este momento, la investigada pretenda desvirtuar que el acto de modificación tarifaria gestionada no le es aplicable dicha normativa y lo estipulado en el contrato de servicios; queriendo hacer ver, que el cambio tarifario, obedece a un servicio de información.----------

Entonces, según las pruebas que constan en el expediente y los hechos intimados, ha quedado acreditado que la investigada comercializa el servicio de televisión por suscripción, bajo un contrato debidamente homologado, mismo que contiene una serie de indicaciones como las cláusulas transcritas anteriormente, que hace claramente identificar que la investigada no cumplió con el procedimiento para propiciar una modificación tarifaria, y por ende, que la solicitud de información por parte de esta Superintendencia, tendiente a su verificación, adquirieron vital relevancia.----------

Bajo esa línea, y tal cual se indica en la resolución recurrida, es importante aclarar, que la intimación e imputación de cargos no desarrolló ningún presupuesto referente al incumplimiento sobre la información o contenido transmitido en el servicio tales como: mensajes, publicidad, etc; sino, el presunto incumplimiento al realizar una modificación unilateral al contrato de adhesión en incumplimiento de lo normado en los artículos 20, 27 y 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente al darse los hechos y de los acuerdos del Consejo de la Sutel: 026-002-2022 del 13 de enero de 2022

y el acuerdo 037-030-2022 del 31 de marzo del 2022; ya que, no podía ser de otra forma, por lo evidenciado en la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023 y en los párrafos anteriores.

De manera que, siendo que estamos frente a un servicio de telecomunicaciones y no de información, es que no puede aplicarse ningún supuesto de lo establecido en el artículo 51 de la Ley General de Telecomunicaciones y por ende los argumentos de la investigada deben rechazarse por improcedentes y mantenerse incólume lo resuelto.----------

b) *Sobre la aplicación del artículo 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.----------*

Nuevamente se señala por la investigada, que en el particular le es imposible incumplir con los preceptos señalados en el artículo 28 del Reglamento citado vigente al momento de la consecución de la falta, ya que, en cuanto al servicio de televisión por suscripción, no se cumplen los supuestos normativos, a saber; que la SUTEL fije las tarifas del servicio o que haya declarado el mercado en competencia efectiva. Además, agrega que bajo esa línea, los supuestos incumplimientos al artículo 67 inciso a) subinciso 8) de la Ley No. 8642 son inexistentes, porque al tratarse de un servicio de información, los requerimientos de información cuyo precio se modificó, son los regulados en el artículo 51 de la Ley ibid, y por ende, los requerimientos en el particular carecen de sustento normativo, toda vez que no existe norma alguna en el ordenamiento que le autorice a la SUTEL a realizar las consultas que en su momento formuló en relación con un servicio de información.----------

En este aspecto, debemos ser puntuales en señalar, que estamos ante la modificación tarifaria de un servicio de televisión por suscripción (servicio de telecomunicaciones) comercializado por la investigada y no ante un servicio de información como se alega.------

Por su parte, la imputación de cargos vislumbro un posible incumplimiento de Coopelafaroruiz R.L. de diferentes cuerpos normativos y administrativos, a saber: el articulo 45 incisos 1), 4) y 19 de la Ley General de Telecomunicaciones, los artículos 20, 27 y 28

del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, así como de los oficios 11503-SUTEL-DGC-2021 del 10 de diciembre del 2021, oficio 02117-SUTEL-DGC-2022 del 04 de marzo del 2022; ambos emitidos por la Dirección General de Calidad, y los acuerdos 026-002-2022 y 037-030-2022; emitidos por el Consejo de la Sutel, lo cual supone un quebranto a los derechos de los usuarios al realizar una modificación unilateral al contrato de adhesión por el aumento a la tarifa del servicio de televisión por suscripción Full CATV sin cumplimiento de la normativa, impidiendo el derecho del usuario de rescindir el contrato de adhesión, y omitir lo señalado por la Dirección General de Calidad y el Consejo de la SUTEL en el proceso de aumento de tarifa de ese servicio.----------

Bajo esa línea, no debe perder de vista la parte investigada y tal cual fue referenciado en la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023, que mediante resolución RCS-183-2010 del 26 de marzo del 2010, el Consejo de la SUTEL otorgó autorización a Coopealfaroruiz R.L. para brindar diferentes servicios de telecomunicaciones, los cuales inicialmente fueron desglosados en: televisión por cable, acceso a internet, telefonía IP y transferencia de datos, de la cual, en resumen de sus obligaciones como Operador/Proveedor de telecomunicaciones se le indicó en el inciso r) del punto cuarto, lo siguiente: "r. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que esta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la Ley. (…)"----------

Tampoco debe olvidarse, que a partir de la Ley No. 8660 se adiciona un capítulo XI a la Ley No. 7593 Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, y en donde se confiere a esta Superintendencia no solo la regulación, aplicación, vigilancia y control del ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, sino, que de conformidad con el artículo 75 inciso a) subinciso ii; se desarrolla la obligación de los operadores y proveedores de telecomunicaciones de presentar a la SUTEL los informes y la documentación que esta

requiera con las condiciones, la periodicidad que esta indique y que sea indispensable para el cumplimientos de sus atribuciones y obligaciones, tal cual se ha ejecutado en los hechos ventilados en este procedimiento y que vierten sobre circunstancias u omisiones que atañen a la investigada[3]. Por ende, en primer término, no es de recibo el alegato de que no existe sustento normativo que habilite a la SUTEL a gestionar las consultas o solicitud de información, ya que precisamente, la misma devenía en poder determinar el cumplimiento de la normativa de telecomunicaciones y de protección al usuario final. Además, a sabiendas que estamos ante la modificación tarifaria de un servicio de telecomunicaciones, como lo es el servicio de televisión por suscripción, es evidente que al particular no le es aplicable las reglas establecidas en el artículo 51 de la Ley General de Telecomunicaciones, ya que efectivamente, estas refieren a ciertas regulaciones en cuanto a los servicios de información.----------

Establecido lo anterior, y en referencia a la aplicación del artículo 28 del referido Reglamento de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones vigente en ese momento, se extraen dos escenarios para gestionar una modificación de tarifas de cara al usuario final; a saber: cuando las tarifas son fijadas por la SUTEL y por otra parte cuando las mismas son fijadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones, cuando se haya declarado que el mercado se encuentre en competencia. En ambos casos, se deberá comunicar con anterioridad a los clientes o usuarios finales cuáles son esas nuevas tarifas, a través de dos medios de comunicación masiva y la página web del operador.----------

De esta forma, es sabido que el precio del servicio de televisión por suscripción es fijado por los proveedores, a pesar de que el mismo, por la dinámica y condiciones del mercado, tampoco haya sido declarado expresamente en competencia efectiva. De esto, la lógica que se refleja es que no han existido las condiciones para que el mercado tenga esa

[3] Ver criterio del Organo decisor desarrollado en el punto c sobre el fondo de la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023.

declaración al no existir un Operador dominante ante la práctica empresarial, y que por ende, tal servicio se deba someter a obligaciones adicionales en aras de pregonar la competencia. En esa tónica, es que es de vital importancia entender el contexto histórico que se desarrolló en la resolución recurrida, ya que, el mercado de televisión por suscripción, por sí solo, y de previo a la apertura de telecomunicaciones, ya poseía un modelo de apertura de mercado, según lo regulado en la Ley de Radio No. 1758 y su reglamento, lo cual, hace también suponer, que no existió un cambio de condiciones en detrimento de tal realidad, ya que la apertura de telecomunicaciones, claramente desde su génesis tuvo el objetivo de obtener múltiples opciones en el mercado costarricense que suplan los diferentes servicios de telecomunicaciones, es decir, la promoción del mercado de telecomunicaciones.----------

Por ende, se recalca que la naturaleza de la declaratoria de un mercado en competencia obedece a la necesidad de que el mismo se dinamice y procure una mayor participación de los diferentes Operadores y Proveedores, lo cual, no ha sido necesario en el caso de la televisión por suscripción, al mantenerse las características del mercado que desde antes se ostentaba. Esto hace reflexionar que tampoco han existido las condiciones necesarias para ese análisis, por cuanto, no ha habido un Operador dominante que ponga en peligro el mercado o su competencia, en detrimento del usuario final. De tal manera que, podemos colegir que el mercado de televisión por suscripción desarrolló desde antes, tal característica y la dinámica del mercado ha hecho su propia regulación en ese sentido, por lo cual, es innecesaria una adecuación de tales condiciones.----------

Por otra parte, es de denotar que el artículo 28, independientemente de los escenarios ahí dispuestos para proceder con una modificación tarifaria, los Operadores o Proveedores -condición que ostenta Coopealfaroruiz R.L.- tienen la obligación de comunicar con anterioridad a sus clientes o usuarios finales, las nuevas tarifas según ya se han mencionado, así como, por su condición de Operador/proveedor de servicios, cumplir con

lo dispuesto en los numerales 20 y 27 del mismo cuerpo normativo, y respetar las condiciones dispuestas en el contrato de adhesión con el cual comercializan el servicio. El irrespeto a tales elementos demuestra a lo largo de este procedimiento, que la investigada fue omisa en el cumplimiento de la normativa, de las diferentes instrucciones y solicitudes de información que realizó la SUTEL a través de la Dirección General de Calidad y el Consejo de la SUTEL.----------

Finalmente, debe recalcarse que, parte de los derechos dispuestos desde la Ley No. 8642 para el usuario final como eslabón más débil de la cadena, se encuentra el ser informado oportunamente cuando se produzca un cambio de los precios, tarifas o los planes contratados (artículo 45, inciso 19), por lo que, lo abordado tiene oportuna consonancia de ese precepto, en cumplimiento con el principio de legalidad, el cual, se aduce no se observa.

Así las cosas, esta Dirección no puede acoger los argumentos de la investigada en su recurso, y por ende concluye que lo procedente es rechazar el mismo y mantener incólume lo resuelto en la resolución RDGM-00063-SUTEL-2023.”----------

De conformidad con lo expuesto, se debe tener claro que el incumplimiento acreditado por la DGM del artículo 67 inciso a) sub inciso 8) corresponde a que, el operador incumplió con las obligaciones que son propias de cara a la prestación de servicios de telecomunicaciones.----------

No lleva razón el recurrente en indicar que, sus servicios son de “información” cuando son de telecomunicaciones, dado que, el servicio de televisión por suscripción es un servicio de esta naturaleza (de telecomunicaciones), en virtud de constar en su autorización para la operación y explotación de redes de telecomunicaciones.----------

En ese sentido, los operadores tienen la obligación de garantizar el cumplimiento del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los servicios de

telecomunicaciones, por lo que, no cabe el argumento señalado para evadir dicha responsabilidad.----------

Por lo anterior, se debe rechazar el argumento señalado por Coopealfaro Ruiz por improcedente.----------

2. *SEGUNDO MOTIVO DE IMPUGNACIÓN*

El recurrente fundamenta su argumento, en el principio de ofensividad o lesividad y en el aforismo: "no hay delito sin daño"; mismo que significa que no hay delito sin lesión o puesto en peligro de un bien jurídico tutelado (nullum crimen sine injuria).----------

Indica que en el procedimiento no hubo daño por lo que, no puede acreditarse infracción alguna, y consecuentemente no hubo lesión o puesta en peligro de un bien jurídico tutelado, por lo que es jurídicamente imposible imponer una sanción.----------

Es menester reiterar lo ya resuelto por la DGM en la resolución RDGM-00001-SUTEL-2024 que resuelve el recurso de revocatoria, al señalar lo siguiente: ----------

"(…) Entonces, es claro, que la potestad sancionatoria, deviene en la necesidad de corregir ciertas conductas antijuridicas, entiéndase de dicha idea, como la necesidad de hacer valer no solo la norma dispuesta al efecto, sino, en prevenir la consecución de acciones repetitivas y mantener un orden de conducta indispensable para que la acción pública realice los fines que el ordenamiento jurídico encomienda[4]. Ahora bien, respecto a los principios aplicables al derecho administrativo sancionador, bien hace la parte investigada de citar el dictamen C-437-2008 del 15 de diciembre del 2008 de la Procuraduría General de la República, mismo que extrae parte de lo dicho por la Sala Constitucional, sin embargo, se omitió terminar su lectura respecto a lo mencionado en la sentencia 8193-2000 de las 15:05 horas del 13 de setiembre del 2000 y que claramente estable que los principios de orden penal aplicables al procedimiento administrativo son los de legalidad, tipicidad y

[4] Concepto de la potestad sancionadora de la Administración señalada mediante *resolución No. 9849-2011 de la Sala Constitucional.*

culpabilidad, claro está, con ciertos matices como ya se ha señalado. Por ende, y en respaldo de lo dicho, se extrae lo siguiente: ----------

"1-. La potestad sancionadora de la Administración

La potestad sancionadora de la Administración aparece como una manifestación del ius puniendi del Estado, cuyos alcances y específicas acciones son reguladas ordinariamente en un capítulo particular de leyes especiales o de intervención sectorial, en atención al interés público que para el Estado reviste una determinada materia; lo que a su vez legitima la acción represora o interviniente sobre la esfera de derechos del ciudadano. Así, el Estado puede establecer regulaciones especiales sobre un sector o actividad determinada, como ocurre en la especie, teniendo los particulares la obligación de someterse a tales regulaciones si quieren dedicarse al ejercicio de esa actividad. (cf. Sala Constitucional, Sentencia N° 2000-8193 de las 15:05 horas del 13 de setiembre del 2000).----------

El desarrollo de la potestad punitiva del Estado ha conducido a la unificación de sus principios y de la teoría de las infracciones. Lo que deriva del reconocimiento de que tanto el campo penal como el administrativo sancionador constituyen manifestaciones del ius puniendi del Estado, potestad del Estado de castigar ciertas conductas antijurídicas de los habitantes. Este reconocimiento lleva a desdibujar la línea divisoria que existe entre el Derecho Administrativo Sancionador y el Derecho Penal. En ambos casos se trata de la afectación de la esfera de libertad de los administrados en razón del proceder del Poder Público; de allí que la tendencia actual de los diversos

ordenamientos jurídicos sea aplicar el nivel de garantías de los habitantes establecido en el ámbito penal al ámbito administrativo:----------

"Como reiteradamente ya ha señalado esta Sala, al menos a nivel de principios, no puede desconocerse una tendencia asimilativa de las sanciones administrativas a las penales, como una defensa frente a la tendencia de liberar -en sede administrativa- al poder punitivo del Estado de las garantías propias del sistema penal. ***Siendo innegable que las sanciones administrativas ostentan naturaleza punitiva, resulta de obligada observancia, al menos en sus líneas fundamentales, el esquema de garantías procesales y de defensa que nutre el principio del debido proceso, asentado principalmente en el artículo 39 de la Constitución Política, pero que a su vez se acompaña de las garantías que ofrecen los artículos 35, 36, 37, 38, 40 y 42 también constitucionales. Así, ya esta Sala ha señalado que "todas esas normas jurídicas, derivadas de la Constitución Política como modelo ideológico, persiguen ni más ni menos que la realización del fin fundamental de justicia que es el mayor de los principios que tutela un Estado de Derecho, en la que se incluyen reglas -principios generales- que tienen plena vigencia y aplicabilidad a los procedimientos administrativos de todo órgano de la Administración, se reitera, pues, los principios que de ella se extraen son de estricto acatamiento por las autoridades encargadas de realizar cualquier procedimiento administrativo que tenga por objeto o produzca un resultado sancionador****."(resolución N° 1484-96)****"...las diferencias procedimentales existentes entre las sanciones aplicables a infracciones y a delitos, no pueden conducir a ignorar en el ámbito del*

procedimiento administrativo las garantías de los ciudadanos, en efecto, los principios inspiradores del orden penal son de aplicación, con ciertos matices, al derecho administrativo sancionador, dado que ambos son manifestaciones del ordenamiento punitivo del Estado*."(resoluciónN°3929-95). Así, la tendencia inequívoca de este Tribunal ha sido pronunciarse a favor de la aplicación, aunque ciertamente con variaciones, de los principios rectores del orden penal al derecho administrativo sancionador, de manera que* ***resultan de aplicación a las infracciones administrativas mutatis mutandis los principios de legalidad, tipicidad y culpabilidad propios de los delitos."*** *(Sentencia 8193-2000 de 15:05 hrs. del 13 de setiembre del 2000).----------*

Esa aplicación mutatis mutandi de las garantías del Derecho Penal en el ámbito administrativo determina la aplicación de los principios de legalidad, tipicidad, proporcionalidad y los principios "garantistas", incluido el principio de inocencia y reglas procedimentales dirigidas a asegurar el debido proceso en el procedimiento administrativo. Un procedimiento que, salvo norma en contrario del ordenamiento, se rige por la Ley General de la Administración Pública; en particular, las normas del procedimiento ordinario según lo ordenado en el artículo 308. Todo lo cual tiende a descartar la arbitrariedad en la actuación tanto del legislador como de la Administración Pública." *(Lo subrayado obedece a su original y se hace propio).----------*

Aunado a lo anterior, y en palabras de la propia Procuraduría General de la República según se desprende del oficio C-219-2018 del 07 de setiembre del 2018: "(…) de conformidad con lo arriba expuesto, queda claro que en lo que se refiere al derecho administrativo

sancionador resultan aplicables los principios del derecho penal referidos al debido proceso, al principio de tipicididad y de culpabilidad, con los matices ya expuestos líneas atrás. (…)"; *lo que da garantía del debido proceso que ha conllevado este procedimiento, ya que, cuando el Asesor refiere a lo expuesto líneas atrás, la investigada podrá corroborar que se trata de la línea Jurisprudencial que se ha desarrollado tanto en la resolución recurrida como en la presente respuesta, a saber: dictamen C-437-2008, Sentencias 8193-2000 y 13329-2006 de la Sala Constitucional, lo que garantiza entonces, la aplicación de las garantías fundamentales al presente procedimiento.----------*

Así las cosas, es evidente la aplicación de los principios del derecho penal al derecho administrativo sancionatorio, haciendo mención a los de legalidad, tipicidad y culpabilidad, sobre lo que este Órgano Decisor ya se había referido en la resolución que se recurre, pero no así el principio de ofensividad o lesividad, ello por cuanto el derecho administrativo sancionador, "... se rige por criterios de afectación general, por lo que la sanción administrativa no requiere la verificación de lesión o puesta en peligro de algún bien jurídico, todo lo contrario, la potestad sancionatoria de la Administración está dirigida a reprimir aquellas conductas transgresoras de la normatividad administrativa..."----------

Respecto al principio de ofensividad o lesividad, el cual exige que no haya delito sin puesta en peligro de un bien jurídico "nullum crimen sine injuria", como ya se ha desarrollado, el derecho administrativo sancionador no se rige por ese principio, sino por criterios de afectación general, lo que implica que la sanción administrativa no requiere la verificación de lesión o puesta en peligro de algún bien jurídico, de ahí que la sanción de índole administrativa, se justifica como respuesta a las conductas formales o de desobediencia de lo previsto por el ordenamiento jurídico, en este caso el de las telecomunicaciones, incumplimiento que dentro del presente procedimiento ha quedado acreditado producto del incumplimiento voluntario y consciente por parte de la investigada al no cumplir dentro de

los plazos otorgados, con aportar la información que requería la SUTEL ante el proceso de modificación tarifaria al servicio de televisión por suscripción.----------

No es de menor importancia, indicar a la investigada, tal cual también se ha visto líneas atrás, que la lectura de las citas expuestas en su recurso debe ser integral, en aras de poder gestionar una correcta interpretación de lo que la autoridad resuelve. En ese sentido, respecto de la sentencia 2009-003641 del 04 de marzo del 2009, dictada por la Sala Constitucional y que es citada por el representante de Coopealfaroruiz R.L., es claro que la misma se refiere al fundamento constitucional del principio de ofensividad o lesividad, sin embargo, debe tenerse claro el contenido de la misma, siendo que para el caso de dicha resolución, se trata de una acción de inconstitucionalidad promovida para que se declarara la inconstitucionalidad del artículo 106 (107) de la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y el artículo 254 bis del Código Penal, es decir, no guarda relación alguna con el Derecho Administrativo sancionador, según se puede observar: ----------

> *"(…) Bajo este marco normativo,* ***es claro que una teoría del delito acorde con la Constitución, sólo puede partir del interés de la protección de un bien jurídico; no se justifica la existencia de una norma penal sin que sea inherente el objetivo de esa protección.*** *Para poder configurar una conducta como delito, no basta que infrinja una norma ética, moral o divina, sino que es necesario, ante todo, la prueba de su carácter lesivo de valores o intereses fundamentales para la sociedad. Ciertamente, la decisión de cuáles bienes jurídicos han de ser tutelados por el derecho penal, es una decisión de carácter político criminal; no obstante, dentro de un sistema democrático como el que consagra la Constitución, en donde se pretende realizar el ideal de una sociedad libre e igualitaria, las intromisiones en el ámbito de libertad de las personas, han de ser las estrictamente necesarias para hacer efectivas las libertades y derechos de*

los demás ciudadanos, y sobre todo, han de atender al principio de proporcionalidad (...)" (El destacado no pertenece al original).----------

Así las cosas, de acuerdo con lo indicado, es clara que la posición sostenida por este Organo Decisor, respecto de que los principios del derecho penal aplicables al Derecho Administrativo sancionador, son los de legalidad, tipicidad y culpabilidad, mas no así, el de ofensividad o lesividad, dado que como se indicó con anterioridad, en el caso del derecho administrativo, éste se rige por criterios de afectación general, por lo que la imposición de una sanción administrativa no requiere la verificación de una lesión o puesta en peligro de algún bien jurídico, sino que la finalidad de este tipo de sanciones es la de reprimir aquellas conductas transgresoras de lo previsto por las normas administrativas, es decir, reprimir su desobediencia. En esa misma línea, tampoco es válida la analogía utilizada referente a la aplicación del principio non bis in idem; y los argumentos desarrollados en este acápite, por cuanto, se ha logrado determinar una multiplicidad de faltas por parte de la investigada por un mismo hecho, pero otorgándose la sanción por la más grave, según lo estipulado en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) de la Ley General de Telecomunicaciones al negarse a entregar la información solicitada por la SUTEL, en el ejercicio de sus competencias Regulatorias al corroborarse el incumplimiento de los oficios: 11503-SUTEL-DGC-2021 del 10 de diciembre del 2021, 02117- SUTEL-DGC-2022 del 04 de marzo del 2022; ambos emitidos por la Dirección General de Calidad, y los oficios: 00437-SUTEL-SCS-2022 del 18 de enero del 2022 (acuerdo 026-002- 2022), 03167- SUTEL-SCS-2022 del 05 de abril del 2022 (acuerdo 037-030-2022) y 05180-SUTEL-SCS- 2022 del 06 de junio del 2022 (acuerdo 018-042-2022); emitidos por el Consejo de la Sutel, los cuales denegaron el aumento solicitado por Coopealfaroruiz R.L. y solicitaban información para la corroboración del cumplimiento de los artículos 45 incisos 1), 4) y 19 de la Ley General de Telecomunicaciones y artículos 20, 27 y 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. Lo que hace claramente visible un incumplimiento de distintas normas

aplicables en el particular, tornándose en innecesario el deber de acreditar la producción de un daño según lo desarrollado líneas atrás, ya que lo que compete es la verificación del incumplimiento normativo.----------

Lo anterior quiere decir, que el análisis previsto a folio 97 en los puntos 4 y 5 desarrollados, claramente obedecen al cumplimiento y análisis que la Administración debe pregonar en cumplimiento de los criterios del artículo 70 de la Ley General de Telecomunicaciones, mismo que se indica a continuación:----------

> ***"ARTÍCULO 70.- Criterios para la aplicación de las sanciones***
>
> *La Sutel aplicará las sanciones por resolución fundada. Estas se aplicarán en forma gradual y proporcionada tomando en consideración los siguientes criterios: la mayor o menor gravedad de la infracción, el tiempo en que se cometió la infracción, la reincidencia, el beneficio obtenido o esperado con la infracción, el daño causado y la capacidad de pago del infractor.----------*
>
> *Para imponer las sanciones, la Sutel debe respetar los principios del debido proceso, la verdad real, el impulso de oficio, la imparcialidad y la publicidad.*
>
> *Para establecer la verdad real, la Sutel podrá prescindir de las formas jurídicas adoptadas por los operadores o proveedores que no correspondan con la realidad de los hechos investigados."----------*

Según la norma transcrita y en obediencia al principio de legalidad, la Administración una vez que comprueba la consecución de alguna falta, debe determinar la sanción de forma gradual y proporcionada, por lo que en respeto de los criterios ahí desarrollados, tales como: el beneficio obtenido o esperado con la infracción, y el daño causado, se gestiona el análisis señalado, empero, esto no quiere decir, que lo ahí indicado es motivo de exoneración de la falta, sino, parte de los elementos para determinar la gravedad de la sanción.----------

Así las cosas, y siendo consecuentes con lo señalado en este apartado, en criterio de este Órgano Decisor los argumentos ofrecidos por el representante de Coopealfaroruiz R,L., no son correctos, y por ende, se mantiene lo resuelto por este Organo Decisor, pues tal y como quedo acreditado en la resolución que se recurre, la investigada se niega a entregar la información solicitada por la SUTEL, en el ejercicio de sus competencias Regulatorias; falta prevista en el artículo 67, inciso a), subinciso 8) de la Ley General de Telecomunicaciones, razón por la que el presente motivo de impugnación, deviene en improcedente y por ende debe ser rechazado."----------

La anterior cita, es conforme con la aplicación de los principios del derecho penal en los procedimientos administrativos sancionatorios. Por lo tanto, el argumento expuesto por Coopealfaro Ruiz debe ser rechazado por improcedente.----------

Asimismo, se deja claro que la certificación aportada, tanto de la Secretaría del Consejo como del Registro Nacional de Telecomunicaciones, relacionada con la fijación de precios para el servicio de información de contenido televisivo, resulta improcedente dentro de esta etapa procesal, además, de las razones ya expuestas del por qué no procede el análisis realizado por el recurrente en indicar que, el servicio de televisión por suscripción es un servicio de información de conformidad con el artículo 51 de la Ley General de Telecomunicaciones. ----------

II. FIRMEZA DEL ACUERDO

Por disposición del artículo 56 de la Ley 6227, los acuerdos que alcance el Consejo de la Sutel deberán estar contenidos en el acta de la sesión en la que se adopten y ésta a su vez será aprobada en la sesión ordinaria siguiente.----------

Excepcionalmente, el Consejo de la Sutel podrá disponer la firmeza del acuerdo sin necesidad de aprobación posterior, para lo cual requerirá de la votación de dos terceras partes de la totalidad de sus miembros.----------

La declaratoria en firme de un acto sin aprobación posterior, supone la supresión de la posibilidad de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la misma Ley 6227.----------

Bajo este entendido, se sugiere valorar la conveniencia de conocer el presente informe y declarar en firme su disposición.----------

III. CONCLUSIÓN

A partir de lo indicado, esta Unidad Jurídica recomienda al Consejo de la Sutel, lo siguiente:

1. ***DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de apelación interpuesto por la Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz R.L. en contra de la resolución final RDGM-00063-SUTEL-2023 de las 09:25 horas del 07 de diciembre del 2023 dentro del procedimiento administrativo de carácter sancionatorio seguido en el expediente C0462-STT-MOT-SA-00866-2023." ----------*

SEGUNDO: Que de conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, este Consejo en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones, resuelve:----------

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227 y demás normativa de general y pertinente aplicación.----

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. **DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de apelación interpuesto por la Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz R.L. en contra de la resolución final RDGM-00063-SUTEL-2023, de las 09:25 horas del 07 de diciembre del 2023, dentro del

procedimiento administrativo de carácter sancionatorio seguido en el expediente C0462-STT-MOT-SA-00866-2023.----------

2. Dar por agotada la vía administrativa.----------

NOTIFÍQUESE

ACUERDO FIRME

2.8. Informe de recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución número RDGC-00144-SUTEL-2023.

Continúa la Presidencia y hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la Unidad Jurídica para atender el recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00144-SUTEL-2023.----------

Sobre el tema, se conoce el oficio 01838-SUTEL-UJ-2024, del 08 de marzo del 2024, mediante el cual esa Unidad presenta el informe jurídico respecto al recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la resolución RDGC-00144-SUTEL-2023 de las 13:40 horas del 17 de octubre del 2023, de la Dirección General De Calidad.----------

De inmediato la exposición del tema.----------

*"**Cinthya Arias**: Entonces continuamos con el siguiente punto, el 2.8, que corresponde al informe del recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00144-SUTEL-2023.----------*

***María Marta Allen**: Esta resolución también se emite en un procedimiento de reclamación por problemas de calidad y continuidad de servicio de telefonía móvil.----------*

La Dirección General de Calidad emite la resolución final, que es la que se impugna y declara con lugar la reclamación al acreditarse que el ICE comercializó el servicio a través

de un contrato que no corresponde a lo homologado y no informó al usuario de una manera clara, veraz y oportuna las condiciones de cobertura de redes.----------

Como primer argumento, el ICE indica que el contrato no estaba homologado por retrasos atribuibles a la Sutel y que debido a ese retraso, la Dirección General de Calidad la autorizó a utilizar una versión de contrato no homologado.----------

Con relación a este argumento, hacemos entonces aclaraciones, el ICE sabe perfectamente cuál es el trámite de homologación de contratos que requieren aprobación por parte del Consejo y luego la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones y tampoco aportó prueba en la cual evidencia que la Dirección General de Calidad lo autorizó a utilizar un contrato que no estaba homologado.----------

Como segundo argumento, indica el ICE que el usuario fue informado de la cobertura del lugar y que en dicho lugar solo existe cobertura en exteriores.----------

Este punto fue analizado en la resolución que resuelve el recurso de revocatoria, que la emite también la Dirección General de Calidad y al respecto, se dice que en el contrato que utilizó el ICE, que ya indicamos que no fue homologado por Sutel, no constan las capturas de los mapas de calidad que supuestamente le fueron mostrados al usuario y sobre el lugar sobre el que aparentemente se informó el detalle de cobertura al usuario.----------

Es importante reiterar y recordar que la obligación de mantener los mapas de cobertura en el sitio web como lo hace el ICE, no exime al operador de informar al usuario, al momento de la contratación, sobre cuáles son las condiciones de cobertura existentes en el sitio de interés, como sucede en este caso.----------

También es importante indicar que el acto final se fundamentó en las mediciones de los indicadores del servicio móvil, aportadas por el operador en este procedimiento y es a partir de esas mediciones que se acredita la deficiencia en la calidad del servicio del usuario.----

En atención a lo anterior, recomendamos al Consejo declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por el ICE en contra de la resolución RDGC-00144-SUTEL-2023, emitida por la Dirección General de Calidad, dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que resuelva el recurso de apelación.----------

***Cinthya Arias**: ¿Observaciones? Entonces procedemos a la votación en firme".----------*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 01838-SUTEL-UJ-2024, del 08 de marzo del 2024 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 009-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 01838-SUTEL-UJ-2024, del 08 de marzo del 2024, mediante el cual la Unidad Jurídica presenta para valoración del Consejo el informe respecto al recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la resolución RDGC-00144-SUTEL-2023, de las 13:40 horas del 17 de octubre del 2023, de la Dirección General de Calidad.----------

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-044-2024

RESUELVE INFORME JURÍDICO RESPECTO AL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD CONTRA LA RESOLUCIÓN RDGC-00144-SUTEL-2023, DE LAS 13:40 HORAS DEL 17 DE OCTUBRE DEL 2023, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

EXPEDIENTE: I0053-STT-MOT-AU-00696-2023

RESULTANDO:

1. El 12 de junio de 2023, el señor German Gutiérrez Villegas, portador de la cédula número 2-0368-0316, interpuso ante esta Superintendencia formal reclamación en contra del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante el ICE, por supuestos problemas con la calidad y continuidad del servicio de telefonía móvil, asociado a la línea 8976-9599, en la cual argumentó específicamente que: "(...) *el operador Ice es quien me brinda el servicio de telefonía móvil, en constantes ocasiones me quedo sin señal, acudiendo al operador realizan revisiones pero no resuelven el problema de cobertura de mi dispositivo, esta (sic) homologado por lo que no debería presentar fallas, he hecho reclamos al Ice y no me resuelven las llamadas se me cortan, se escucha interrupción en la llamada y también me quedo sin cobertura muy frecuentemente*". (NI-07019-2023). ----------

2. Que, la pretensión del señor Gutiérrez Villegas es la siguiente: "*Soy adulto mayor y deseo tener un servicio constante sin ninguna interrupción, deseo que se solucione cualquier avería y que se resuelvan las fallas para poder tener una comunicación constante*". (NI-07019- 2023).----------

3. El 16 de octubre de 2023, luego de haberse tramitado y cumplido las etapas del procedimiento administrativo, el órgano director del procedimiento emitió el informe final de recomendación, mediante oficio número 08730-SUTEL-DGC-2022, para conocimiento del órgano decisor. (Folios 67 a 84).----------

4. El 17 de octubre del 2023, el órgano decisor del procedimiento administrativo, emitió la resolución final número RDGC-00144-SUTEL-2023 de las 13:40 horas, debidamente notificada a las partes en la misma fecha. En dicha resolución se resolvió, lo siguiente:----------

"(…)

*1. DECLARAR CON LUGAR la reclamación interpuesta por el señor German Gutiérrez Villegas contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por cuanto: a) comercializó el servicio a través de un contrato que no corresponde a la homologada por esta Superintendencia y un anexo que no se encuentra debidamente homologado, en violación del artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente en ese momento; b) no informó al usuario de forma clara, veraz y oportuna, sobre las condiciones de cobertura de sus redes, según lo dispuesto en el artículo 45 incisos 1) y 4) de la Ley General de Telecomunicaciones y 14 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final; y, c) desde el 5 de mayo de 2023, el servicio del usuario presenta problemas en su calidad que impiden su correcto funcionamiento, según el registro de niveles de cumplimiento del indicador "Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)" del 80,17% en 2G y 72,65% en 3G y de 88,89%% en 2G y 93,33% en 3G para el indicador "Tiempo de establecimiento de **ll**amada (IV-11)", en violación del artículo 45 inciso 13) de la Ley General de Telecomunicaciones, numerales 20, 36 y 37 del del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y la resolución número RCS-152-2017 del Consejo de la Sutel.----------*

*2. ORDENAR al Instituto Costarricense de Electricidad que, en el plazo de 5 días hábiles, **l**os cuales corren a partir de la notificación de la presente resolución, debe compensar en dinero en efectivo, transferencia bancaria o crédito en la facturación del servicio, de común acuerdo con el usuario, el 7,04% en la facturación mensual del servicio (incluidos sus impuestos y tasas) a partir del 5 de mayo de 2023 y hasta que el usuario rescinda o renueve su contrato, o bien, hasta que se demuestre la mejora en la calidad de los servicios, la cual debe ser comprobada por Sutel.----------*

*3**.** ORDENAR al Instituto Costarricense de Electricidad que, debe realizar las mejoras necesarias en el servicio para que se garantice el cumplimiento de los indicadores de calidad, y presentar en el plazo de 10 días hábiles los cuales corren a partir de la*

notificación de la presente resolución, un informe para el servicio en cuestión, que detalle el cumplimiento de los indicadores de calidad para el servicio de telefonía móvil dispuestos por los capítulos quinto y sexto del Reglamento de Calidad y Prestación de Servicios, cuya medición cumpla con las condiciones establecidas en la resolución número RCS-019-2018 `Resolución sobre metodologías de medición aplicables al RPCS", haciendo énfasis en la sección c) "Metodología de medición aplicable a los servicios de telefonía móvil del reglamento de prestación y calidad de servicios", y la comparación de los resultados con ***l****os respectivos umbrales dispuestos por la resolución número RCS-152-2017 "Umbrales de Cumplimiento para los* ***indicadores*** *Establecidos en el RPCS". ----------*

4. ORDENAR al Instituto Costarricense de Electricidad que, dentro del plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución final, envíe un informe en el que se detalle mediante prueba fehaciente el cumplimiento de las anteriores disposiciones.----------

5. REMITIR ***a la Dirección General de Mercados los hechos de la presente reclamación, en razón de su competencia dispuesta en el artículo 44 inciso k) del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, para que al amparo del título V de la Ley General de Telecomunicaciones, valore /os hechos evidenciados en este proceso, sobre: a) incumplir con las obligaciones derivadas de los derechos de los usuarios, específicamente en cuanto comercializar el servicio a través de un contrato que no corresponde al homologado por esta Superintendencia y un anexo que no se encuentra debidamente homologado en*** *violación de los* ***numerales*** *20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y 46 de la Ley General de Telecomunicaciones. Acción que, podrían constituir una violación del artículo 67 incisos inciso b) subinciso 3 de la Ley General de Telecomunicaciones.----------*

6.SEÑALAR que las resoluciones que dicte esta Superintendencia son vinculantes para las partes involucradas, por lo que deben ser acatadas de forma inmediata, caso contrario, la Sutel puede aplicar la sanción correspondiente por incumplimiento de sus instrucciones, o acudir al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia, tal y como lo dispone el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente al momento de los hechos.----------

7. SEÑALAR ***al Instituto Costarricense de Electricidad que de conformidad con lo dispuesto en el acuerdo del Consejo de la Sutel número 017-083-2018 del 6 de diciembre del 2018, en lo sucesivo se debe apegar a la línea de resolución de los procedimientos de reclamaciones tramitados ante la Dirección General de Calidad y el Consejo de la Sutel, para la atención y resolución de casos con características similares que se presenten inicialmente ante el operador y así garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones de conformidad con la normativa vigente y así lograr que se brinde una pronta y efectiva respuesta a los usuarios***.----------

8. PROCEDER ***con el cierre y archivo del expediente 10053-STT-MOT-AU-00696-2023 en el momento procesal oportuno***". ----------

5. El 24 de octubre de 2023, el ICE interpuso una solicitud de adición y aclaración mediante el oficio número 264-801-2023, presentado vía correo electrónico.----------

6. El 7 de noviembre de 2023, mediante resolución número RDGC-00160-SUTEL-2023 de las 11:40 horas, notificada a las partes en esa misma fecha Ia Dirección General de Calidad resolvió Ia solicitud de adición y aclaración presentada por el operador.----

7. El 13 de noviembre de 2023, mediante el oficio número 263-883-2023, el ICE presentó recurso de revocatoria y apelación en subsidio contra Ia resolución final del procedimiento número RDGC-00144-SUTEL-2023, de las 13:40 horas del 17 de octubre del 2023.----------

8. El 12 de febrero del 2024, mediante el oficio 01064-SUTEL-DGC-2024, el órgano consultor rindió el criterio sobre el recurso ordinario de revocatoria interpuesto por el ICE.----------

9. El 13 de febrero del 2024, mediante la resolución número RDGC-00010-SUTEL-2024 de las 08:35 horas, debidamente notificada, según correo electrónico de la misma fecha, la Dirección General de Calidad resolvió el recurso de revocatoria interpuesto contra la RDGC-00144- SUTEL-2023 del 17 de octubre de 2023 de la misma Dirección y dispuso lo siguiente:----------

"(…)

1. DECLARAR SIN LUGAR el recurso de revocatoria interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra Ia resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00144-SUTEL-2023 de las 13:40 horas del 17 de octubre de 2023.--

2. MANTENER INCÓLUME en todos los extremos lo resuelto en la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00144-SUTEL-2023 de las 13:40 horas del 17 de octubre de 2023.----------

3. REMITIR al Consejo de Ia Superintendencia de Telecomunicaciones el recurso de apelación en subsidio, interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad, contra Ia resolución número RDGC-00144-SUTEL-2023 de las 13:40 horas del 17 de octubre de 2023, para lo que en derecho corresponda.----------

4. SEÑALAR a las partes que, en relación con el recurso de apelación, pueden expresar sus agravios por escrito ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para hacer valer sus derechos, en el plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución por parte de la Dirección General de Calidad, en cumplimiento con el artículo 349 inciso 2) de la Ley General de Ia Administración Pública.----------

10. El 15 de febrero del 2024, mediante el oficio número 01177-SUTEL-DGC-2023 se emitió el informe respecto al recurso de apelación interpuesto por el ICE, contra la resolución número RDGC-00144-SUTEL-2023 de las 13:40 horas del 17 de octubre del 2023 emitida por la Dirección General de Calidad.----------

11. En atención al acuerdo 023-054-2013 del acta de la sesión ordinaria 054-2013 celebrada por el Consejo de la SUTEL el día 9 de octubre del 2013, los recursos de apelación deben ser remitidos a la Unidad Jurídica para la rendición del criterio jurídico requerido, de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública.----------

12. El 08 de marzo del 2024, la Unidad Jurídica emitió el oficio 01838-SUTEL-UJ-2024 sobre el recurso de apelación presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) contra la resolución RDGC-00144-SUTEL-2023 de las 13:40 HORAS del 17 de octubre del 2023.----------

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el informe rendido por la Unidad Jurídica en su oficio 01838-SUTEL-UJ-2024 del 08 de marzo del 2024 y del cual se extrae lo siguiente:----------

"[…]

I. ANÁLISIS DEL RECURSO POR LA FORMA

5. NATURALEZA DEL RECURSO

El recurso presentado corresponde al ordinario de apelación, al que se le aplican los artículos 342 al 352 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), por ser el capítulo relativo a los recursos ordinarios.----------

6. LEGITIMACIÓN

La señora Guiselle Murillo Cruz, es apoderada especial administrativa del ICE, condición que consta debidamente acreditada en el presente expediente, por lo que se encuentra debidamente legitimada para actuar en representación del operador, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 275 y 276 de la LGAP.----------

7. TEMPORALIDAD DEL RECURSO

En el presente caso la fecha de notificación del acto, resolución RDGC-00144-SUTEL-2023 fue el 17 de octubre de 2023, al correo electrónico establecido como medio de notificación. Siendo que contra dicha resolución la parte presentó "Solicitud de adición y aclaración", en fecha 24 de octubre del 2023, solicitud que fue resuelta y notificada a las partes el 7 de noviembre del mismo año.----------

De esta forma, del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto que resuelve la solicitud de adición y aclaración (7 de noviembre de 2023) y la interposición del recurso (13 de noviembre de 2023), con respecto al plazo de 3 días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública y aplicación del numeral 63 del Código Procesal Civil, se concluye que el recurso de apelación se presentó en tiempo.------

II. ARGUMENTOS DEL RECURSO

A efectos de brindar mayor claridad sobre lo recurrido a este Consejo de la Sutel, a continuación, se transcriben los principales argumentos del recurso.----------

1. *PRIMER ARGUMENTO*

"(…)

Contrato de adhesión no homologado:

Cabe aclarar que no considera la SUTEL los hechos sucedidos entre los años 2017 y 2020 para cuando el ICE estuvo cumpliendo con la homologación de sus contratos mediante el aporte de una serie de propuestas que iban y venían con cambios constantes sugeridos por el Regulador y que el ICE atendía a cabalidad. Si bien

existía la versión homologada por esta Superintendencia mediante el Acuerdo 023-049-2013 tomado en la sesión ordinaria N°049-2013, el día 11 de septiembre del 2013, desde el 2017 el ICE venía presentando propuestas de contrato y anexos para homologar mediante un intercambio de correos con el regulador. Y ello fue así que para el 28 de abril del 2017, el Consejo de la SUTEL emitió el oficio 03430-SUTEL-SCS-2017, según acuerdo 028-02-2017, donde en el CONSIDERANDO IV indicó: "Que mediante correo electrónico de fecha 05 de abril de 2017, el Instituto Costarricense de Electricidad remitió el oficio N° 264-322-2017, en el cual indicó: "Con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en el Por Tanto 4 de la resolución RCS-253-2016, en archivos adjuntos sometemos a revisión por parte de esa Superintendencia, los siguientes contratos de servicios: "anexo planes móviles postpago, anexo móviles híbridos, anexo telefonía fija, anexo transferencia de datos, anexo Duo Play Triple Play, anexo IPTV, anexo empresarial (...)". Por su parte en el CONSIDERANDO V dijo: "... con excepción del Instituto Costarricense de Electricidad, los demás operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones que cuentan con contratos homologados, no han acudido a la SUTEL a presentar los contratos de adhesión para iniciar el trámite de homologación, con el fin analizar las modificaciones necesarias para la eliminación de las cláusulas asociadas con permanencia mínima por tarifa preferencial, así como la eliminación de las penalizaciones en dicha modalidad contractual en caso de retiro anticipado. Es importante recalcar que, si bien es cierto, Telefónica informó que eliminó la aplicación de la cláusula de penalidad por tarifa preferencial, no aportó el contrato de adhesión, de conformidad con lo requerido por Sutel, con el fin de constatar dicho hecho y proceder con la homologación del contrato. "En el RESUELVE VI indicó: SEÑALAR al Instituto Costarricense de Electricidad que, en virtud de que oportunamente presentó los contratos para ser revisados por esta Superintendencia, no le aplica lo señalado en los numerales 1 y 2 del presente acuerdo e informarle

que su solicitud de homologación del anexo planes móviles postpago, anexo móviles híbridos, anexo telefonía fija, anexo transferencia de datos, anexo Duo Play Triple Play, anexo IPTV y anexo empresarial, se tramita bajo el expediente 10053-STT-HOC-00849-2017, en la Dirección General de Calidad. (Lo subrayado no corresponde al original). Pese a dicha presentación de solicitud, para junio del 2018 no se tenía aún la homologación de los contratos y, realizo esta reseña para hacer recordar que pese a que el tiempo pasaba, la necesidad existente de los operadores por firmar contratos de sus ventas, permanecía y, este hecho era totalmente conocido por el regulador aun así, se seguían pidiendo nuevas estructuras de contratos a sabiendas que el contrato del 2013, ya no se ajustaba a dicha realidad de mercado.----------

Durante ese interín de negociaciones por homologar SUTEL emitía oficios con reglas nuevas como eliminar la Política de Uso Justo (RCS-255-2017), eliminar el cobro de multas por beneficios, agregar capacidad de transferencia de datos, agregar velocidad mínima funcional entre otros. Todo lo anterior, atrasaba el avance de modelos por homologar, teniéndose que retirar, corregir y volver a presentar versiones, tómese en cuenta que estos procesos de homologación ante SUTEL no tienen la misma rapidez que el mercado de las telecomunicaciones exige, y mientras se esperaba alguna respuesta de homologación de cualquier anexo, el mismo ya perdía vigencia ante nuevas iniciativas comerciales para cuando la SUTEL se manifestaba; pese a ello, las ventas debían seguir y junto con ellas las firmas de compromisos comerciales, por su parte, los operadores seguían a la espera de un contrato marco sugerido por SUTEL que no llegaba.----------

Como resultado de ese vacío regulatorio, se seguían presentando inconsistencias en las presentaciones a homologar, y es cuando SUTEL emite la RCS-412-2018 con la actualización de la GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN DE CONTRATOS DE

ADHESIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA SU HOMOLOGACIÓN ANTE LA SUTEL, publicada en La Gaceta del 25 de febrero del 2019, ALCANCE No. 43, donde solicitaba nuevas estructuras de contratos. Tómese en cuenta aquí con este hecho histórico, que el ICE retira sus propuestas y vuelve nuevamente a enviarlas en el 2019.----------

En junio del 2019 SUTEL emite sus primeras observaciones y el 17 de diciembre 2019 vuelve a emitir nuevas observaciones a dicha solicitud. En febrero del 2020, el ICE se reúne con SUTEL para exponerle su situación de no contar con una versión homologada que cubriera tanto al usuario como al operador, aunado a que la versión del 2013 no se ajustaba a la realidad del mercado en ese momento, también se le comunicaron al regulador sobre algunos riesgos regulatorios surgidos sobre cláusulas como financiamiento de terminales, plazos de permanencia mínima, diferenciación en la amortización del terminal, tarifa preferencial a perpetuidad, etc.

Se conversó en esa reunión que al no tener SUTEL la regulación lista, se firmaran los contratos que se tenían y que estaban siendo sujetos de homologación, pero sin las cláusulas denominadas como abusivas o que, en su defecto, se marcaran con un No Aplica (N/A).----------

Aun así, las negociaciones de homologación continuaron y de julio a noviembre del 2020, la propuesta del contrato móvil unificado sufre varias modificaciones a solicitud de SUTEL y no fue sino hasta noviembre que el Regulador homologó el Contrato de Servicios Móviles, qué entró a regir en diciembre del 2020. Es claro aquí que, para el momento de firma del servicio que el señor adquirió el 8 de junio del 2020, el formato de contrato no iba a ser el del 2013, por las razones mencionadas y que fueron del conocimiento del regulador.----------

Así que resolver en el acto final de marras que el ICE incumple con las obligaciones derivadas de los derechos de los usuarios por comercializar el servicio a través de

un contrato no homologado, es desconocer y olvidar la realidad pasada y además, no recordar que para ese momento específico, las cláusulas consideradas como abusivas para esa etapa de homologación en la que nos encontrábamos, no se aplicaban y se marcaban con un N/A por recomendación del regulador, es claro entonces, que no se dio ninguna violación al derecho del usuario, más bien, se le dio un servicio según su necesidad, acompañado de un protocolo que informaba el servicio que adquiría con la cobertura otorgada por el ICE, el cual le fue leído y aceptado mediante su firma, entonces, a qué violación de derechos se refiere el regulador con esa manifestación? Tampoco denota falta de información al cliente.--

Buscar sancionar al ICE mediante la remisión a Mercados por lo consignado en dicho contrato, cuando al leerlo no se observa violación alguna a los derechos del señor Guzmán, más si se tiene conocimiento de lo sucedido en el pasado, es más bien asumir una posición indiferente a la realidad ocurrida en ese momento propicio y que fue de total conocimiento de los operadores y del regulador.----------

2. ***SEGUNDO ARGUMENTO***

"Problemas de continuidad y cobertura del servicio móvil.

En cuanto a esta afirmación, tampoco es de recibo porque como bien se indicó fue informado de la cobertura en el lugar donde el señor Guzmán solicitó el servicio por lo que, para el servicio móvil en su caso, solo existe en exteriores y no dentro de su casa, adicionalmente, los parámetros de calidad en la ubicación del cliente están cumpliendo con los mínimos solicitados en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS), también los niveles de Rx Level y RSCP concuerdan con lo publicado en nuestros mapas (ratificado por SUTEL en su acto final) siendo que de ninguna forma, vamos a lograr satisfacer la pretensión del reclamante de contar con servicio de voz dentro de su residencia.----------

Como fundamento de lo señalado se vuelven a adjuntar datos del gestor con periodo de consulta del 6 al 27 de octubre del presente año, donde constan 155 accesos al servicio de voz de los cuales fueron exitosos e198.06% del total. Se logra constatar también, que el señor usa el servicio en la zona donde reside.----------

Debido a lo indicado, la parte solicita:----------

1. *La revocatoria de lo resuelto, con relación a la remisión del expediente de referencia a la Dirección General de Mercados de la Sutel por incumplir con las obligaciones derivadas de los derechos de los usuarios.----------*
2. *En caso de ser denegado el recurso de revocatoria, que se eleve la apelación ante el Consejo, como superior en grado de la Dirección de Calidad y se otorguen las respectivas audiencias de ley en tutela del debido proceso.----------*

III. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

Luego de examinar las razones expuestas en el recurso de apelación, es criterio de esta Unidad que los argumentos manifestados en contra de la resolución RDGC-00144-SUTEL-2023 del 17 de octubre de 2023 emitido por la Dirección General de Calidad, no resultan de recibo por lo que, el recurso de apelación se debe rechazar en todos sus extremos.----------

En este apartado analizamos los argumentos del recurso.----------

1. PRIMER ARGUMENTO

El ICE sostiene que el contrato no estaba homologado, por retrasos atribuibles a la Superintendencia, por lo que, no se puede desconocer y olvidar la realidad pasada, y no recordar que para el momento específico de suscripción del contrato con el usuario, las cláusulas consideradas como abusivas para esa etapa de homologación en la que se encontraban, no se aplicaban y se marcaban con un N/A por recomendación del regulador. Por lo que, no se dio ninguna violación al derecho de este, más bien, se le dio un servicio según su necesidad, acompañado de un protocolo que informaba el servicio que adquiría

con la cobertura otorgada por el ICE. El contrato le fue leído y aceptado mediante su firma, entonces, no hay violación de derechos, como señala el regulador, tampoco se denota falta de información al cliente. Por lo tanto, buscar sancionar al ICE mediante la remisión a la Dirección General de Mercados por lo consignado en dicho contrato, es más bien asumir una posición indiferente a la realidad ocurrida en ese momento propicio y que fue de total conocimiento de los operadores y del regulador.----------

En relación con este primer punto se indica lo siguiente.----------

Se desprende de la revisión del expediente que, si bien es cierto que, en los años 2017 y 2019 el operador presentó propuestas para homologación del contrato, lo cierto es que, ninguno de los trámites concluyó exitosamente debido al propio incumplimiento del operador y, desistimiento del proceso en cuanto a las observaciones realizadas por la Dirección General de Calidad, para que las versiones se ajustaran a la normativa vigente. En consecuencia, se procedió con el archivo de las gestiones presentadas en los oficios 10058-SUTEL-DGC-2017, 01586-SUTEL-DGC- 2020 y 05029-SUTEL-DGC-2019. ----------

Por lo indicado, no lleva razón el recurrente en indicar que dichas versiones no se encontraban homologadas por retrasos atribuibles a esta Superintendencia, ya que como se observa no fue sino hasta el 8 de setiembre de 2020 que el operador decidió nuevamente iniciar el trámite de homologación del contrato, el cual culminó el 16 de noviembre del 2020, tras cumplir con las correcciones solicitadas por la Dirección General de Calidad. Por lo que, cualquier retraso para que el ICE contara con una versión de contrato de adhesión, es exclusivamente su responsabilidad y no lleva razón en justificar la utilización de una versión no avalada por la Sutel, debido a que, la versión homologada no se ajustaba a las condiciones del mercado.----------

Aunado a lo anterior, ninguno de los intercambios que realizó el operador durante los trámites de homologación pueden tomarse como un acto de homologación o aprobación previa de los contratos de adhesión, dado que, por disposición del artículo 73 inciso p) de

la Ley N° 7593, corresponde al Consejo de la Sutel homologar los contratos de adhesión tal y como, ha sucedido cuando el operador finaliza de forma exitosa el proceso de homologación. Es necesario destacar, que la modificación de las cláusulas no fue gestionada por el operador en la solicitud de homologación del 2020, por lo que, tampoco corresponde indicar que, al momento de la comercialización del servicio con el usuario, las cláusulas modificadas no se encontraron aprobadas por retrasos en el trámite de homologación, porque ni tan siquiera habían sido gestionadas las modificaciones pertinentes.----------

Es de resaltar, que lo cambios normativos señalados por el recurrente sobre uso justo y velocidad funcional fueron aprobados mediante las resoluciones RCS-255-2017 y RCS-256-2017 del Consejo de Sutel; es decir, que las mismas ya eran de observancia obligatoria desde las gestiones de homologación presentadas por el operador en los años 2017 y 2019. Sin embargo, dichos trámites no se concluyeron por incumplimiento del propio recurrente, por lo que, el alegato de que estos cambios normativos retrasaron el proceso de homologación del contrato no es de recibo.----------

Por su parte, la resolución RCS-412-2018 del 25 de febrero de 2019 "Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión entre operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones", no introduce cambios normativos, ya que, recoge las obligaciones vigentes relevantes para el procedimiento de homologación; razón por la cual, no proceden los argumentos del operador.----------

La remisión a la Dirección General de Mercados se fundamentó en que, para el momento de la contratación con el usuario -el 8 de junio de 2020- no empleó la versión vigente y aprobada mediante acuerdo 023-049-2013.----------

Así las cosas, según el análisis rendido en la resolución recurrida, se constató que la versión homologada mediante acuerdo número 023-049-2013 no aprobaba las modificaciones realizadas por el operador en las cláusulas 16 y 21 (sobre el cambio de planes y equipo

terminal respectivamente). Asimismo, se constató que, el punto 6 de la carátula fue modificado por el operador, pese a que no se pactaron condiciones de permanencia mínima con el usuario. De manera que, los cambios en el contrato suscrito tampoco emanaron de aspectos que debían ajustarse conforme la regulación. ----------

Es importante destacar que, pese a que el recurrente afirmó que, debido al retraso en el trámite de homologación de 2020, la Dirección General de Calidad le autorizó a utilizar una versión no homologada, no aportó ningún elemento probatorio que acredite su dicho. Sobre lo anterior, se debe señalar que, es de conocimiento del operador el trámite de homologación de contratos, el cual necesariamente requiere la aprobación del contrato por parte del Consejo de la Sutel e inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

Sobre este aspecto, se debe resaltar, que los oficios que se destacan de los trámites no concluidos corresponden a archivos de la gestión, los cuales tampoco pueden tomarse como la supuesta aprobación argumentada por el operador (ya que debe existir una resolución del Consejo de la Sutel). Por el contrario, desde el año 2019 el recurrente conoce con claridad, por instrucciones de la Dirección General de Calidad, sobre la improcedencia de las modificaciones realizadas en la cláusula 16 del contrato homologado por esta Superintendencia en cuanto a la incorporación de la "multa heredada". Lo anterior a partir del trámite de homologación del contrato del año 2019, según le fue comunicado en el oficio de primeras observaciones número 04264-SUTEL-DGC-2019 del 17 de mayo de 2019 y que, finalmente, no fueron atendidas por el operador, lo que conllevó al archivo de la solicitud, así como reiteradas resoluciones emitidas por la misma Dirección, en atención de reclamaciones por violación de los derechos del usuario final en las que se ha analizado la improcedencia de la modificación realizada, por lo que no lleva razón el recurrente en sus argumentos.----------

En cuanto al alegato relacionado a que, las cláusulas señaladas no afectaron los derechos del usuario, se debe precisar que, por disposición del artículo 20 del Reglamento sobre el

Régimen de Protección al Usuario Final, vigente al momento de los hechos, constituye un derecho del usuario final el celebrar contratos de adhesión previamente homologados por Sutel, independientemente de que las cláusulas modificadas unilateralmente por el operador le resulten o no lesivas. Por lo que, resulta improcedente y abusiva la tesis de la recurrente relacionada a que, se encuentra facultado para poder emplear una versión no homologada del contrato de adhesión para la comercialización del servicio al usuario, en el tanto las cláusulas modificadas no resulten aplicables al usuario; así como, afirmar supuestas aprobaciones de contratos por parte de la Dirección de Calidad que en ningún momento se presentaron.----------

Finalmente, en relación con el envío del expediente a la Dirección General de Mercados, para que valoren los hechos que se discutieron en la reclamación, es un acto ajustado a derecho, de conformidad con el numeral 60 incisos d) y e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593. La Sutel mantiene competencias precisas y suficientes para verificar de oficio el cumplimiento de las obligaciones establecidas a los operadores de servicios de telecomunicaciones, entre ellas emplear la versión homologada del contrato de adhesión, conforme a lo establecido por los artículos 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y 20 del reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final; así como, garantizar y proteger el cumplimiento de los derechos del usuario final. Siendo la Dirección mencionada la encargada de hacer la valoración correspondiente.----------

2. SEGUNDO ARGUMENTO

El recurrente argumentó que, el usuario fue informado de la cobertura del lugar y que, en dicho sitio, solo existe cobertura en exteriores. Asimismo, señaló que, los parámetros de calidad en la ubicación del cliente cumplen con los mínimos solicitados en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y que, los niveles de "Rx Level" y "RSCP" concuerdan los mapas de calidad publicados en su sitio WEB.----------

En relación con este segundo alegato se indica lo siguiente.----------

Concuerda la Unidad Jurídica, con lo resuelto en la resolución RDGC-00010-SUTEL-2024 de las 08:35 horas del 13 de febrero del 2024, la cual cita: " la resolución recurrida no estableció que el mapa de cobertura no concordara con los niveles de calidad en la zona, por el contrario, lo que sí determinó es que esta condición no se informó de manera clara, veraz, precisa y adecuada al usuario al momento de contratación del servicio en relación con el sitio de interés, conforme los numerales 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 14 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios. Lo anterior, dado que, en el anexo aportado, el cual no se encuentra debidamente homologado por la Sutel, no constan las capturas de los mapas de calidad que supuestamente le fueron mostrados al usuario, ni se especifica el lugar sobre el que aparentemente se informó el detalle de cobertura al usuario, elementos necesarios para acreditar el cumplimiento de su obligación en cuanto al derecho de información al usuario."----------

La obligación de mantener los mapas de cobertura en el sitio WEB no exime al operador de informar de manera clara, veraz, precisa y adecuada al usuario al momento de la contratación sobre cuáles son las condiciones de cobertura existentes en el sitio de interés. Dado que, por disposición del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario Final, vigente al momento de los hechos, las condiciones de calidad constituyen un elemento necesario de los contratos de adhesión, por lo que esa información resultaba de especial interés para el reclamante en su decisión de consumo. En este sentido, se tiene que el argumento presentado por el ICE no resulta de recibo.----------

Aunado a lo anterior, se determinó que, existió un incumplimiento por parte del operador en los indicadores del servicio móvil "Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)" y "Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)", en ambos casos para las redes en 2G y 3G, en violación del artículo 45 inciso 13) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales

20, 36 y 37 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios; así como, las disposiciones de la resolución número RCS-152-2017 del Consejo de la Sutel.----------

El acto final se fundamentó en las mediciones de los indicadores particulares del servicio móvil aportadas por el operador en el procedimiento administrativo (NI-10097-2023) y es a partir de las cuales, que se logró acreditar la deficiencia en la calidad del servicio móvil del usuario como parte de la motivación del acto recurrido, esto en cumplimiento de los artículos 214, 221 y 136 de la Ley General de la Administración Pública.----------

Por su parte, el recurrente no brindó ningún elemento que permita desvirtuar el análisis técnico de dicha prueba y que, evidencie algún error de su evaluación que conlleve a modificar lo resuelto. De manera que, los incumplimientos de los indicadores de calidad señalados parten de la información brindada por el operador al procedimiento, por lo que son de su conocimiento las deficiencias que evidencian sus propias mediciones. Por lo que, no lleva razón el recurrente en pretender que se anule en alzada por medio de la apelación lo ordenado con base en suposiciones. En consecuencia, los argumentos del operador no son de recibo para modificar lo resuelto y procede su rechazo.----------

Por lo anteriormente expuesto, consideramos que la resolución número RDGC-00010-SUTEL-2024 de las 08:35 horas del 13 de febrero del 2024, emitida por la Dirección General de Calidad, y que resolvió la revocatoria, fue dictada conforme a derecho. En este sentido, los argumentos expuestos por la parte recurrente fueron analizados de manera adecuada y suficiente, por lo que el recurso de apelación debe ser declarado sin lugar.----------

POR TANTO,

Con fundamento en los artículos 275,276, 349, 350,351,352 de la Ley General de la Administración Pública, artículos 45 inc. 1,4 y 13, art 46, 67 inc. b subinciso 3 de la Ley General de Telecomunicaciones, artículos 20,36 y 37 del Reglamento de Prestación y

Calidad de Servicios, artículos 14 y 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final, a partir del análisis de los documentos que conforman el expediente:----------

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: DAR por recibido y acoger en su totalidad el informe rendido por la Unidad Jurídica en su oficio 01838-SUTEL-UJ-2024 del 08 de marzo del 2024.----------

SEGUNDO: DECLARAR SIN LUGAR el recurso de apelación interpuesto por Guiselle Murillo Cruz, es apoderada especial administrativa del ICE contra la RDGC-00144-SUTEL-2023 de las 13:40 horas del 17 de octubre del 2023 emitida por la Dirección General de Calidad. ----------

TERCERO: Se da por agotada la vía administrativa.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.9. Informe de recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la RDGC-00012-SUTEL-2024.

De inmediato, la Presidencia somete a consideración del Consejo el informe presentado por la Unidad Jurídica, para atender el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la resolución RDGC-00012-SUTEL-2024.----------

Al respecto, se conoce el oficio 02469-SUTEL-UJ-2024, del 04 de abril del 2024, por medio del cual esa Unidad expone el informe jurídico para atender el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00012-SUTEL-2024, de las 17:05 horas del 15 de febrero del 2024.----------

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

A continuación la exposición de este asunto.----------

*"**Cinthya Arias**: Continuamos con el siguiente punto, el punto 2.9, informe del recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la RDGC-00012-SUTEL-2024.----------*

***María Marta Allen**: Esta resolución también se emite dentro de un procedimiento de reclamación, que se presenta por problemas con la continuidad y la facturación de los servicios de acceso a internet fijo y televisión por suscripción.----------*

La Dirección General de Calidad declaró parcialmente con lugar la reclamación, porque se acreditó que en un periodo determinado los servicios del reclamante se vieron interrumpidos.----------

Las averías fueron atendidas fuera del plazo de un día hábil, que es lo que indica el Reglamento de prestación y calidad de los servicios y que el operador brindó una respuesta extemporánea a los reclamos que presentó el usuario.----------

De los argumentos del recurso, el ICE indica que se omitió analizar la prueba que consta en el expediente.----------

Dice el ICE que en esa prueba se acredita que el usuario suscribió un nuevo contrato y que en ese contrato fue que se realizó la compensación por las interrupciones del servicio y eso fue aceptado por el usuario.----------

Sin embargo, el ICE no remitió el contrato de adhesión nuevo, que dice que firmó con el usuario y tampoco el usuario ratificó haber suscrito un nuevo contrato con el ICE.----------

Tampoco se acredita que el usuario autorizara la compensación del servicio en las facturas de ese nuevo supuesto contrato.----------

A pesar de esto, es importante también indicar que la existencia o no de una nueva relación contractual, no guarda relación directa con los incumplimientos que se comprobaron y que

se relacionan con la interrupción de los servicios por causas atribuibles al ICE, la atención de averías fuera del plazo máximo de un día y la atención de reclamaciones fuera del plazo de los 10 días naturales.----------

Con relación a esos incumplimientos, el ICE dentro del expediente no aporta prueba, como por ejemplo las facturas emitidas en el período objetado por el usuario, el histórico completo de las averías reportadas y el restablecimiento de los servicios.----------

Por lo tanto y de la revisión del expediente, consideramos que la resolución RDGC- 00012-SUTEL-2024 es conforme con la prueba que aporta el ICE y con lo que dispone el ordenamiento jurídico y en atención a esto, recomendamos al Consejo declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por el ICE en contra de la resolución RDGC-00012-SUTEL-2024, dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que se adopte.----------

***Cinthya Arias**: Gracias si no hay observaciones, entonces procederíamos a votar la resolución en la línea indicada por María Marta.----------*

En firme.----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 02469-SUTEL-UJ-2024, del 04 de abril del 2024 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 010-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 02469-SUTEL-UJ-2024, del 04 de abril del 2024, por medio del cual la Unidad Jurídica expone al Consejo el informe correspondiente a la atención del recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en

contra de la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00012-SUTEL-2024, de las 17:05 horas del 15 de febrero del 2024.----------

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-045-2024

"SE RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RDGC-00012-SUTEL-2024 DE LAS 17:05 HORAS DEL 15 DE FEBRERO DE 2024 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD"

EXPEDIENTE: I0053-STT-MOT-AU-01192-2023

RESULTANDO:

1. El 2 de octubre del 2023, el señor Jairo Rivera Villalobos, portador de la cédula de identidad número 1-1010-0793, presentó ante esta Superintendencia formal reclamación contra el ICE, por supuestos problemas con la continuidad y facturación de los servicios de acceso a Internet fijo y televisión por suscripción, asociados al contrato número 17599882, así como, falta de respuesta efectiva por parte del operador a las reclamaciones interpuestas, en la cual argumentó específicamente lo siguiente:----------

"Tómese Nota que para el ICE la Sutel no es nada ya que violentan la ley como gusten igualmente los derechos que las personas que son amparadas a la ley 7600 le da ellos no les interesa ni hay como sentar responsabilidad porque no existe departamento como la Contraloría de Servicios ni dan información donde presentar la denuncia contra funcionarios incompetentes que no dan la resolución a un caso en los 10 días naturales ya que enredan a las personas que son 10 días avilés (sic) (…) Dejaba de Funcionar la televisión y los servicios de Internet (…) el ICE no rebaja

de oficio las averías ya que sus colaboradores tanto empleados como contratistas a (sic) no llegan a ver las averías las cierran y dicen que las repararon o no se presentaron al lugar de la avería igualmente nunca en todo el año me a (sic) rebajado ninguna avería ya que sus técnicos o contratistas no llegan cierran la avería sin venir o dicen que uno no los dejo entrar algo que es muy recurrente ante el ICE y las denuncias de esto ante el 1119 y 1193 y tele gestión al no haber Contraloría de servicios todos se tiran la pelota y nadie resuelve nada para prueba este reclamo que la denuncia fue desde el 30 de agosto del 2023 y hasta el día de hoy 1119 dice es 1193 estos dicen que no pueden hacer nada que valla (sic)a la agencia y la agencia dice ponga la denuncia ante telegestion@ice.go.cr y estos que mi caso está en estudio y estos no solucionan nada mandan un correo que me van a llamar y nunca llaman, (…) y su mala atención igualmente no tenga el servicio de contraloría de servicios más que me ampara la ley 7600 por ser inválido y una mala atención telefónica como quiere tramitar todo el ICE con su mala atención". (NI-11760-2023).

2. Las pretensiones del reclamante son las siguientes: "*Se me regrese el dinero pagado de más ya que el ICE no rebaja de oficio las averías (…) por lo cual exijo el dinero pagado de más ya que nunca se rebajaron ninguna avería y que sea en efectivo ya que todos sus colaboradores indican que eso se rebaja de algún recibo y esto es un abuso".* (NI-11760-2023).----------

3. Luego de haberse tramitado y cumplido las etapas del procedimiento administrativo el órgano director del procedimiento emitió el informe final de recomendación mediante oficio número 01224-SUTEL-DGC-2024 del 15 de febrero del 2024, para conocimiento del órgano decisor. (Folios 60 a 78).----------

4. El órgano decisor del procedimiento administrativo, emitió el acto final bajo la resolución RDGC-00012-SUTEL-2024 de las 17:05 horas del 15 de febrero de 2024, debidamente notificada a las partes el 16 del mismo mes y año. En la misma se resolvió, lo siguiente:----------

"(…)

DECLARAR DE OFICIO la caducidad de la acción para reclamar ante esta Superintendencia los problemas de continuidad en los servicios de acceso a Internet fijo y televisión por suscripción asociados al contrato de adhesión número 14463920 y a la línea número 17599882, que presuntamente ocurrieron antes del 2° de agosto del 2023, según lo establecido en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones.----------

DECLARAR PARCIALMENTE CON LUGAR el reclamo presentado por Jairo Rivera Villalobos contra el Instituto Costarricense de Electricidad, en virtud de que a) desde el 9 al 10 de agosto y del 1° al 8 de setiembre del 2023, los servicios del reclamante se vieron interrumpidos, para un total de 239,98 horas, por causas atribuibles al operador, por lo que el ICE incumplió el artículo 20 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y el numeral 45 incisos 5) y 13) de la Ley General de Telecomunicaciones; b) las averías del 9 de agosto y 1° de setiembre del 2023 fueron atendidas fuera del plazo de 1 día hábil, en perjuicio del artículo 27 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y del punto 2 de la resolución RCS-152-2017 de las 15:40 horas del 31 de mayo del 2017, "Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", aprobada por el Consejo de la Sutel en sesión ordinaria 043-2017, mediante acuerdo 024-043-2017 y; c) el operador brindó respuesta extemporánea a los reclamos presentados por el usuario en fechas 30 de agosto y 9 de setiembre del 2023, trasgrediendo los artículos 45 inciso 22) y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.----------

RECHAZAR los argumentos del usuario relativos a obligar al ICE a contar con una Contraloría de Servicios u otros medios para que los usuarios denuncien a sus funcionarios o empleados, ya que las acciones administrativas y correctivas que correspondan en este caso son del ámbito exclusivo de dicha institución y esta Superintendencia no puede sobrepasar las competencias legales encomendadas en el ordenamiento jurídico e intervenir en asuntos administrativos de los operadores, de conformidad con los numerales 60 y 73 de Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el 48 y 65 de la Ley General de Telecomunicaciones y el principio de legalidad regulado en los numerales 11 de la Constitución Política y de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACOGER la compensación efectuada por el Instituto Costarricense de Electricidad por la suma de ₡7.247,25 en la factura del mes de octubre del 2023 de los servicios asociados al número 17569544, por concepto de interrupciones sufridas en los servicios del reclamante en los meses de agosto y setiembre del mismo año, advirtiendo que dicho ajuste no es suficiente, dado que la compensación correspondiente es mayor.----------

ORDENAR al Instituto Costarricense de Electricidad que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, a partir de la notificación de la resolución final, compense al reclamante el total de ₡13.966,57 por las interrupciones en los servicios contratados. Lo anterior mediante dinero en efectivo, según lo requerido por el usuario, para lo cual debe remitir el comprobante respectivo ante esta Superintendencia.----------

ORDENAR al Instituto Costarricense de Electricidad que, en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la resolución final, remita a la Sutel un informe de cumplimiento para el indicador de "Tiempo de reparación de fallas (IC-2)", que acredite las acciones que tomará para resolver las fallas

en el plazo reglamentario, conforme el artículo 27 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.----------

ORDENAR al Instituto Costarricense de Electricidad que, en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la resolución final, remita a la Sutel un informe donde detalle las acciones a implementar para garantizar el cumplimiento de los artículos 45 inciso 22) y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y el numeral 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, en cuanto a brindar respuesta efectiva en el plazo normativo a todas las gestiones y reclamaciones que presenten los usuarios.-

ORDENAR al Instituto Costarricense de Electricidad que, dentro del plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la resolución final, presente un informe en el que se detalle el cumplimiento de las anteriores disposiciones.----------

REMITIR a la Dirección General de Mercados, la reclamación presentada por el señor Jairo Rivera Villalobos contra el Instituto Costarricense de Electricidad, para que se valoren los hechos evidenciados en este proceso relacionados con la atención de averías fuera del plazo de 1 día hábil y la atención de reclamaciones fuera del plazo de 10 días naturales, en trasgresión de los artículos 45, incisos 22) y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, del numeral 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, del artículo 27 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y del punto 2 de la resolución RCS-152-2017 de las 15:40 horas del 31 de mayo del 2017, "Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", aprobada por el Consejo de la Sutel en sesión ordinaria 043-2017, mediante acuerdo 024-043-2017. Lo anterior como indicios para la eventual apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio de conformidad con el Título V de la Ley General

de Telecomunicaciones y artículo 44 inciso k) del Reglamento Interno de Organización y Funciones.----------

SEÑALAR que las resoluciones que dicte la Sutel son vinculantes para las partes involucradas, por lo que, deben ser acatadas de forma inmediata, caso contrario, esta Superintendencia puede aplicar la sanción correspondiente por incumplimiento de sus instrucciones, o acudir al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia, tal y como lo dispone el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.----------

SEÑALAR al Instituto Costarricense de Electricidad que, de conformidad con lo dispuesto en el acuerdo del Consejo de la Sutel número 017-083-2018 del 6 de diciembre del 2018, en lo sucesivo, se debe apegar a la línea de resolución de los procedimientos de reclamaciones tramitados ante la Dirección General de Calidad y el Consejo de la Sutel, para la atención y resolución de casos con características similares que se presenten inicialmente ante el operador y así garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones de conformidad con la normativa vigente y lograr que se brinde una pronta y efectiva respuesta a los usuarios.----------

PROCEDER con el cierre y archivo del expediente I0053-STT-MOT-AU-01192-2023 en el momento procesal oportuno". (Destacado corresponde al original). (Folios 126 a 134).----------

5. El 22 de febrero de 2024, mediante oficio número 263-181-, presentado ante la Sutel en la misma fecha, el ICE presentó recurso de revocatoria y apelación en subsidio contra la resolución final del procedimiento número RDGC-00012-SUTEL-2024, de las 17:05 horas del 15 de febrero de 2024. (NI-02281-2024).----------

6. El 01 de marzo de 2024, mediante oficio número 263-199-2024, presentado ante la Sutel en esa misma fecha, el ICE presentó informe de cumplimiento de las

disposiciones de la resolución número RDGC-00012-SUTEL-2024 citada. (NI-02656-2024).----------

7. El 20 de marzo de 2024, mediante oficio número 02136-SUTEL-DGC-2024, esta Dirección tuvo por aprobado y cumplido la totalidad de lo ordenado en la resolución de referencia.----------

8. El 1 de abril del 2024, mediante oficio 02350-SUTEL-DGC-2024, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la SUTEL, el informe que ordena el artículo 349 de la Ley General de Administración Pública respecto al recurso de apelación interpuesto en contra la resolución RDGC-00012-SUTEL-2024.----------

9. El 04 de abril del 2023, la Unidad Jurídica emite el oficio 02469-SUTEL-UJ-2024 en el cual emite criterio jurídico sobre el recurso de apelación interpuesto por el ICE.-----

10. De conformidad con el inciso 12) del artículo 36 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, corresponde a la Unidad Jurídica emitir el criterio jurídico para la atención de los recursos que deben ser conocidos por el Consejo de la Sutel.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el informe rendido por la Unidad Jurídica en su oficio 02469-SUTEL-UJ-2024 del 04 de abril del 2024, y del cual se extrae lo siguiente:----------

"[…]

II. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN POR LA FORMA

1. NATURALEZA DEL RECURSO

III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN POR EL FONDO

1. DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO

A continuación, se transcriben los argumentos expuestos por la recurrente en su escrito:

"(…)

"SOBRE LOS HECHOS INVOCADOS POR LA SUTEL

Cabe aclarar que la SUTEL considera que se tiene como hechos no probados que el señor Rivera Villalobos suscribiera un nuevo contrato, no obstante, reconoce en los HECHOS PROBADOS la existencia del contrato N°17569544, contrato en el cual mi representada realizó las compensaciones a nuestro cliente por el menoscabo suscrito en el servicio con el N°17569882, originalmente contratado.----------

Por lo que si el cliente aceptó dichas compensaciones mediante una devolución en su factura correspondiente a un servicio nuevo bajo el contrato N°17569544, por qué la SUTEL cuestiona que el ICE no aportó prueba que justifique esta nueva relación comercial cuando el cliente no se opuso.----------

Asimismo, ambas partes fuimos notificados del oficio N°00144-SUTEL-DGC-2024, donde el Órgano Director trasladó el expediente administrativo, indicando en lo que nos interesa lo siguiente:----------

"Es por ello que, una vez instruido el expediente correspondiente y con fundamento en el artículo 324 de la Ley General de Administración Pública, se pone en conocimiento de los interesados la totalidad de la información que consta en el presente expediente administrativo con el objeto de dar audiencia escrita por un plazo máximo de tres (3) días hábiles a partir de la notificación del presente oficio, formulen conclusiones sobre los hechos alegados, la prueba producida y los fundamentos jurídicos en que apoyen sus pretensiones, específicamente, sobre el hecho generador de la reclamación". (el resaltado es intencional).----------

De lo anterior, se desprende que ya existía prueba y demás documentos que reflejaban que se había dado una nueva relación comercial y ante ello, el

reclamante no se opuso y lo acepta tácitamente porque recibe la acreditación de la compensación en la factura de su nuevo servicio. De igual forma, se tiene como un hecho probado por el regulador.----------

El no presentar alegatos o no presentar oposición, refiere a un allanamiento tácito de la prueba ofrecida y de las argumentaciones de la otra parte. Es decir, consensua la documentación del expediente y la avala con lo que se desprende que los hechos y documentos que constan en el expediente son acordes a la realidad.----------

Es deber del Órgano Decisor tomar en cuenta la prueba ofrecida, la documentación, alegatos y las oposiciones de la misma, o bien, el allanamiento de uno u otro de los actores, para resolver con la única finalidad de encontrar la verdad real de los hechos.----------

El no hacerlo, pondría a mi representada en proceso de índole punitivo donde la única finalidad sería la sanción como único resultado ante cualquier reclamo, sin el debido derecho de defensa.----------

Ese Órgano Director en sus recomendaciones se aleja de los hechos enunciados, entrando en una contradicción severa en cuanto a lo que se tiene por probado como la existencia de una relación comercial bajo el contrato N°17569544, y por consiguiente la recisión del contrato N°17569882, lo cual resulta de suma importancia en este punto, en primer término pues ese Órgano aduce que mi representada desatendió la carga de la prueba como corresponde, pero no valora que el señor Rivera Villalobos no refuta la documentación del expediente y en el cual se tiene por demostrado la existencia del nuevo contrato.

En este punto debo recalcar que, la indebida valoración de la prueba documental, los alegatos de las partes o a contrario sensu, el allanamiento de estas por parte del Órgano Director, torna invalido todas las demás

consideraciones y recomendaciones, lo cual acarrea una nulidad absoluta evidente y manifiesta de lo resuelto.----------

Concerniente a lo anterior, ALEGO PRETERICIÓN DE PRUEBA, ya que en el acto final emitido por la Dirección General de Calidad incurre en un claro vicio de preterición, materializado en una ayuna valoración sin considerar que la parte reclamante no refutó lo referido en el expediente." (Folios 100 a 101).----------

2. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

Luego de examinar las razones expuestas por la recurrente en el recurso de apelación y el oficio emitido por el órgano decisor, se logra determinar lo siguiente:----------

A. *El 02 de octubre del 2023, el señor Jairo Rivera Villalobos presentó una reclamación en contra del ICE por supuestos problemas con la continuidad de los servicios de acceso a internet fijo y televisión por suscripción asociados al contrato número 17599882.----------*

B. *Los servicios del reclamante presentaron interrupciones del 9 al 10 de agosto y del 1 al 8 de setiembre del 2023; para un total de 239, 98 horas sin servicio, por causas atribuibles al operador. (NI-11760-2023 y NI-15444-2023).----------*

C. *La avería del 9 de agosto del 2023 reportada por el señor Rivera Villalobos, fue atendida por el operador en la misma fecha. No obstante, el usuario reportó nuevamente una avería ese mismo día y los servicios fueron restablecidos hasta el 10 de agosto del 2023, sin que se conozcan las horas exactas, por lo que la interrupción fue continua para esas fechas. Además, el operador no acreditó haber atendido la avería reportada por el usuario el 1° de setiembre del 2023. (NI-11760-2023 y NI-15444- 2023).----------*

D. *Como pretensión el señor Jairo Rivera solicitó el reembolso del dinero pagado de más dado que el ICE no rebajó de oficio las averías.----------*

E. *En el acto final del procedimiento se acogió la caducidad de una parte de la reclamación, dado que el ICE no le compensó las supuestas averías sufridas en los servicios contratados, en los periodos de junio, julio, agosto y setiembre del año 2023; razón por la cual, interpuso reclamos el 30 de agosto y 9 de setiembre del mismo año. Se deduce que los problemas de continuidad denunciados por el reclamante no fueron continuados, dado que pasaron varios días y hasta semanas donde el servicio no presentó problemas.----------*

F. *En línea con lo anterior, únicamente se analizó dentro del procedimiento los presuntos problemas de continuidad, así como, la falta de respuesta efectiva a las gestiones tramitadas ante el operador, denunciados en el reclamo y que, se presentaron a partir del 2 de agosto del 2023 por encontrarse estos últimos dentro del plazo de 2 meses que establece la normativa.----------*

G. *En fechas 30 de agosto y 9 de setiembre del 2023, el usuario interpuso el reclamo número 1-17654025614 con número de consecutivo desconocido, para la compensación por interrupciones sufridas en sus servicios, a los cuales el operador les brindó respuesta hasta el 19 de octubre del mismo año. (NI-11760- 2023 y NI-15444-2023).----------*

H. *El 8 de setiembre del 2023, el usuario rescindió el contrato número 14463920 y entregó los equipos alquilados. (NI-11760-2023 y NI-15444-2023).----------*

I. *El ICE compensó al usuario la suma de ¢7.247,25 por concepto de las interrupciones sufridas en sus servicios en agosto y setiembre del 2023, la cual fue aplicada en la factura del mes de octubre del 2023 del servicio asociado al número 17569544 registrado a nombre del reclamante; esto último sin la autorización del usuario. (NI-15444-2023).----------*

J. *Para los periodos de octubre y noviembre del 2023, el operador facturó al señor Rivera Villalobos las sumas de ¢16.121,89 y ¢23.852,80 respectivamente, por un servicio*

asociado al número 17569544y no al 17599882 originalmente contratada. (NI-15444-2023).----------

K. *Se evidenció que el ICE desatendió su carga probatoria al omitir aportar prueba de relevancia, como el comprobante donde conste que el 8 de setiembre del 2023, el usuario rescindió el contrato asociado a la línea 17599882; las facturaciones emitidas en el período objetado por el usuario, el histórico completo de las averías reportadas por el usuario desde agosto del 2023 y el respectivo restablecimiento de los servicios; así como, el número de consecutivo del reclamo presentado ante el operador el 9 de setiembre del 2023, incumpliendo el artículo 48 de la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones, y el numeral 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.----------*

L. *Se determinó que el ICE incumplió con el tiempo de respuesta de las averías alegadas por el reclamante por problemas de continuidad en los servicios contratados, tanto que el usuario rescindió el contrato el 8 de setiembre del 2023.----------*

M. *Se comprobó que los servicios del reclamante se vieron interrumpidos por un total de 239,98 horas del 9 al 10 de agosto del 2023 y del 1 al 8 de setiembre de mismo año, incumpliendo con la atención efectiva a las gestiones planteadas por el reclamante.--*

N. *No es obligación ni competencia de la SUTEL verificar si los operadores cuentan con medios como una contraloría de servicios para denunciar a funcionarios de los operadores y/o proveedores.----------*

A partir de lo expuesto anteriormente, la Unidad Jurídica concluye que:----------

A. *Se evidencia que el plazo para reclamar los problemas de continuidad en los servicios de acceso a internet fijo y televisión por suscripción asociados al contrato de adhesión número 14463920 y a la línea número 17599882, que ocurrieron antes del 2 de agosto del 2023, se encuentra caduco, según lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642.-*

B. *El ICE desatendió su carga probatoria, al omitir aportar prueba de suma relevancia para la resolución del presente asunto, como el comprobante donde conste que, en fecha 8 de setiembre del 2023, el usuario rescindió el contrato asociado a la línea número 17599882; las facturaciones emitidas en el periodo objetado por el usuario; el histórico completo de las averías reportadas por el usuario desde agosto del 2023 y su respectivo restablecimiento de los servicios; así como, el número de consecutivo del reclamo presentado ante el operador el 9 de setiembre del 2023, incumpliendo el artículo 48 de la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones, y el numeral 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.----------*

C. *Ante la omisión probatoria del operador, se tuvo por acreditado que, desde el 9 al 10 de agosto y del 1 al 8 de setiembre del 2023, los servicios del reclamante se vieron interrumpidos, para un total de 239, 98 horas, por causas atribuibles al operador, por lo que el ICE incumplió el artículo 20 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y el numeral 45 incisos 5) y 13) de la Ley General de Telecomunicaciones.-*

D. *El ICE desatendió el indicador "Tiempo de reparación de fallas (IC-2)", según el artículo 27 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, así como, el punto 2 de la resolución RCS-152-2017 de las 15: 40 horas del 31 de mayo del 2017, "Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", aprobada por el Consejo de la Sutel en sesión ordinaria 043- 2017, mediante acuerdo 024- 043-2017.----------*

E. *Se evidenció que, conforme los artículos 45 inciso 24) de la Ley General de Telecomunicaciones y 20 y 21 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, el ICE se encuentra en la obligación compensar al usuario el monto de ¢21.213,82 por las 239,98 horas de interrupciones en los servicios contratados, a lo que debe descontar el ajuste de ¢7.247,25 aplicado por el operador en la factura del mes de octubre del 2023 de los servicios asociados al número 17569544.----------*

F. *Se tuvo por demostrado que en fechas 30 de agosto y 9 de setiembre del 2023, el usuario interpuso el reclamo número 1-17654025614 y reclamo con número de consecutivo desconocido, respectivamente, para la compensación por interrupciones sufridas en sus servicios, a los cuales el operador les dio respuesta hasta el 19 de octubre del mismo año, es decir fuera del plazo de 10 días naturales, en perjuicio de los artículos 45 inciso 22) y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.----------*

G. *Que se constató que esta Superintendencia no puede sobrepasar las competencias legales encomendadas en el ordenamiento jurídico e intervenir en asuntos administrativos de los operadores, como lo sería obligar al ICE a contar con una Contraloría de Servicios u otros medios para que los usuarios denuncien a sus funcionarios o empleados.----------*

H. *Se confirma lo expuesto y resuelto por la Dirección General de Calidad en la resolución RDGC-00012-SUTEL-2024 de las 17:05 horas del 15 de febrero de 2024.----------*

Resaltamos que la resolución RDGC-00012-SUTEL-2024 de las 17:05 horas del 15 de febrero de 202, en cual la Dirección General de Calidad resuelve la reclamación planteada, es conforme con lo dispuesto por el ordenamiento jurídico y atiende todos los argumentos manifestados por la recurrente. Por lo que en criterio de esta Unidad los argumentos del recurso de apelación se deben rechazar, y, en consecuencia, no hay razones para variar lo resuelto por el inferior.----------

3. FIRMEZA DEL ACUERDO

Por disposición del artículo 56 de la Ley 6227, los acuerdos que alcance el Consejo de la Sutel deberán estar contenidos en el acta de la sesión en la que se adopten y ésta a su vez será aprobada en la sesión ordinaria siguiente.----------

Excepcionalmente, el Consejo de la Sutel podrá disponer la firmeza del acuerdo sin necesidad de aprobación posterior, para lo cual requerirá de la votación de dos terceras partes de la totalidad de sus miembros.----------

La declaratoria en firme de un acto sin aprobación posterior, supone la supresión de la posibilidad de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la misma Ley 6227.----------

Bajo este entendido, se sugiere valorar la conveniencia de conocer el presente informe y declarar en firme su disposición, así por tratarse de un procedimiento administrativo sujeto a plazos reducidos.----------

IV. CONCLUSIONES

En virtud de lo anterior, se recomienda al Consejo de la SUTEL lo siguiente:----------

1. ***DECLARAR SIN LUGAR*** *el recurso de apelación interpuesto por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD contra de la resolución RDGC-00012-SUTEL-2024 de las 17:05 horas del 15 de febrero de 2024, emitido por la Dirección General de Calidad, mediante el cual declaró parcialmente con lugar la reclamación interpuesta por el señor Jairo Rivera Villalobos.----------*
2. ***DAR*** *por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que se adopte al conocer el presente informe."----------*

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593; Ley General de la Administración Pública, se resuelve:----------

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. **DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RDGC-00012-SUTEL-2024 de las 17:05 horas del 15 de febrero de 2024, emitido por la Dirección General de

Calidad, mediante el cual declaró parcialmente con lugar la reclamación interpuesta por el señor Jairo Rivera Villalobos.----------

2. **DAR** por agotada la vía administrativa.----------

NOTIFÍQUESE

ACUERDO FIRME

2.10. Informe de recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00172-SUTEL-2023.

La Presidencia continúa con el orden del día y presenta para valoración del Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica, para atender el recurso de apelación interpuesto contra la resolución RDGC-00172-SUTEL-2023.----------

Al respecto, se conoce el oficio 02668-SUTEL-DGC-2024, del 11 de abril del 2024, mediante el cual esa Unidad expone el criterio jurídico para atender el recurso ordinario de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RDGC-00172-SUTEL-2023, de las 13:50 horas del 19 de diciembre del 2023 de la Dirección General de Calidad, con respecto a la reclamación formal interpuesta por la señora Katherine Vanessa Gómez Torres, portadora de la cédula de identidad número 1-1428-0711, contra ese operador.----------

A continuación la exposición del tema.----------

*"**Cinthya Arias**: Continuamos con el punto 2.10, informe del recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00172-SUTEL-2023.----------*

***María Marta Allen**: Esta resolución también se emite en un procedimiento de reclamación que se presentó por problemas en la facturación del servicio de roaming internacional de voz y datos.----------*

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

La Dirección General de Calidad declaró con lugar la reclamación, por cuanto se acreditó que el ICE cumplió de manera parcial su deber de información, al no remitir de manera oportuna los mensajes de texto informativos de servicio de roaming internacional.----------

El primer argumento que expone el ICE es que en la parte dispositiva se indica que no cumplió con el punto 2, inciso a, de la resolución RCS-041-2014, sin que exista, dice el ICE, explicación y razones por las cuales se tiene transgredido dicho punto, pues dice que no tiene relación con las faltas que se le están imputando al ICE.----------

Efectivamente, eso es un error que contiene la resolución, ese error ya fue corregido por la Dirección General de Calidad en el recurso que resuelve el recurso de revocatoria.----------

Entonces ese argumento ya fue analizado.----------

Otro argumento que indica el ICE es que la resolución es omisa respecto a las razones por las cuales el ICE transgredió el artículo 14 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final y el artículo 45, inciso 1 de la Ley General de Telecomunicaciones.----------

De la revisión de esta resolución, se aprecia en el punto 3.3, que trata sobre el alcance del deber, derecho de información y el servicio de roaming internacional que se extrae del informe 10768-SUTEL-DGC-2023, que es el que sirve de sustento para esta resolución, se desarrolla ese punto y se analiza el cuadro fáctico por el cual se consideró que el operador incurrió en esa transgresión de norma, es decir, la resolución sí contiene la justificación y los argumentos que indican la razones por las cual el ICE transgredió esa normativa.-------

Esa resolución, reiteramos, desarrolla de una forma clara los supuestos jurídicos que el operador transgredió, así como las razones de hecho.----------

Con base en esto, recomendamos al Consejo declarar sin lugar el recurso de apelación en subsidio interpuesto por el ICE en contra de la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-172-SUTEL-2023, dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme la resolución que se adopte.

***Cinthya Arias**: ¿Consultas u observaciones? Procedemos entonces a votar en firme, en el sentido indicado por doña María Marta.----------*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 02668-SUTEL-DGC-2024, del 11 de abril del 2024 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 011-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 02668-SUTEL-DGC-2024, del 11 de abril del 2024, mediante el cual la Unidad Jurídica expone el criterio jurídico para atender el recurso ordinario de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RDGC-00172-SUTEL-2023, de las 13:50 horas del 19 de diciembre del 2023 de la Dirección General de Calidad, con respecto a la reclamación formal interpuesta por la señora Katherine Vanessa Gómez Torres, portadora de la cédula de identidad número 1-1428-0711, contra ese operador.----------

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-046-2024

SE RESUELVE EL RECURSO ORDINARIO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RDGC-00172-SUTEL-2023 DE LAS 13:50 HORAS DEL 19 DE DICIEMBRE DE 2023 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

EXPEDIENTE: I0053-STT-MOT-AU-01147-2023

RESULTANDO:

1. El pasado 18 de setiembre de 2023, la señora Katherine Vanessa Gómez Torres, portadora de la cédula de identidad número 1-1428-0711, presentó ante esta Superintendencia formal reclamación contra el operador de servicios de telecomunicaciones el Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante el ICE), por supuestos problemas con la facturación del servicio roaming internacional de voz y datos, asociado al servicio de telefonía móvil número 8897-9577; en la cual señaló específicamente lo siguiente: (NI-11210-2023).----------
2. "*Hice un viaje a Republica (sic) Dominicana del 11 al 15 de setiembre, con escala en Panamá en ambos vuelos. Activé el roaming antes de salir de CR. Legué (sic) a República Dominicana y no se conectó ni los datos ni las llamadas, y ese mismo día en la noche me llegó un mensaje indicando que ya había alcanzado el límite del cual tengo un pantallazo. Literalmente en República NUNCA me sirvió el roaming y me llegó el recibo por 152 mil colones, lo cual considero es un grave error en el sistema, ya que en toda mi estadía en ese país no pude estar conectada, y aun así me están generando un cobro indebido. Pueden verificar en la mensajería enviada a mi celular, que el mismo día marcó el límite de uso. A las otras personas que viajaron conmigo les pasó exactamente lo mismo*." ----------
3. Las pretensiones de la reclamante fueron las siguientes: "*Lo que solicito puntualmente es que se me anule el cobro por servicio de roaming que se generó en mi factura, ya que, como lo expliqué anteriormente no pude disfrutar del servicio en ninguno de los días en República Dominicana"*. (…)". (NI-11210-2023).----------
4. El 19 de diciembre del 2023, el órgano decisor del procedimiento administrativo, emitió la resolución final número RDGC-00172-SUTEL-2023 de las 13:50 horas del 19 de diciembre de 2023, debidamente notificada a las partes el 20 del mismo mes y año. En la misma se resolvió, lo siguiente:----------

   "(…)

1. DECLARAR CON LUGAR la reclamación interpuesta por Katherine Vanessa Gómez Torres contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por cuanto el operador cumplió de forma parcial su deber de información al no remitir oportunamente los mensajes de texto informativos del servicio de Roaming Internacional en el orden respectivo en el servicio de telefonía móvil número 8997-9577 a nombre de la reclamante.----------
2. ORDENAR al ICE que en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución final deberá anular los montos de ₡108.001,96 (más tasas e impuestos) y el monto de ₡286,53 (sin impuestos ni tasas asociadas), por el servicio de Roaming internacional de datos y voz en la línea 8997-9577 a nombre de la reclamante, toda vez que, no remitió oportunamente los mensajes de texto informativos a la usuaria en un orden lógico. De igual forma, dentro del mismo plazo, deberá emitir la factura especial con el cobro de los demás rubros no asociados a Roaming Internacional del servicio 8997-9577. En el caso de que la usuaria haya cancelado la factura número 02900940100680113 89 del mes de agosto de 2023, el ICE deberá realizar el reintegro en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, u otra forma de compensación siempre que sea convenida entre el operador/proveedor y la usuaria afectada, y así acreditarlo ante esta Superintendencia debiendo el operador presentar un informe de cumplimiento sobre estas acciones dentro del citado plazo.----------
3. SEÑALAR al ICE que, debe realizar una revisión y corrección en sus sistemas para que a futuro no se presenten desfases en los tiempos de consumo y entrega de mensajes SMS informativos, para lo cual debe presentar un informe de las acciones que ejecutará para asegurar lo anterior, el cual debe aportarse en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución final.----------

4. SEÑALAR que las resoluciones que dicte la Sutel son vinculantes para las partes involucradas, por lo que deben ser acatadas de forma inmediata, caso contrario, la Sutel puede aplicar la sanción correspondiente por incumplimiento de sus instrucciones, o acudir al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia, tal y como lo dispone el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 18 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.----------
5. SEÑALAR al ICE, que de conformidad con lo dispuesto en el acuerdo del Consejo de la Sutel número 017-083-2018 del 6 de diciembre del 2018, en lo sucesivo se debe apegar a la línea de resolución de los procedimientos de reclamaciones tramitados ante la Dirección General de Calidad y el Consejo de la SUTEL, para la atención y resolución de casos con características similares que se presenten inicialmente ante el operador y así garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones de conformidad con la normativa vigente y así lograr que se brinde una pronta y efectiva respuesta a los usuarios.----------
6. PROCEDER con el cierre y archivo del expediente I0053-STT-MOT-AU-01147-2023, en el momento procesal oportuno. (…)" (La negrita pertenece al original)."

5. El 21 de diciembre de 2023, el ICE presentó recurso de revocatoria con apelación en subsidio, contra la resolución final del procedimiento número RDGC-00172- SUTEL-2023 de las 13:50 horas del 19 de diciembre de 2023. (NI-15456-2023).----------
6. El 18 y 19 de enero del 2024, mediante oficios números 263-49-2024 del 18 de enero del 2024 y 263-51-2024 del 19 de enero del 2024 el ICE remitió el informe de cumplimiento ordenado en la resolución impugnada, mediante el cual acreditó la compensación por el servicio roaming internacional y solicitó una prórroga de al menos 10 días hábiles para presentar la versión integral del informe de las acciones a

ejecutar, señalando que aún no se ha dado respuesta a la solicitud de suspensión de la ejecución del acto, ni a los recursos interpuestos. (NI-0612-2024).----------

7. El 01 de febrero del 2024 el órgano consultor mediante el oficio número 00813-SUTEL-DGC-2024 del 01 de febrero de 2024, rindió el criterio jurídico sobre el recurso de revocatoria interpuesto por el ICE.----------

8. El 01 de febrero del 2024 se emitió la resolución RDGC-00007-SUTEL-2024 del 01 de febrero del 2024, mediante la cual resolvió lo siguiente:----------

"RECTIFICAR el error material involuntario evidente en la parte considerativa y dispositiva de la resolución RDGC-00172-SUTEL-2023 para que cuando se hace referencia al apartado 2 inciso a) de la resolución RCS-041-2014, se lea correctamente apartado 2 inciso b), de conformidad con el numeral 157 de la Ley General de la Administración Pública.----------

DECLARAR SIN LUGAR el recurso interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00172-SUTEL-2023 de las 13:50 horas del 19 de diciembre de 2023.----------

MANTENER INCÓLUME en todos los extremos lo resuelto en la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00172-SUTEL-2023 de las 13:50 horas del 19 de diciembre de 2023.----------

REMITIR al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el recurso de apelación en subsidio, interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad,----

SEÑALAR a las partes que, en relación con el recurso de apelación, pueden expresar sus agravios por escrito ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para hacer valer sus derechos, en el plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución

por parte de la Dirección General de Calidad, en cumplimiento con el artículo 349 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública.----------

9. De conformidad con el inciso 12) del artículo 36 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado y el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, corresponde a la Unidad Jurídica emitir el criterio jurídico para la atención de los recursos que deben ser conocidos por el Consejo de la Sutel.----------
10. El 11 de abril del 2024 se emitió el oficio número 02668-SUTEL-UJ-2024relacionado con el informe jurídico requerido de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227 (LGAP).----------
11. Se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

I. Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del criterio jurídico rendido mediante oficio número 02668-SUTEL-UJ-2024, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor y que indica lo siguiente:----------

I. *“*ANÁLISIS DEL RECURSO POR LA FORMA

1. NATURALEZA DEL RECURSO

El recurso de apelación en subsidio presentado por señor Gonzalo Gómez Rodríguez, corresponde a los recursos ordinarios establecidos en los artículos 342 al 352 de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 (en adelante LGAP).----------

2. LEGITIMACIÓN

El ICE se encuentra legitimado para actuar en la forma en que lo ha hecho de conformidad con el artículo 275 de la LGAP.----------

3. TEMPORALIDAD DEL RECURSO

La resolución fue notificada a las partes el día 20 de diciembre del 2023 y el ICE recurre el acto el 21 del mismo mes y año.----------

De conformidad con el artículo 346, inciso 1), de la LGAP, los recursos ordinarios contra el acto final se deberán interponer dentro de los 3 días siguientes a su notificación.----------

Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto (20 de diciembre de 2023) y la interposición del recurso (21 de diciembre de 2023), con respecto al plazo de 3 días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la LGAP se concluye que el recurso de apelación se presentó en tiempo.----------

4. REPRESENTACIÓN

El recurso fue suscrito por el señor Gonzalo Gómez Rodríguez, en su condición de apoderado especial administrativo sin del ICE.----------

II. ARGUMENTOS DEL RECURSO

Los argumentos expuestos en el recurso de apelación del ICE son los siguientes:----------

> *"(…) 3. El Acto Final de marras, tiene vicios sustanciales de motivación que implica la nulidad absoluta de dicha resolución, el cual se deriva del Apartado 1 de la Parte Dispositiva en relación con la Parte Considerativa, según se explica a continuación:*
>
> *3.1 Conforme lo establecido jurisprudencialmente la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia el vicio sustancial de falta de motivación surge cuando no existe la misma, o bien, por cuanto su desarrollo resulta en extremo confuso o contradictorio, de forma tal que impide tener claridad en cuanto a los razonamientos que derivaron en la decisión adoptada en la parte dispositiva; con lo cual la fundamentación del fallo, en este caso el acto final, constituye un elemento integrante del debido proceso, siendo una garantía no solo para las Partes del Proceso, que son los destinatarios directos de la misma, así como eventualmente*

para los órganos jurisdiccionales competentes en el caso de que se realice un control judicial de dicho acto administrativo.----------

3.2 La resolución recurrida en el Apartado 1 de la Parte Dispositiva establece que existe violación al punto 2 inciso a) de la Resolución RCS-041-2014; sin que exista la Parte Considerativa ningún tipo de mención ni explicación de las razones por las cuales se tienen por transgredido dicho punto, lo cual implica per se una falta de fundamentación palmaria.----------

3.3 Asimismo, el punto 2, inciso a) de la Resolución RCS-041-2014, que específicamente corresponde al Apartado 2, Inciso a) de la Parte Dispositiva, según se puede constatar de la información disponible en la página oficial de la SUTEL, no tiene ningún tipo de relación con las faltas alegadas al ICE, dado que dicho punto expresamente establece lo siguiente:----------

"2. Los operadores y proveedores de servicios deberán cumplir con las siguientes disposiciones regulatorias aplicables a los servicios Roaming Internacional: Disposiciones generales para los servicios Roaming Internacional:----------

a) Los operadores o proveedores de servicios que brinden servicios Roaming Internacional facilitarán a todos los usuarios, en el momento de suscribir el contrato de adhesión y por escrito, información completa sobre las condiciones de uso y tarifas del servicio Roaming Internacional aplicables al momento de contratar el servicio.----------

Proporcionarán igualmente a sus usuarios de Roaming Internacional, de forma personalizada a través de un mensaje de texto (SMS), información actualizada sobre las tarifas roaming (voz, sms y datos) cada vez que se produzca una modificación de estas, y mantendrán en sus respectivos sitios WEB las tarifas actualizadas para todos los servicios roaming.----------

b) (...)"

3.4 De la lectura de la Parte Considerativa del Acto Final no consta que se le haya endilgado al ICE algún tipo de conducta que transgrediera el presupuesto fáctico del Apartado 2, Inciso 2 de la Parte Dispositiva de la Resolución RCS-041-2014, denominado en el Acto Final como "el punto 2 inciso a) de la resolución RCS-041-2014"; más bien consta que el ICE brindó la información pertinente al momento de suscribir el contrato — que es la etapa que regula la primera parte de dicho inciso-, sin que se hayan atribuido faltas por omisiones en actualización de tarifas por modificación de estas - escenario que regula la segunda parte de dicho inciso.-------

3.5 Aunado a lo anterior, dicha Resolución RCS-041-2014 fue derogada por la Resolución RCS-221-2023 "DISPOSICIONES REGULATORIAS APLICABLES A LOS SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL" emitida por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 021-058-2023, de las 12:10 horas del 28 de setiembre de 2023, vigente a partir del 17 de octubre de 2023 cuando se publicó en Alcance N.° 201 de la Gaceta N° 191 del 17 de octubre del 2023, sin que se haya establecido ningún tipo de norma transitoria que permita a la Dirección General de Calidad aplicar la Resolución RCS-041-2014 a procedimientos administrativos sumarios iniciados con anterioridad a derogatoria de esta, con lo cual al no haber normas transitorias no es posible para la DGC aplicar una resolución que ya se encuentra derogada, existiendo también un vicio en la falta de motivación por aplicación de una norma no vigente. En este sentido, el Apartado 10 de la Parte Dispositiva de la Resolución RCS-221-2023 es claro al establecer lo siguiente:----------

“10. DEROGAR EN SU TOTALIDAD por razones de oportunidad, conveniencia y mérito la resolución número RCS-041-2014 denominada: "Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional"; adoptada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, según acuerdo 002-015-

2014 de la sesión extraordinaria 015- 2014 del 3 de marzo de 2014, para cumplir con la normativa vigente y las disposiciones del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.----------

En este punto es importante aclarar que, la misma no tendrá efecto a partir de que se publique la nueva resolución respecto a las "Disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de Roaming Internacional" en el diario oficial La Gaceta." (El resaltado es proveído).----------

3.6 Por su parte, también la resolución recurrida en el Apartado 1 de la Parte Dispositiva establece que existe violación al artículo 14 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios que se encontraba vigente, sin que exista la Parte Considerativa ningún tipo de explicación de las razones por las cuales se tienen por transgredido dicho artículo, lo cual implica per se una falta de fundamentación palmaria.----------

3.7 Asimismo, dicho artículo 14 de dicho Reglamento, no tiene ningún tipo de relación con las faltas alegadas al ICE, dado que dicho numeral expresamente establece lo siguiente:----------

“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 resaltado es proveído).-----

3.8 De la lectura de la Parte Considerativa del Acto Final no consta que se le haya endilgado al ICE algún tipo de conducta que transgrediera el presupuesto fáctico del artículo 14 de dicho Reglamento, más bien consta que el ICE brindó la información

pertinente al momento de suscribir el contrato — que es la etapa que regula dicho numeral.----------

3.9 Finalmente, la resolución recurrida en el Apartado 1 de la Parte Dispositiva establece que existe violación al artículo 45 inciso 1 de la LGT, sin que exista la Parte Considerativa ningún tipo de explicación de las razones por las cuales se tienen por transgredido dicho inciso, sino que más bien el Considerando 6 lo que se enfatiza es inciso 9) de dicho numeral, lo cual no coincide con lo establecido en el Por Tanto 1 del Acto Final.----------

3.10 La errónea aplicación de las tres normas antes citadas (legal, reglamentaria y resolutiva), aunado a las falencias y contradicciones en la Parte Considerativa, implica una evidente falta de fundamentación con la consecuencia jurídica procesal de nulidad absoluta del acto final, y por ende de los Apartados 2 y 3 de la Parte Dispositiva de la resolución recurrida que establece ordenanzas particulares al ICE sobre el caso de marras, las cuales, por lógica, deben dejarse también sin efecto. (…)

6. Durante la tramitación de esta etapa recursiva, se solicita a la Dirección General de Calidad suspender la ejecución del acto final, de conformidad con el artículo 148 de la LGAP, dado que la misma puede causar perjuicios graves al ICE dado el manejo de recursos público que ostenta por su naturaleza jurídica estatal. (…)" (Destacados pertenecen al original).----------

III. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

1. PRIMER ARGUMENTO: SOBRE LA MOTIVACIÓN DEL ACTO IMPUGNADO

El ICE señala, en relación con este argumento que: "*El Acto Final de marras, tiene vicios sustanciales de motivación que implica la nulidad absoluta de dicha resolución, el cual*

se deriva del Apartado 1 de la Parte Dispositiva en relación con la Parte Considerativa, según se explica a continuación:----------

1.11 Conforme lo establecido jurisprudencialmente la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia el vicio sustancial de falta de motivación surge cuando no existe la misma, o bien, por cuanto su desarrollo resulta en extremo confuso o contradictorio, de forma tal que impide tener claridad en cuanto a los razonamientos que derivaron en la decisión adoptada en la parte dispositiva; con lo cual la fundamentación del fallo, en este caso el acto final, constituye un elemento integrante del debido proceso, siendo una garantía no solo para las Partes del Proceso, que son los destinatarios directos de la misma, así como eventualmente para los órganos jurisdiccionales competentes en el caso de que se realice un control judicial de dicho acto administrativo".----------

En vista de que el ICE señala que el acto final tiene vicios sustanciales de motivación, es necesario referir que, en lo atinente a la motivación del acto, Jinesta Lobo[i] señala que: *"(…) La motivación es la expresión formal del motivo y, normalmente, en cualquier resolución administrativa, está contenida en los denominados "considerandos" –parte considerativa-. La motivación, al consistir en una* ***enunciación de los hechos y del fundamento jurídico que la administración pública tuvo en cuenta para emitir su decisión o voluntad****, constituye un medio de prueba de la intencionalidad de esta y una pauta indispensable para interpretar y aplicar el respectivo acto administrativo".----------*

Asimismo, el artículo 136 inciso 2) de la Ley General de Administración Pública (LGAP) en lo relativo a la motivación del acto administrativo, señala lo siguiente: *"Artículo 136 de la LGAP (…) 2. La motivación podrá consistir en la referencia explícita o inequívoca a los motivos de la petición del administrado, o bien a propuestas, dictámenes o resoluciones previas que hayan determinado realmente la adopción del acto, a condición de que se acompañe su copia."----------*

En relación con este mismo tema, la Sala Constitucional ha indicado que: *"La motivación es la "(...) fundamentación que deben dar las autoridades públicas del contenido del acto que emiten, tomando en cuenta los motivos de hecho y de derecho, y el fin que se pretende con la decisión. En reiterada jurisprudencia, este tribunal ha manifestado que la motivación de los actos administrativos es una exigencia del principio constitucional del debido proceso, así como del derecho de defensa" (véase sentencia número 7924-1999 de las 17:48 horas del 13 de octubre de 1999) (…)".* (Sentencia 18298-12 de las 14:30 horas del 19 de diciembre de 2012)[5].----------

Así las cosas, se procederá a analizar cada uno de los aspectos de disconformidad del ICE respecto de lo resuelto en la resolución RDGC-00172-SUTEL-2023.----------

2. SEGUNDO ARGUMENTO: SOBRE LA TRANSGRESIÓN DEL PUNTO 2 INCISO A) DE LA RESOLUCIÓN RCS-041-2014

Como posterior motivo de disconformidad el recurrente señala que en la parte dispositiva de la resolución se indica que el operador incumplió con el punto 2 inciso a) de la resolución RCS-041-2014 sin que exista explicación ni razones por las cuales se tiene transgredido dicho punto y, adicionalmente, no tiene relación con las faltas endilgadas al ICE.----------

Se debe señalar que, si bien por error involuntario en el Por tanto 1) se consignó que el operador transgredió lo señalado en el punto 2 inciso a) de la resolución RCS-041-2014, resulta claro que la referencia, tanto en el informe del órgano director emitido con el oficio 10768-SUTEL-DGC-2023[6] el cual se acogió como parte de la motivación del acto en el Considerando 10, así como, la fundamentación de los Considerandos 9 y 17 de la resolución impugnada, versan sobre la obligación que tiene el operador de brindar información clara, veraz, oportuna, inmediata y gratuita sobre el mensaje de bienvenida,

[5] Disponible en: https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0007-576978
[6] En dicho informe de forma textual se lee: *"Incumpliendo el **ICE** con lo señalado en el punto 2 inciso a) de la resolución RCS-041-2014 que regula el mínimo de información que debe ponerse a disposición de los usuarios, siendo el primero: "a) mensaje de bienvenida con indicación clara del operador que brinda el servicio en la red visitada (…)".* (Subrayado intencional)

los precios del servicio roaming internacional de voz, datos y SMS, entre otros; tal y como se encontraba regulado en el punto 2 inciso b) de la resolución RCS-041-2014, vigente para la fecha de los hechos investigados.----------

En el texto del informe del órgano director que fue acogido íntegramente por el órgano decisor se lee de forma textual*: "Sin embargo, la secuencia de mensajes remitidos por el operador hizo que la reclamante alcanzara el 80% de su límite financiero antes de haber recibido el SMS de bienvenida con información de los precios del servicio aplicables al país visitado. Incumpliendo el ICE con los señalado en el punto 2 inciso a) de la resolución RCS-041-2014 que regula el mínimo de información que debe ponerse a disposición de los usuarios, siendo el primero:* ***"a) mensaje de bienvenida con indicación clara del operador que brinda el servicio en la red visitada (…)".*** (Página 15 del acto impugnado).----------

Lo cual resulta conforme con lo citado en el punto 2 inciso b) de la resolución RCS-041-2014, sobre la lesión al derecho de información desarrollado de forma integral en la resolución recurrida, como se cita de seguido:----------

> *"Por otra parte, en relación con los mensajes de bienvenida a cada país visitante, la resolución número RCS-041-2014 también menciona lo siguiente:*
>
> *"(…)*
>
> ***b) Cada operador o proveedor que brinde servicios Roaming Internacional facilitará automáticamente al usuario, mediante un servicio de mensajes de texto (SMS), de forma inmediata y gratuita, cada vez que éste se registre o acceda a la red de un país distinto del país de origen,*** *como mínimo la siguiente información:* ***a) mensaje de bienvenida con indicación clara del operador que brinda el servicio en la red visitada****, b) tarifas de Roaming Internacional (con impuestos incluidos) aplicables a la realización y recepción de llamadas, c) tarifas de Roaming Internacional (con impuestos incluidos) aplicables al envío y recepción de SMS y, d) tarifas de*

Roaming Internacional (con impuestos incluidos aplicables al acceso a Internet o establecimiento de sesiones de datos, e) advertencias claras sobre el riesgo que se deriva de las conexiones y las descargas automáticas y descontroladas de datos en Roaming Internacional, f) dirección WEB en la cual el usuario pueda consultar información actualizada sobre tarifas y recomendaciones de uso del servicio Roaming Internacional, especialmente para Roaming Internacional de Datos, (…)" (Destacado intencional).----------

A partir de la prueba aportada por el operador en el expediente digital, ***queda claro que la reclamante recibió los mensajes SMS dando la bienvenida al país visitado República Dominicana y con la información de los precios del servicio esto en forma tardía****, (…) por lo que resulta claro que el* ***ICE*** *cumplió parcialmente su deber de informar adecuada y oportunamente a la usuaria sobre las disposiciones específicas para los servicios Roaming Internacional de datos según la resolución número RCS-041-2014. (…)" (Destacado intencional).----------*

No obstante, ello no invalida lo resuelto en la resolución RDGC-00172-SUTEL-DGC-2023, máxime considerando que el artículo 157 de la Ley General de la Administración Pública dispone que*: "En cualquier tiempo podrá la Administración rectificar los errores materiales o de hecho y los aritméticos."*, razón por la cual resulta evidente que la referencia correcta corresponde al inciso b) del punto 2 de la resolución RCS-041-2014 y no como por error se indicó.----------

Consecuentemente no lleva razón el recurrente ya que, el error involuntario de citar en la parte dispositiva el inciso a) cuando lo correcto era el inciso b) del punto 2 de la resolución RCS-041-2014 no invalida el acto recurrido, ya que en el cuerpo de la resolución RDGC-00172-SUTEL-2023 se hace el análisis y desarrollo de las razones por las cuales el ICE incumplió sus obligaciones relacionadas con el derecho de información que le asistía a la reclamante, lo cual resulta consiste con lo dispuesto en el Por tanto 1 de la resolución

recurrida que dispuso: *"1. DECLARAR CON LUGAR la reclamación interpuesta por Katherine Vanessa Gómez Torres contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por cuanto el operador cumplió de forma parcial su deber de información al no remitir oportunamente los mensajes de texto informativos del servicio de Roaming Internacional en el orden respectivo en el servicio de telefonía móvil número 8997-9577 a nombre de la reclamante (…)".*----------

De manera que no existe motivo para variar lo resuelto por esa Dirección en el acto recurrido, ya que resulta evidente que la motivación viene a constituir la exposición de motivos que realiza la Administración para llegar a la conclusión contenida en la parte resolutiva del acto, es decir, es la causa, razón o fundamento de un acto, por lo que no puede limitarse a una sola referencia normativa como lo quiere hacer ver el ICE. En este sentido debe destacarse que la resolución número RDGC-00172-SUTEL-2023 cuenta con el detalle de los supuestos normativos aplicables y el análisis de los hechos que transgredieron las normas citadas, ajustándose a lo señalado en el artículo 136 inciso 2) de la LGAP. ----------

3. TERCER ARGUMENTO: DE LA OMISIÓN RESPECTO A LAS RAZONES POR LAS CUALES EL OPERADOR TRANSGREDIÓ LOS ARTÍCULOS 14 DEL RPUF ANTERIOR Y 45 INCISO 1) DE LA LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES (LGT).

Sobre el particular y a partir de una lectura de la resolución RDGC-00172-2023 se logra apreciar que el punto *"**3.3 Sobre el alcance del deber/derecho de información y el servicio Roaming Internacional*** del informe 10768-SUTEL-DGC-2023 que sirve de sustento a la citada resolución, se realiza el análisis de fondo, específicamente en ese apartado, se señaló lo siguiente:----------

> *"De forma concordante con lo señalado, el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones establece que es derecho de los usuarios finales: **"Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los***

> ***servicios regulados en esta ley y el régimen de protección al usuario final"*** *(destacado propio) y el artículo 14 del Reglamento sobre el régimen de protección de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, establece que: "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". (Destacado pertenece al original).----------

Posteriormente, se exponen los motivos por lo que se considera que el ICE incumplió con lo establecido en los artículos:----------

> *"Por lo que, a criterio de este órgano director queda demostrado que el operador* ***incumplió*** *con su deber de brindar información a la usuaria clara, veraz y* ***oportuna*** *sobre los términos, condiciones y precios del servicio Roaming Internacional (voz y datos), toda vez que, la secuencia de mensajes remitidos a la reclamante no se ajusta a las disposiciones normativas respectivas. Lo anterior de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 14 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y la resolución número RCS-041-2014 "Disposiciones Regulatorias Aplicables a los Servicios de Roaming Internacional". Siendo el derecho a la información piedra angular para que los usuarios realicen el consumo de su servicio de manera consciente e informada." (Destacado corresponde al original).----------

Nótese que el apartado en análisis desarrolla lo relativo al derecho de información del operador para con los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.----------

La literalidad de los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 14 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones permiten concluir

que, se encuentran relacionados con el derecho de los usuarios de solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre los servicios de telecomunicaciones, así como, el deber de los operadores a suministrar a los usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio; los cuales no fueron cumplidos a cabalidad por el ICE.----------

A partir de lo anterior, vemos que se realizó el análisis del cuadro fáctico por el cual se consideró que el operador incurrió en una transgresión de esta, en detrimento de los derechos de la reclamante. En atención a lo anterior, es claro que la resolución RDGC-00172-SUTEL-2023 establece y desarrolla de forma clara y precisa los supuestos jurídicos transgredidos por el operador, así como, las razones de hecho. De forma tal que, no es de recibo indicar que la resolución objeto del presente recurso no se encuentra motivada ni fundamentada, máxime tomando en consideración que sólo causa nulidad de lo actuado la omisión de formalidades sustanciales del procedimiento, las cuales son entendidas como las formalidades cuya realización correcta hubiera impedido o cambiado la decisión final en aspectos importantes, o cuya omisión causare indefensión; cosa que en el presente caso no se logró demostrar. Razón por la cual, se rechazan los argumentos presentados por el ICE.----------

4. CUARTO ARGUMENTO: SOBRE LA SUSPENSIÓN DE EJECUCIÓN DEL ACTO.

En cuanto a la suspensión del acto administrativo, el artículo 148 de la Ley General de la Administración Pública señala *“Los recursos administrativos no tendrán efecto suspensivo de la ejecución, pero el servidor que dictó el acto, su superior jerárquico o la autoridad que decide el recurso, podrán suspender la ejecución cuando la misma pueda causar perjuicios graves o de imposible o difícil reparación”.* ----------

Asimismo, la Procuraduría General de la República mediante el dictamen número C-108-2005 ha señalado que: *“Como se deriva del artículo 148, el principio de ejecutoriedad puede ser excepcionado por la Administración. En efecto, se reconoce la facultad al órgano*

competente para que, de previo a resolver el recurso, pondere razonadamente el perjuicio que la suspensión causará al interés público o a terceros y el perjuicio que se causa al recurrente como consecuencia de la eficacia inmediata del acto recurrido. La disposición tiende a mantener un equilibrio entre la necesidad de realizar el interés público y el imperativo constitucional de garantizar los derechos de defensa y tutela del interesado. De allí la posibilidad de un acuerdo de suspensión que haga cesar, provisionalmente, la eficacia del acto recurrido".----------

El carácter ejecutorio de los actos debe ser entendido como una facultad de la Administración y encuentra su fundamento en la llamada ejecutividad que les es propia y que puede definirse como la: *"cualidad del acto administrativo consistente en la capacidad que tiene la Administración, por el hecho de ser tal, de obligar unilateralmente a un tercero, ya sea, creando, modificando o extinguiendo relaciones jurídico-administrativas, atribuyéndole al contenido de tal relación el carácter de exigibilidad".*[ii]----------

En el marco de las consideraciones anteriores, el acto administrativo en principio no tiene efectos suspensivos; con excepción de los supuestos de que, con dicho acto, se causen perjuicios graves o de imposible o difícil reparación, por lo que, lo procedente es rechazar la solicitud de suspensión del acto administrativo, siendo que el ICE no ha logrado determinar que, con el acto o resolución emitida, se le pudo o puede causar perjuicios graves o de imposible o difícil reparación.----------

IV. FIRMEZA DEL ACUERDO

Por disposición del artículo 56 de la Ley 6227, los acuerdos que alcance el Consejo de la Sutel deberán estar contenidos en el acta de la sesión en la que se adopten y ésta a su vez será aprobada en la sesión ordinaria siguiente.----------

Excepcionalmente, el Consejo de la Sutel podrá disponer la firmeza del acuerdo sin necesidad de aprobación posterior, para lo cual requerirá de la votación de dos terceras partes de la totalidad de sus miembros.----------

La declaratoria en firme de un acto sin aprobación posterior, supone la supresión de la posibilidad de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la misma Ley 6227.----------

Bajo este entendido, se sugiere valorar la conveniencia de conocer el presente informe y declarar en firme su disposición, así por tratarse de un procedimiento administrativo sujeto a plazos reducidos."----------

II. Que, de conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones, acuerda:----------

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación.------

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. **DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de apelación en subsidio interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00172-SUTEL-2023, de las 13:50 horas del 19 de diciembre del 2023.----------
2. **DAR** por agotada la vía administrativa.----------
3. **PROCEDER** con el cierre y archivo del expediente administrativo EXPEDIENTE: I0053-STT-MOT-AU-01147-2023.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

Se deja constancia de que en este momento se decreta un receso de 5 minutos.

2.11. Informe de recurso de apelación contra la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023.

Seguidamente, la Presidencia somete a consideración del Consejo el informe presentado por la Unidad Jurídica, para atenderé el recurso de apelación contra la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023.----------

Al respecto, se conoce el oficio 02719-SUTEL-UJ-2024, del 16 de abril del 2024, por el cual esa Unidad hace del conocimiento del Consejo el informe jurídico para atender el recurso de apelación presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad, contra la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 del 20 de diciembre del 2023.----------

De inmediato la exposición de este asunto.----------

*"**Cinthya Arias**: Retomamos la sesión en el punto donde lo habíamos dejado, punto 2.11, informe del recurso de apelación contra la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023, adelante.*

***María Marta Allen**: El 2.11 es un informe de un recurso de apelación que presenta el ICE en contra de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023, que emite la Dirección General de Calidad en un procedimiento de reclamación por problemas de facturación y condiciones contractuales en el servicio de telefonía móvil.----------*

La Dirección General de Calidad declaró con lugar la reclamación, al comprobar que el ICE estableció condiciones de permanencia mínima que no se encuentran justificadas, condicionó al usuario a mantener el cargo automático como medio de pago y no atendió la solicitud de terminación contractual realizada por el usuario y continuó el facturando el servicio.----------

Como primer punto, el ICE alega una nulidad de la resolución e indica que hay una indebida valoración de la prueba, pues de los documentos que constan en el expediente administrativo, se evidencia que el 10 de septiembre del año 2023 el usuario se apersonó al ICE para adquirir un nuevo terminal, no para rescindir el contrato que le vinculaba como lo establece la resolución.----------

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

Revisamos los documentos que constan en el expediente administrativo y que fueron aportados por las partes y sí se acredita que el 10 de septiembre del año anterior el usuario se presentó en las oficinas del ICE a solicitar un nuevo plan y a rescindir el contrato que tenía anteriormente con el ICE.----------

Como primer argumento del recurso de apelación, el ICE indica que el contrato fue firmado en el mes de octubre y no en el mes de noviembre, como lo dice la resolución, además que el contrato suscrito sí es el homologado por la Sutel; el cliente voluntariamente aceptó el rebajo automático como mecanismo de pago y que el contrato no se encuentra asociado a un plazo de permanencia mínima.----------

Sobre el primero de los reclamos se logra verificar que la suscripción del contrato se produjo el día 25 de octubre del 2021. Esto es un error material que contiene el considerando 8 de la resolución que se impugna, por lo que se debe corregir ese considerando 8, únicamente en cuanto al mes de suscripción del contrato.----------

El otro aspecto se relaciona con un documento que el cliente firmó al momento también de firmar el contrato, que se denomina Autorización del cliente/Aplicación pagos Sistemas PAR. Esto es un anexo al contrato que firmó el usuario y ese anexo no está homologado por la Sutel.----------

Este documento forma parte integral del contrato de adhesión al que el cliente solo tiene la posibilidad de aceptar o rechazar, es decir, no tiene la posibilidad de no firmarlo y esto modifica la cláusula 31 del contrato, que ya fue homologado por la Sutel.----------

Esta obligación de firmar ese anexo es contraria a lo que establece la cláusula 31 del contrato, homologado en el cual se determina que Eli se debe demostrar que al momento de la suscripción de los contratos se ofrece la posibilidad de optar por cualquier mecanismo de pago.----------

Con relación al tema de la permanencia mínima, que dice el ICE que no es así, se determinó que el contrato sí establece el plazo de 24 meses de permanencia mínima, pese a que no existía un beneficio económico para el usuario, lo que es contrario a lo que dispone la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final y las disposiciones regulatorias emitidas en las resoluciones RCS-364-2022 y la RCS-253-2016.----------

Con base en el análisis que hicimos, recomendamos al Consejo como primer punto rechazar el incidente nulidad presentado en contra de la resolución RDGC-175-SUTEL-2023; corregir el error material que se observa en el considerando 8 de esa resolución, únicamente en cuanto al mes en que se suscribió el contrato y rechazar el recurso de apelación que presenta el ICE en contra de la resolución RDGC-175-SUTEL-2023; dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que se adopte.----------

***Cinthya Arias**: Si no hay observaciones, ni consultas, entonces votaríamos la firmeza del acto indicado por doña María Marta.----------*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 02719-SUTEL-UJ-2024, del 16 de abril del 2024 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 012-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 02719-SUTEL-UJ-2024, del 16 de abril del 2024, por el cual la Unidad Jurídica hace del conocimiento del Consejo el informe jurídico para atender el recurso de apelación presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad, contra la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 del 20 de diciembre del 2023.----------

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-047-2024

RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN PRESENTADO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RDGC-00175-SUTEL-2023 DEL 20 DE DICIEMBRE DEL 2023.

EXPEDIENTE: I0053-STT-MOT-AU-01163-2023

RESULTANDO:

1. El 25 de setiembre de 2023, Geredt Elkin Jiménez, portador de la cédula de identidad número 2-0583-0026, presentó ante la SUTEL una reclamación contra el ICE (NI-11434-2023), por supuestos problemas de facturación y condiciones contractuales en el servicio de telefonía móvil, asociado a la línea 8687-0222 con la que pretendía *"Mi pretensión es que el contrato se haga valer y el mismo se concluya en el tiempo que las partes acordamos en Octubre (sic) del 2021 en el cual se acuerda que el contrato se termina en Octubre (sic) del 2023"* (*Expediente I0053-STT-MOT-AU-01163-2023, folios 2 y sgts*).----------

2. El 20 de diciembre de 2023, el órgano director de procedimiento emitió el oficio 10860-SUTEL-DGC-2023 en el que rindió su informe final y recomendaciones para el órgano decisor (*Expediente I0053-STT-MOT-AU-01163-2023, folios 113 y sgts*).----------

3. El 20 de diciembre de 2023, el órgano decisor emitió la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 que constituye acto final de procedimiento, notificada a todas las partes ese mismo día mediante correo electrónico (*Expediente I0053-STT-MOT-AU-01163-2023, folios 145 y sgts*).----------

4. El 21 de diciembre de 2023, el ICE presentó su oficio 263-894-2023 (NI-15465-2023) con el que interpuso su recurso de revocatoria y de apelación en subsidio contra la

resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 (*Expediente I0053-STT-MOT-AU-01163-2023, folios 129 y sgts*).----------

5. El 20 de febrero de 2024, el órgano consulto emitió el oficio 01331-SUTEL-DGC-2024 con el que rindió su informe jurídico sobre el recurso de revocatoria interpuesto por el ICE (*Expediente I0053-STT-MOT-AU-01163-2023, folios 178 y sgts*).----------

6. El 21 de febrero de 2024, la Dirección General de Calidad emitió su resolución RDGC-00015-SUTEL-2024 con la que atendió el recurso de revocatoria interpuesto por el ICE (*Expediente I0053-STT-MOT-AU-01163-2023, folios 232 y sgts*).----------

7. El 27 de febrero de 2024, la Dirección General de Calidad emitió el oficio 01483-SUTEL-DGC-2024 con el que trasladó el recurso de apelación para su debida atención por parte del Consejo de la Sutel (Expediente I0053-STT-MOT-AU-01163-2023, folios 265 y sgts).----------

8. El 01 de abril de 2024, la Unidad Jurídica emitió el oficio 02339-SUTEL-UJ-2024 en el que rinde su informe sobre el recurso de apelación interpuesto por el ICE contra la resolución RCS-294-2023 del 30 de noviembre de 2023.----------

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el criterio jurídico contenido en el oficio número 02719-SUTEL-UJ-2024 del 16 de abril de 2024, y del cual se extrae lo siguiente:----------

"[…]

II. ANÁLISIS DEL RECURSO POR LA FORMA

1. NATURALEZA DEL RECURSO

Se atiende el recurso de apelación presentado por el ICE (oficio 263-894-2023 - NI-15465-2023) en contra de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 del 20 de diciembre de 2023.----------

El recurso corresponde a los denominados recursos ordinarios, así de conformidad con lo establecido en

los artículos 342 al 352 de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 (en adelante LGAP).-------

2. LEGITIMACIÓN

El ICE se encuentra legitimado para actuar en la forma en que lo ha hecho de conformidad con el artículo 275 de la LGAP.----------

3. REPRESENTACIÓN

El recurso del ICE fue suscrito por Giselle Murillo Cruz en calidad de apoderada especial administrativa, así según el poder especial administrativo aportado adjunto a su oficio 264-981-2014 (NI-10570-2014. Ver en expediente administrativo I0053-REG-INF-01122-2013).----------

4. TEMPORALIDAD DEL RECURSO

La resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 fue notificada todas las partes el 20 de diciembre de 2023 mediante correo electrónico.----------

De conformidad con el artículo 346, inciso 1)[7], de la LGAP, los recursos ordinarios contra el acto final se deberán interponer dentro de los 3 días siguientes a su notificación.----------

En este caso, el ICE presentó su recurso de apelación el 21 de diciembre de 2023.----------

Pues bien, tras el análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto (20 de diciembre de 2023) y la interposición del recurso (21 de diciembre de 2023), con respecto al plazo de 3 días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la LGAP se concluye que el recurso de apelación se presentó en tiempo.----------

Luego, el 26 de febrero de 2024 expresó agravios, esto en su oficio 263-188-2024 (NI-02395-2024), siempre dentro del plazo de tres días que le había sido concedido en resolución RDGC-00015-SUTEL-2024.---------

Por consiguiente, a continuación, se emite criterio sobre la solicitud de suspensión, el incidente de nulidad y los argumentos de apelación presentados por el ICE.----------

III. ACCION RECURSIVA

1. SOLCITUD DE SUSPENSION DE EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN RDGC-00175-SUTEL-2023.

[7] **Artículo 346.-1. Los recursos ordinarios deberán interponerse dentro del término de tres días tratándose del acto final y de veinticuatro horas en los demás casos, ambos plazos contados a partir de la última comunicación del acto.**

En su oficio 263-894-2023 (NI-15465-2023) el ICE plantea una solicitud de suspensión de efectos e interpone un incidente de nulidad absoluta de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 y plantea dos motivos de apelación.----------

Luego, en su oficio 263-188-2024 (NI-02395-2024) amplía los argumentos que sustentan su solicitud de suspensión de efectos del acto impugnado y el incidente de nulidad absoluta al que añade los extremos de apelación.----------

En su escrito (oficio 263-894-2023 - NI-15465-2023), el ICE manifiesta:----------

"(…)

Si vemos todas las ordenanzas del Regulador van dirigidas a que el ICE realice acciones, que en caso de que los recursos sean declarados con lugar, generaría un perjuicio al cliente, y al ICE, imponiéndole la necesidad de recurrir a otras vías, para poder recuperar, eventualmente, los dineros que se ordena devolver. Adicional a ello, traslada el expediente a la dirección de Mercados para la posible apertura de un procedimiento, lo que, a todas luces, de ser aplicado antes de que se conozcan los recursos que se están interponiendo, podrían causarle perjuicios al cliente, quien tendría que devolver lo que la SUTEL impone devolverle y afectaciones al ICE no solo de su patrimonio, sino, además, de su imagen por la posible apertura de un procedimiento que a la postre no deba iniciarse. Por lo anterior, y con fundamento en el artículo 148 de la LGAP, solicito suspender los efectos de la ejecución del oficio RDGC-00175-SUTEL-2023, ello hasta que se dé la resolución final de los recursos que nos ocupan, ya que, de lo contrario, y como anteriormente se indicó, se podría generar daños para el cliente y mi representado." (el subrayado es suplido).----------

En su oficio posterior (263-188-2024 - NI-02395-2024) amplía:----------

"Si vemos todas las ordenanzas emitidas en el acto final del Regulador van dirigidas a que el ICE realice acciones, que en caso de que los recursos sean declarados con lugar, generaría un perjuicio al cliente y al ICE, imponiéndole la necesidad de recurrir en otras vías para poder recuperar, eventualmente, los dineros que se ordena devolver.----------

Basta con entender que, el darle efectos ejecutivos a un acto como el que nos ocupa, desnaturaliza la razón de ser de los recursos, ya que, ello obliga en este caso al ICE, a realizar devoluciones de dinero de parte del operador o del cliente al momento que eventualmente, se resuelvan a favor del ICE los recursos.--------

*Indica el inferior como una especie de contradicción del requerimiento del ICE que: "**Además, se tiene que, mediante oficio número 263-14-2023 el operador remitió el comprobante de la compensación al usuario ordenada en el Por Tanto 2.ii del acto final recurrido. (NI -00309-2024, NI-00319-2024)**." (El destacado no es del original).----------*

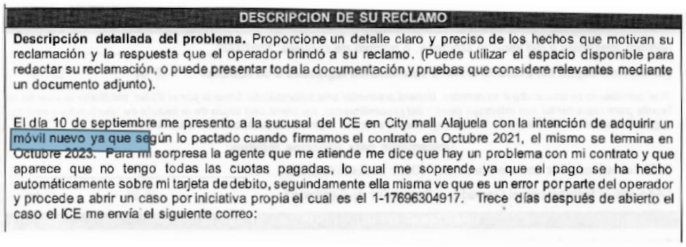
Por razones obvias el ICE envió el comprobante de la compensación al cliente, ya que, de lo contrario, se expone a sanciones por el no cumplimiento de ello. Entienda el regulador que, el ICE no lo hace porque considere que lo resuelto este bien, por el contrario, se hace únicamente para evitar sanciones." (el subrayado es suplido).----------

2. SOBRE EL INCIDENTE DE NULIDAD ABSOLUTA DE LA RESOLUCIÓN RDGC-00175-SUTEL-2023.

En su escrito (oficio 263-894-2023 - NI-15465-2023), el ICE cuestiona la integridad de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023, específicamente en relación con lo considerado y dispuesto (Resuelve 1.c).----------

En esa oportunidad, manifestó:----------

*"Por mala valoración de la prueba aportada en el expediente, ya que el Órgano Director (O.D.) hizo una mala interpretación de la denuncia del cliente, ya que como veremos a continuación, el cliente es claro al indicar que, cuando se presentó al ICE el 10 de setiembre del 2023, lo hizo para adquirir un **nuevo terminal**, no así para rescindir el contrato (…).*



DESCRIPCION DE SU RECLAMO

Descripción detallada del problema. Proporcione un detalle claro y preciso de los hechos que motivan su reclamación y la respuesta que el operador brindó a su reclamo. (Puede utilizar el espacio disponible para redactar su reclamación, o puede presentar toda la documentación y pruebas que considere relevantes mediante un documento adjunto).

El día 10 de septiembre me presento a la sucusal del ICE en City mall Alajuela con la intención de adquirir un móvil nuevo ya que según lo pactado cuando firmamos el contrato en Octubre 2021, el mismo se termina en Octubre 2023. Para mi sorpresa la agente que me atiende me dice que hay un problema con mi contrato y que aparece que no tengo todas las cuotas pagadas, lo cual me soprende ya que el pago se ha hecho automáticamente sobre mi tarjeta de debito, seguindamente ella misma ve que es un error por parte del operador y procede a abrir un caso por iniciativa propia el cual es el 1-17696304917. Trece días después de abierto el caso el ICE me envía el siguiente correo:

*Posterior a su requerimiento que expone el cliente en su reclamo ante SUTEL, el cliente sigue narrando y en lo que interesa, **le solicita a la SUTEL**, no al ICE, que (…)----------.*

Como se desprende de lo anterior, el cliente NUNCA le solicito al ICE rescindir el contrato, fue un requerimiento que le hizo a la SUTEL con ocasión de la interposición de la reclamación ante el regulador, por lo que a todas luces no es de recibo indicar que el ICE le negó al cliente la suspensión definitiva del servicio, cuando ello nunca ocurrió. Mas bien, se evidencia una mala valoración de la prueba, lo que a todas luces provoca la nulidad absoluta de la resolución recurrida.----------

Con fundamento en todo lo anterior, es que el ICE considera que se debe revocar en todos sus extremos la resolución que se está recurriendo, ello por cuanto el acto es contrario Artículo 158.- inciso 2, el cual impone a la administración que sus actos deben ser conformes al ordenamiento jurídico, cosa que no ha ocurrido en este caso, ya que a todas luces se violentan los derechos procesarles (sic) del ICE, en el sentido de que se da una mala interpretación de la prueba con la cual se genera un irreparable y grave perjuicio para el ICE." (el subrayado es del original).----------

En su oficio posterior (263-188-2024 - NI-02395-2024) amplió el incidente de nulidad y en su razón reiteró su reclamo contra el Resuelve 1.c):----------

"[…]

Si vemos la cita anterior, lo dicho por el inferior no es la aplicación de la "lógica y de la experiencia" sino que se generó un cuadro fáctico para poder llegar al acto final que dictó, lo cual dista mucho de lo que realmente sucedió en el caso que nos ocupa, en el cual, como se puede evidenciar, el cliente NUNCA solicitó la suspensión del contrato, veamos:----------

El cliente es claro al indicar que, cuando se presentó al ICE el 10 de setiembre del 2023, era para adquirir un nuevo terminal, no así para rescindir el contrato.----------

[…]

Posterior al requerimiento que expone el cliente en su reclamo ante SUTEL, el cliente sigue narrando y en lo que interesa, le solicita a la SUTEL, no al ICE, que:----------

[…].

Como se desprende de lo anterior, el cliente NUNCA le solicito al ICE rescindir el contrato, fue un requerimiento que le hizo a la SUTEL con ocasión de la interposición de la reclamación ante el regulador, por lo que a todas luces no es de recibo indicar que el ICE le negó al cliente la suspensión definitiva del

servicio, cuando ello nunca ocurrió. Mas bien, se evidencia una mala valoración de la prueba, lo que a todas luces provoca la nulidad absoluta de la resolución recurrida.----------

Con fundamento en todo lo anterior, es que el ICE considera que se debe revocar en todos sus extremos la resolución que se está recurriendo, ello por cuanto el acto es contrario al Artículo 158.- inciso 2, el cual impone a la administración que sus actos deben ser conformes al ordenamiento jurídico, cosa que no ha ocurrido en este caso, ya que a todas luces se violentan los derechos procesarles del ICE, en el sentido de que se da una mala interpretación de la prueba con la cual se genera un irreparable y grave perjuicio para el ICE.----------

En el mismo escrito (263-188-2024 - NI-02395-2024) incorporó a su reclamo de nulidad, el primer argumento de apelación que refiere a los medios de pago por los servicios recibidos y la suscripción de la adenda al contrato para el pago mediante el "sistema Par":----------

Otro de los argumentos utilizados por el regulador para rechazar el recurso de revocatoria y la nulidad es que:----------

[…]

Según se desprende y, contrario a los alegatos del recurrente, el acto final estableció que, si bien se había informado al usuario a través de la cláusula 31 acerca sobre los medios de pago, lo cierto es que, para el cargo automático, el operador a través de un anexo no homologado (afiliación No 768482) condicionó a éste a mantener dicho medio de pago por todo el plazo del plan, según se detalla de seguido:----------

[…]

Es por dicha razón, que la acción del operador resulta evidentemente violatoria al artículo 45 inciso 12) de la Ley General de Telecomunicaciones, ya que restringe el derecho del usuario de modificar o poder utilizar cualquier otro medio de pago durante la suscripción del plan Tengamos presente que, entre las partes, sea el cliente y el ICE, existe la libre voluntad entre ambos para pactar la forma en que el cliente va a cancelar lo correspondiente al terminal, y que una vez que éste haga uso de ese derecho de selección, LO CUAL HIZO VOLUNTARIAMENTE, que es el previsto en el artículo 45 inciso 12 de la Ley General de Telecomunicaciones, y el cual si fue respetado por el ICE, este último en condición de administrador de fondos públicos, determina con su cliente la forma y duración de los pagos, y que para el caso que nos

ocupa, voluntariamente el cliente firmó la "Boleta del Sistema PAR" la cual NO DEBE ser homologada por el regulador, ya que de hacerlo es permitir a este que se extralimite en sus funciones autorizando cuales serán las formas comerciales en que el ICE y el cliente pacten los pagos, lo cual esta dentro de los derechos constitucionales de libre negociación.----------

Así las cosas, no es de recibo, que el documento que se pacte con los clientes para el pago del terminal deba ser homologado por el regulador, en este caso el sistema PAR, y aquí nos preguntamos, ¿qué pasa si el acuerdo de pago es mediante cheque? ¿Debe ser éste homologado entonces por el Regulador?, por supuesto que no, lo mismo para con la forma de pago seleccionada por el cliente.----------

No podemos olvidar que, primero que todo y como muy bien lo dice el O.D., al cliente se le hace del conocimiento cuáles son los medios de pago que tiene a disposición, para que, de forma voluntaria, escoja el que más conviene a sus intereses:----------

[…]

Una vez seleccionado el medio de pago por el cliente, el ICE debe asegurar, por los medios ordinarios legales a su disposición, todas las condiciones necesarias para que el cobro que hace cuente, como sucedió en el caso recurrido, previamente con la autorización del cliente, la cual para el caso que nos ocupa, fue mediante la suscripción voluntaria de la formula denominada "sistema Par".----------

[…]

Podemos evidenciar de la cita anterior, que la elección es voluntaria, por lo que, si el cliente no hubiera elegido esta forma de pago, pudo no haber firmado la misma, y el ICE de igual forma hubiera procedido con la venta del servicio o cualquier trámite que el cliente hubiera solicitado, lo cual cotidianamente pasa.-------

[…]

Si vemos las pruebas que constan en el expediente, claramente se concluye que, el cliente firmó el contrato homologado por la SUTEL seleccionando como medio de pago, el sistema par, y, además, firmó voluntariamente, la formula creada que autoriza al ICE ante los bancos, para que se realice ese rebajo. Precisamente, por ser la prueba una obligación del operador es que éste presentó la que evidenciaba la voluntad del cliente de asociarse al pago por el "sistema PAR".----------

Al indicar que, no existe ninguna prueba de parte del cliente, que demuestre que el ICE lo obligo a firmar el pago mediante el sistema PAR para poder venderle un servicio, es porque ya el ICE proveyó la prueba que demuestra la voluntad del cliente, pero si éste insiste en indicar lo contrario, la lógica es que éste desvirtúe lo demostrado por el ICE, lo cual desde ningún punto de vista puede interpretarse que se da la inversión de la prueba a cargo del cliente, como lo quiere hacer creer el inferior.----------

Nuevamente hace una mala interpretación el Inferior con respecto al medio de pago, ya que la obligación del operador es permitirle al cliente escoger mediante cuál de ellos elige para realizar el pago, esa es la obligación regulatoria, y una vez que lo hace, como sucedió en el caso que nos ocupa, entre las partes se determina como será la dinámica de la misma, en este caso, no para responder por las condiciones pactadas con el ICE para la prestación del servicio, sino para el pago de lo correspondiente al terminal, mismo que está garantizado con un pagaré, en otras palabras, el hecho de que el cliente no pague lo correspondiente al terminal, no faculta a este último para suspender el servicio del cliente, sino que debe acudir a otras vías para hacer valer su derecho por el no pago del terminal que compró al ICE.----------

No es aceptable de ninguna manera, que el regulador venga, ni siquiera por asumo a indicar que el ICE modificó cláusulas del contrato homologado, porque no es cierto, lo que hizo el operador fue determinar con el cliente la forma de pago del terminal y los meses de pago, sean 24 meses.----------

Si vemos el numeral (15) resaltado después de la tabla del propio contrato homologado por la SUTEL a continuación, en ese se indica que "El cliente autoriza que el precio mensual total incluya la cuota por financiamiento del terminal la cual no está asociada a la permanencia mínima establecida en este contrato. En otras palabras, el contrato no tiene permanencia mínima, por el contrario, la misma cita anterior es clara al indicar que la permanencia mínima que se indica no es con relación a la que se establece en el contrato suscrito, sino que se refiere a la autorización para que, el pago del terminal (pagaré) pueda ser cargada en sus facturaciones durante 24 meses, sin que se pudiera interpretar, que los 24 meses se referían a la permanencia mínima del servicio.----------

***III. Conclusiones**:*

El contrato suscrito con el cliente sí fue debidamente homologado por la SUTEL el 12 de noviembre del 2020, acuerdo Consejo SUTEL N° 017-078-2020.----------

Que la fórmula de sistema PAR NO DEBE ser homologada por la SUTEL, ya que ello es un acuerdo entre partes del pago del terminal que se encuentra asociado a un pagaré y no al contrato de prestación de los servicios de telecomunicaciones suscritos con el cliente.----------

Que el cliente nunca solicitó le solicitó al ICE la rescisión del contrato como lo indica el O.D., sino que por el contrario, su requerimiento se relacionaba con la facturación de la cuota mensual del pagaré y con el cambio de un terminal, por lo que el ICE, de forma unilateral nunca podía hacer una suspensión del servicio que no haya sido solicitado por el cliente."----------

ARGUMENTOS DE APELACIÓN

En su escrito (oficio 263-894-2023 - NI-15465-2023) el ICE plantea dos argumentos de apelación, a saber:

A. PRIMER ARGUMENTO

"*Primero: indica la resolución recurrida: "Que del informe final de recomendación del órgano director del procedimiento rendido mediante oficio número 10860-SUTEL-DGC-2023 del 20 de diciembre de 2023, que sirve de sustento a la presente resolución y el cual acoge en su totalidad este órgano decisor, conviene extraer lo siguiente:----------*

[…]

De la cita anterior, queda mas (sic) que claro que el ICE si suscribió con el cliente el contrato que previamente había homologado la SUTEL, (no en noviembre, sino en octubre) de ahí que de ninguna forma podría aceptar esta representación lo indicado por la SUTEL en el "Resuelve 1" en el sentido de que el ICE no aplicó el contrato homologado, lo cual, como antes se citó, el mismo regulador confirma que el contrato si cuenta con ese requisito.----------

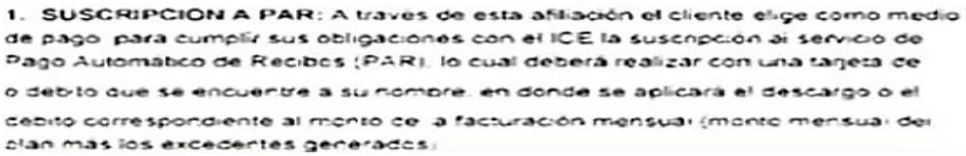
Por otra parte, indica el O.D. en su recomendación final que,----------

2.1.2 *Que en la cláusula 31) del contrato Nº111967929 se informó al usuario sobre los medios de pago; sin embargo, por medio del anexo titulado "Autorización del cliente aplicación pagos sistemas par", suscrito bajo el número Nº768482 por el usuario el 25 de octubre de 2021, el cual no se encuentra homologado por esta Superintendencia, se condicionó al usuario a mantener dicho medio de pago por el tiempo de suscripción del plan "Smart Phone". (NI-13812-2023).----------*

Primero que todo y como muy bien lo dice el O.D., al cliente se le hace del conocimiento cuales son los medios de pago que tiene a disposición, para que, de forma voluntaria, escoja el que más conviene a sus intereses.----------

[…]

Una vez seleccionado el medio de pago por el cliente, el ICE debe asegurar, por los medios ordinarios legales a su disposición, todas las condiciones necesarias para que el cobro que hace cuente, como sucedió en el caso recurrido, previamente con la autorización del cliente, y es precisamente mediante la suscripción voluntaria de la formula denominada "sistema Par" que se garantiza.----------



1. SUSCRIPCION A PAR: A traves de esta afiliación el cliente elige como medio de pago para cumplir sus obligaciones con el ICE la suscripción al servicio de Pago Automático de Recibos (PAR), lo cual deberá realizar con una tarjeta de o debito que se encuentre a su nombre, en donde se aplicará el descargo o el cebito correspondiente al monto de la facturación mensual (monto mensual del plan más los excedentes generados).

Podemos evidenciar de la cita anterior, que la elección es voluntaria, por lo que, si el cliente no hubiera elegido esta forma de pago, pudo no haber firmado la misma, y el ICE de igual forma hubiera procedido con la venta del servicio o cualquier trámite que el cliente hubiera solicitado, lo cual cotidianamente pasa.-------

Si vemos el expediente, de las pruebas claramente se concluye que, el cliente firmo (sic) el contrato homologado por la SUTEL seleccionando como medio de pago, el sistema par, y, además, firmo, voluntariamente, la formula (sic) creada que autoriza al ICE ante los bancos, el realizar ese rebajo.----------

No existe ninguna prueba de parte del cliente, que demuestre que el ICE lo obligo a firmar el pago mediante el sistema par para poder venderle un servicio, por el contrario, si existe la prueba aportada por el ICE mediante la cual, se puede apreciar la firma del cliente autorizando el rebajo automático, y en ninguna parte se visualiza prueba alguna de que lo haya hecho bajo protesto o algo similar. (…).----------

En cuanto a la homologación de la formula (sic) del pago mediante el sistema par, no es un documento que deba ser homologado por la SUTEL, ya que, el mismo no es parte del contrato, sino que es una autorización que da el cliente para que el pago al que se comprometió en el contrato se haga por ese medio, bien pudo ser mediante cheque, SINPE, etc, y ello no tiene que ir a la homologación del Regulador, lo cual sale a todas luces del marco de acción de la SUTEL.----------

Lo anterior se fundamenta en el numeral 46 de la Ley General de Telecomunicaciones el cual dispone que únicamente: "La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados." así como, el numeral 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente al momento de los hechos, el cual contempla lo siguiente: "Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL (...)."----------

Debemos tener claro que el formulario de autorización de cobro mediante el sistema par, no es un documento concerniente al contrato suscrito con el cliente, es un acuerdo entre el ICE y el cliente, mediante el cual, el último autoriza al primero a aplicar los cobros en su tarjeta de crédito, lo cual a todas luces no forma parte del contrato homologado, es una autorización que emite el cliente para que el ICE proceda de una forma determinada a cobrarse la mensualidad correspondiente, que para el caso que nos ocupa, el propio cliente autorizó que el cobro de lo correspondiente a la mensualidad del pagaré, fuera cargado a la facturación telefónica.----------

Si vemos el numeral (15) resaltado después de la tabla, a continuación, en ese se indica que, "El cliente autoriza que el precio mensual total incluya la cuota por financiamiento del terminal la cual no está asociada a la permanencia mínima establecida en este contrato.----------

[…]

En otras palabras, el contrato no tiene permanencia mínima, por el contrario, la misma cita anterior es clara al indicar que la permanencia mínima que se indica no es con relación a la que se establece en el contrato suscrito, sino que se refiere a la autorización para que, el pago del terminal (pagaré) pueda ser cargada en sus facturaciones durante 24 meses, sin que se pudiera interpretar, que los 24 meses se referían a la permanencia mínima del servicio.----------

Indica el O.D. en su informe:----------

2.1.3. Que el contrato N°111967929 se encuentra bajo un plazo de permanencia mínima de 24 meses; sin embargo, dicha contratación no se encuentra asociada al subsidio o financiamiento de un terminal y tampoco se estableció un pago de penalidad por retiro anticipado. (N1-13812-2023).----------

Queremos dejar claro que, el mismo contrato indica que el terminal fue adquirido de contado, y eso fue así, porque para eso se suscribe un pagaré, que sería el que en última instancia el ICE tendría que ejecutar en caso de que el cliente no pague sus mensualidades, por ello, el ICE no hace mención a una permanencia mínima del plan ni mucho menos a una penalidad por la salida anticipada, todo ello es del conocimiento del cliente, mismo que firmó el contrato en los términos homologados por la SUTEL.----------

[…]"

B. SEGUNDO ARGUMENTO:

***Segundo**: Indica el O.D y por ende la Dirección General de Calidad, que:----------*

2.1.7. Que el 10 de setiembre de 2023, el señor Elkin Jiménez se apersonó ante el operador para solicitar un nuevo plan y rescindir el contrato N° 111967929; sin embargo, dicha solicitud no fue atendida por el ICE debido a que no se encontraban facturadas y canceladas la totalidad de cuotas del terminal. (N1-13812-2023). (El destacado no es del original).----------

No es cierto que el cliente se presento (sic) ante el ICE a solicitar un nuevo plan y supuestamente rescindir el contrato antes mencionado, lo cual, a todas luces, fue desvirtuado con la prueba aportada por el ICE, en la que se indica que el requerimiento específico del cliente fue: (…).----------

Si vemos la prueba anterior, y que consta dentro del expediente, el requerimiento específico del cliente fue conocer las causas por las cuales las cuotas del pagaré se cobraban hasta un año después y que, como pronto se le vencería el plan, quería que su consulta se resolviera a la brevedad, sin embargo, no hay un requerimiento del cliente de resolver el contrato como lo indica el O.D. de ahí que ese argumento tampoco es de recibo, ya que esta (sic) haciendo afirmaciones sin contar con las pruebas o al menos algún documento que desvirtúe la prueba del ICE, por lo que a todas luces no se está conforme con el "Resuelve 2" de la resolución recurrida, ya que de aceptarlo es aceptar que el cliente solicitó una suspensión que nunca existió y que además, es legitimar una actuación del cliente, en el sentido de que si él no hubiera querido continuar con el ICE, tampoco debió aprovecharse del servicio, lo cual no sucedió.----------

Por otra parte y como antes se mencionó en el apartado II) de este documento, el O.D. hizo una mala interpretación de la denuncia del cliente, el cliente es claro al indicar que, cuando se presentó

al ICE el 10 de setiembre del 2023, lo hizo para adquirir un nuevo terminal, no así para rescindir el contrato (…).----------

Posterior a su requerimiento ante el ICE, el cliente sigue narrando y en lo que interesa, le solicita a la SUTEL que: (…).----------

Como se desprende de lo anterior, el cliente NUNCA le solicito al ICE rescindir el contrato, fue un requerimiento que le hizo a la SUTEL con ocasión de la interposición de la reclamación ante el regulador, por lo que a todas luces no es de recibo indicar que el ICE le negó al cliente la suspensión definitiva del servicio, cuando ello nunca ocurrió. Mas bien, se evidencia una mala valoración de la prueba, lo que a todas luces provoca la nulidad absoluta de la resolución recurrida.----------

***IV. Conclusiones**:*

El contrato suscrito con el cliente, si fue debidamente homologado por la SUTEL el 12 de noviembre del 2020, acuerdo Consejo SUTEL N° 017-078-2020.----------

Que el cliente nunca solicitó la rescision (sic) del contrato como lo indica el O.D., sino que por el contrario, su requerimiento se relacionaba con la facturación (sic) de la cuota mensula (sic) del pagaré y con el cambio de un terminal, por lo que el ICE, de forma unilaterial (sic) nunca podía hacer una suspension (sic) del servicio que no haya sido solicitado por el cliente.----------

Que la formula (sic) de la autorizacion (sic) de rebajo del pago a favor del ICE mediante el formulario "sistema par" no es un documento que forma parte del contrato que debe ser homologado por la SUTEL, por el ontrario (sic), es un acuerdo al cual llegan las partes para acordad el pago, no así para acordar condiciones de prestacion (sic) o calidad de los servicios como lo pretende hacer creer el regulador" (…). (El destacado pertenece al original).----------

IV. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

A continuación, se procede al análisis de la Unidad Jurídica sobre la solicitud de suspensión de efectos, el incidente de nulidad y los argumentos de apelación presentados por el ICE en contra de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023.----------

1. DE LA SUSPENSIÓN DE EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN RDGC-00175-SUTEL-2023.

Para la aplicación del instituto de la suspensión, la Administración debe realizar un análisis de ponderación de los efectos del acto, previo a su ejecución, de manera que, de existir algún riesgo de daño o perjuicio, este sea evitado.----------

Para el caso concreto, el ICE plantea tres motivos por los que estima se debe suspender los efectos de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 a saber: primero, para evitar causar perjuicios al cliente, segundo para evitar causar perjuicios al ICE, derivados de la necesidad de recurrir a otras vías de recuperación, tercero, al considerar que la remisión del expediente a la Dirección General de Mercados para que valore la posible apertura de un procedimiento administrativo de carácter sancionador puede causarle perjuicios al cliente así como afectaciones al ICE tanto en su patrimonio como a su imagen.----------

Sobre estos argumentos se refirió la Dirección General de Calidad en la resolución RDGC-00015-SUTEL-2024 del 21 de febrero de 2024, al momento de atender el recurso de revocatoria interpuesto por el ICE y en su razón consideró:----------

"En el marco de las consideraciones anteriores, el acto administrativo en principio no tiene efectos suspensivos; a excepción de los supuestos de que, con dicho acto, se causen perjuicios graves o de imposible o difícil reparación, los cuales deben ser debidamente acreditados.----------

Así las cosas, en relación con el primer argumento, el recurrente únicamente alegó que, en caso de acogerse el recurso, deberá de acudir a otras vías para recuperar el dinero; sin embargo, ***no acreditó el daño grave de difícil o imposible reparación****. Además, se tiene que, mediante oficio número 263-14-2023 el operador remitió el comprobante de la compensación al usuario ordenada en el Por Tanto 2.ii del acto final recurrido. (NI-00309-2024, NI-00319-2024).----------*

Asimismo, en cuanto a la remisión a la Dirección General de Mercados, se debe mencionar que, la remisión para valoración a la citada Dirección no implica necesariamente una sanción, debido a que únicamente se puso en conocimiento los hechos evidenciados para que se ***valore*** *la pertinencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio, por lo que, corresponde a dicha Dirección analizar, entre otros elementos, si el acto administrativo se encuentra en firme. Por lo que, tampoco se desprende algún daño de imposible o difícil reparación.----------*

Es así como, con fundamento en la potestad de ejecutar los actos administrativos que posee la

Administración, aunado al hecho de que el acto recurrido no causa perjuicios graves o de imposible o difícil reparación para el recurrente ni el reclamante, lo procedente es ***rechazar la solicitud de suspensión del acto administrativo*** *plantada por el* ***ICE****."*----------

Ahora, en criterio de la Unidad Jurídica, lo dispuesto por la Dirección General de Calidad debe confirmarse; no obstante, es oportuno referirse a la posibilidad y al momento para realizar el ejercicio de ponderación, a efectos de determinar si resulta o no procedente la suspensión de efectos de un acto determinado----------

En cuanto al primer motivo de suspensión, la Unidad Jurídica concuerda con el análisis de la Dirección General de Calidad en cuanto a que no basta con señalar la posible producción de daños o perjuicios, sino que, de acuerdo con el ordenamiento jurídico, el perjuicio probable debe ser calificado como "grave" o de "imposible o difícil reparación"; es decir, no basta con que pueda producirse sino que además, su cuantía y el mecanismo recuperación justifiquen la adopción de la medida de suspensión.----------

Ponderación que el ICE omite en su acción recursiva lo que, impide realizar el necesario ejercicio de ponderación para verificar si en este caso, concurren los presupuestos que de manera objetiva prevé el numeral 148 de la Ley 6227 a efecto de determinar si resulta procedente la suspensión de los efectos de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023.----------

En cuanto al segundo de los supuestos, el ICE menciona que se puede causar perjuicio al ICE al obligarle a recurrir a otras vías de recuperación.----------

En este supuesto, son las circunstancias actuales las que no justifican la aplicación de la suspensión solicitada, esto en el tanto que, tal y como lo explica el órgano decisor en el extracto transcrito, por oficio 263-14-2023 (NI-00309-2024, NI-00319-2024) el ICE comunicó a la Sutel haber ejecutado la compensación de los dineros ordenada en el Por Tanto 2.ii de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 aquí impugnada, precisamente, la disposición podría generar el perjuicio sobre el que se sustenta la solicitud de suspensión. Es decir que, una orden de suspensión de efectos, luego de su ejecución, resultaría estéril en relación con los motivos por los que se solicita, toda vez que ya se ha realizado el pago ordenado por el órgano decisor en la resolución impugnada.----------

Así las cosas, bajo las circunstancias descritas, no se observa causa o motivo que justifique la suspensión de lo dispuesto en el Por Tanto 2.ii, pues este ya ha sido ejecutado.----------

Por último, en cuanto al tercero de los motivos que sustentan la solicitud de suspensión, la Unidad Jurídica concuerda con lo dicho por el órgano decisor en cuanto a que, la remisión del caso a la Dirección General de Mercados para la valoración no puede ser considerado como un perjuicio en sí mismo.----------

Por el contrario, se trata de la dinámica propia de este tipo de procedimientos en los que, al verificarse el incumplimiento de una obligación establecida en el régimen de protección a los usuarios finales, se debe remitir el caso al órgano correspondiente para que éste, en cumplimiento de sus funciones y en ejercicio de sus facultades, determine si procede la apertura de un procedimiento administrativo de carácter sancionatorio.----------

Tal y como lo indica el órgano director, la remisión ordenada no se trata de una sanción en sí misma, tampoco prejuzga en modo alguno sobre el posible resultado de la valoración que haga la Dirección General de Mercados.----------

En ejercicio de la potestad sancionatoria de la Sutel, la Dirección General de Mercados debe primero valorar si procede la apertura del procedimiento y posteriormente, instruirlo, garantizando a las partes el ejercicio de sus derechos procesales, incluyendo entre ellos el debido proceso y el derecho de defensa.----------

Es decir que, la remisión forma parte de la obligación de la Dirección General de Calidad, no obstante, será la Dirección General de Mercados quien determine si procede o no la apertura.----------

Por consiguiente, en criterio de la Unidad Jurídica, sobre la base del análisis que se ofrece, en este caso no concurren los presupuestos previstos en el artículo 148 de la Ley 6227 para la suspensión de los efectos de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023.----------

2. SOBRE EL INCIDENTE DE NULIDAD ABSOLUTA DE LA RESOLUCIÓN RDGC-00175-SUTEL-2023.

A. LOS ELEMENTOS CONSTITUTIVOS, LA VALIDEZ DE LOS ACTOS Y EL ANÁLISIS DE LA PRUEBA COMO ELEMENTO SUSTANTIVO DEL ACTO.

a. ***Elementos constitutivos del acto administrativo***.

El acto administrativo nace y es válido cuando en el mismo concurren todos los elementos esenciales que exige el ordenamiento jurídico administrativo.----------

La doctrina los ha catalogado como elementos materiales (que a su vez se subdividen en subjetivos y objetivos) y los elementos formales.----------

Brevemente, los elementos formales son la motivación, el procedimiento y las formas de manifestación (Ley 6227, artículos 134 al 139).----------

Por su parte, los elementos materiales subjetivos refieren al sujeto y el ejercicio de la función pública encomendada; mientras que los elementos materiales objetivos son los que relacionan la conducta administrativa con el fin último que se persigue según la necesidad que se satisface.----------

Los elementos materiales subjetivos son la competencia, la investidura y la legitimación (Ley 6227, artículos 59 al 98, 129); mientras que los elementos materiales objetivos son el motivo, el contenido y el fin (Ley 6227, artículos 131, 132 y133).----------

b. ***Validez de los actos***.

En general, es válido el acto administrativo que resulte conforme con el ordenamiento jurídico, lo que se traduce en la adecuación de la conducta administrativa al ámbito que le autoriza la norma en que se sustenta (Ley 6227, artículo 128).----------

Con lo dicho, nos referimos al principio de legalidad que rige la actividad administrativa, según el cual, la Administración Pública solo podrá llevar a cabo los actos o conductas en la forma y alcance que el ordenamiento autorice (Ley 6227, artículo 11).----------

Por el contrario, será inválido el acto disconforme sustancialmente con el ordenamiento jurídico, lo que se verifica con cualquier infracción sustancial al ordenamiento que puede presentarse en forma de ausencia, vicio o defecto en los elementos materiales objetivos y subjetivos -competencia, legitimación, investidura, voluntad, motivo, contenido y fin- o formales -motivación, forma, de expresión y procedimiento.----------

Sobre el particular, conviene tener claridad de lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 6227 que dice:------

***"Artículo 158**.-*

1. La falta o defecto de algún requisito del acto administrativo, expresa o implícitamente exigido por el ordenamiento jurídico constituirá un vicio de éste.----------

2. Será inválido el acto sustancialmente disconforme con el ordenamiento jurídico.----------

3. Las causas de invalidez podrán ser cualesquiera infracciones sustanciales del ordenamiento, incluso las de normas no escritas.----------

4. Se entenderán incorporadas al ordenamiento, para este efecto, las reglas técnicas y científicas de sentido unívoco y aplicación exacta, en las circunstancias del caso.----------

5. Las infracciones insustanciales no invalidarán el acto pero podrán dar lugar a responsabilidad disciplinaria del servidor agente."----------

A partir de lo anterior, para establecer la nulidad del acto administrativo debe primero identificarse la falta, vicio, defecto o desaparición de alguno de sus requisitos o condiciones, y solo será inválido el acto que sea sustancialmente disconforme.----------

Dicho de otra forma, no toda infracción produce invalidez del acto, siendo que para ello se requiere la verificación de la disconformidad y su sustancialidad.----------

La invalidez del acto se manifiesta como nulidad absoluta o relativa (Ley 6227, artículo 165).----------

Será absoluta cuando: a) el acto carezca de al menos uno de sus elementos constitutivos, b) cuando la imperfección de alguno de sus elementos impida el cumplimiento del fin, o c) cuando la ley sancione con nulidad absoluta (Ley 6227, artículo 166 y artículos 82, 98, 125, 155, 173, 219, 223, 237, 247 y 268, los últimos como ejemplo de sanción legal).----------

En cambio, será relativa cuando, estando presentes todos los elementos constitutivos, alguno sea imperfecto, pero no impida la realización del fin (Ley 6227, artículo 167).----------

A partir de lo anterior, para determinar el grado de invalidez, se deberá verificar la presencia de todos los elementos constitutivos del acto y la gravedad de la infracción debido a la posibilidad de la realización del fin.----------

En cuanto a los efectos, el acto absolutamente nulo no se presume legítimo, no es ejecutable, no produce efectos jurídicos y no puede ser convalidado o saneado (Ley 6227, artículos 146, 169 y 172).----------

La nulidad absoluta constituye motivo para la revisión del acto, sea de oficio o a petición de parte y su declaración tiene efectos meramente declarativos y se retrotraen al momento del dictado del acto administrativo anulado. (Ley 6227, artículos 164, 171 y 174).----------

Por su parte, el acto relativamente nulo sí se presume legítimo salvo sentencia judicial que declare lo contrario; se presume legítimo; es ejecutable y puede ser convalidado, saneado o convertido (Ley 6227, artículos 146, 174, 176).----------

Por último, en cuanto a la prueba, habrá violación sustantiva del ordenamiento jurídico cuando se le atribuya a la prueba una indebida valoración y cuando se tengan por demostrados o indemostrados hechos en contradicción con la prueba que consta en el expediente (Ley 6227, artículos 146, 174, 176).----------

A efecto de evitar el vicio, en la etapa de instrucción de los procedimientos administrativos, el órgano director y el órgano decisor deberán valorar toda la prueba aportada, con base y aplicación del principio de la sana crítica racional previsto en el artículo 298 de la Ley 6227 según el cual, se deben analizar todos los elementos de prueba, su objeto probatorio, sus elementos compositivos y su relación con los hechos controvertidos, todo a partir de criterios lógicos y apegados a las ciencias afines que obligatoria consideración.----------

Así, los hechos que se tengan como probados o demostrados contarán con el sustento que provee el elemento probatorio, así como, el análisis de valoración que a la vez fundamenta su relación entre el hecho, de modo tal que, cual silogismo jurídico elemental, resulten claros y demostrados los hechos, las disposiciones jurídicas aplicables y la consecuencia jurídica el ordenamiento jurídico imponga.----------

De esta forma, se garantiza el cumplimiento del objeto de los procedimientos administrativos que establece el artículo 214 de la Ley 6227, sea asegurar el cumplimiento de los fines de la Administración, así como el respecto a los derechos subjetivos, intereses legítimos y derechos procesales del administrado involucrado y la verificación de la verdad real de los hechos que motivan el acto final.----------

B. ***CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA SOBRE LOS MOTIVOS DE NULIDAD ALEGADOS POR EL ICE-***

En el caso que nos ocupa, el incidente de nulidad planteado por el ICE no acusa ausencia de ninguno de los elementos formales o materiales.----------

Lo planteado, cuestiona la motivación dada en la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023, específicamente, en lo referente a la valoración de la prueba que consta en el expediente en relación con la solicitud del reclamante y su pretensión ante el operador y, a la calificación de los hechos en relación con la adenda sobre la modalidad de pago por el servicio que presta el ICE al reclamante.----------

a. Sobre el reclamo de nulidad de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 por incorrecta valoración de la prueba.

En concreto, el ICE alega la nulidad de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 al considerar que, en este caso, el órgano director y posteriormente el órgano decisor, incurrieron en error de apreciación de la prueba en relación con el motivo de la reclamación presentada por Geredt Elkin Jiménez ante el operador.----------

En sus oficios 263-894-2023 (NI-15465-2023) y 263-188-2024 (NI-02395-2024) el ICE acusa violación de lo dispuesto en el artículo 158 inciso 2) de la Ley 6227 que refiere, en general, a las nulidades de los actos administrativos, cuando el acto sea sustancialmente disconforme con el ordenamiento jurídico.----------

En su acción incidental el ICE se limita a señalar:----------

"[…] el ICE considera que se debe revocar en todos sus extremos la resolución que se está recurriendo, ello por cuanto el acto es contrario Artículo 158.- inciso 2, el cual impone a la administración que sus actos deben ser conformes al ordenamiento jurídico, cosa que no ha ocurrido en este caso, ya que a todas luces se violentan los derechos procesarles del ICE, en el sentido de que se da una mala interpretación de la prueba con la cual se genera un irreparable y grave perjuicio para el ICE.".----------

En concreto, el ICE alega que la prueba que consta en el expediente permite afirmar que el 10 de setiembre de 2023, Geredt Elkin Jiménez se apersonó al ICE para "adquirir un nuevo terminal", no para rescindir el contrato que le vinculaba.----------

Según la parte incidentista, el usuario nunca le solicito rescindir el contrato; esta solicitud, sostiene, la presentó ante la SUTEL como parte de la reclamación que ahora se atiende.----------

Cuestiona entonces que en el acto impugnado se afirme y disponga que ICE le negó al cliente la suspensión definitiva del servicio y se le orden atender dicha solicitud.----------

Para la solución del caso, son de relevancia el escrito de reclamación presentado por Geredt Elkin Jiménez ante la Sutel (NI-11434-2023) así como, la prueba aportada por el ICE en su oficio 263-884-2023 (NI-13812-2023), en particular, el documento en su página 23 en el que se lee el "2.7 Intercambio de información entre el reclamante y el operador" en el que se registró la reclamación 1-17696304917.----------

En orden cronológico, a continuación, se analizan los hechos de relevancia a partir del análisis de los elementos probatorios que constan en el expediente:----------

De acuerdo con el relato de Geredt Elkin Jiménez:----------

"El día 10 de septiembre me presento a la sucusal del ICE en City mall Alajuela ***con la intención de adquirir un móvil nuevo ya que según lo pactado cuando firmamos el contrato en octubre 2021, el mismo se termina en Octubre 2023****. Para mi sorpresa la agente que me atiende me dice que hay un problema con mi contrato y que aparece que no tengo todas las cuotas pagadas, lo cual me soprende [SIC] ya que el pago se ha hecho automáticamente sobre mi tarjeta dedebito, seguindamente [SIC] ella misma ve que es un error por parte del operador y procede a abrir un caso por iniciativa propia el cual es el 1-17696304917. (Transcripción literal tomado del formulario de reclamación - NI-11434-2023).----------*

En aquella reclamación ante el operador (1-17696304917), Geredt Elkin Jiménez solicitó:----------

"saber por que las cuotas se cobraron un año después, ya que él pensaba que se le estaba haciendo en cobro automático correctamente y que iba finalizando el plan, y ***desea resolución del caso*** *ya que comenta que no es culpa de él de cuotas atrasadas" (oficio 263-884-2023 -NI-13812-2023-, página 20"2.7 Intercambio de información entre el reclamante y el operador").----------*

l 23 de setiembre de 2023 el ICE atendió la reclamación 1-17696304917 presentada por Geredt Elkin Jiménez:----------

"El ICE le informa que por un incidente al momento de la venta, no se reportaba el cobro de la mensualidad de las cuotas del terminal según el plazo de fraccionamiento convenido. La deuda existe y al no registrar el pago de esta se le mantiene el plazo de 24 cuotas para saldar el costo del terminal adquirido. La última cuota se va a cargar el 20/02/2025. Si desea pagarlo antes, puede realizar un pago extraordinario" (oficio 263-884-2023 -NI-13812-2023-, página 22 -Correo electrónico-).----------

El 25 de setiembre de 2023, Geredt Elkin Jiménez presentó ante la Sutel su formulario de reclamación y entonces solicitó:----------

"Con respecto al caso 1-17696304917, no estoy de acuerdo en lo que el ICE menciona en su anterior correo, debido a que las dos partes firmamos un acuerdo por escrito llámado contrato, el cual estipula que la terminación de este está pactada para el mes de octubre del 2023 ya que yo lo firmé en octubre del 2021.- Cuando firmamos el contrato el agente del ICE en la agencia Kolbi Multiplaza Escazú insistió en que para realizar el contrato debía poner mi tarjeta de débito en cobro automático, a lo que le pregunte si podíamos omitir eso por cuestiones de seguridad de mi tarjeta a lo que el respondió que era obligatorio; Al hacerse el

pago de forma automática yo no tenía conocimiento alguno sobre el error en que Kolbi incurrió y ahora me causa perjuicio en mis finanzas, ya que el día que fui a la agencia del ICE para ver si podía sacar otro teléfono, me llevé la sorpresa cuando la agente me dice que se deben cuotas porque hubo un error por parte de ellos y no se cobraron automáticamente, yo le dije que la cuota estaba en pago automático y le comenté que el agente de Kolbi Multiplaza Escazu, cuando firmamos el contrato me había indicado que era obligatorio poner la tarjeta de débito o crédito, a lo que ella me indca [SIC] que eso no era correcto, que NO es obligatorio;----------

Si yo hubiese hecho los pagos de forma manual como le indiqué al agente de multiplaza Escazu que deseaba hacerlo, yo me hubiese dado cuenta y lo hubiese reportado inmediatamente; no es justo ni honorable que Kolbi se otorgue el derecho de modificar arbitrariamente la duración del contrato y ahora me trasladen un error de su parte porque no fui yo el que incurrió en un error, afectando mis finanzas. Así que ***solicito poder recindir el contrato en Octubre del 2023 en el tiempo que las dos partes acordamos en octubre del 2021*** *sin perjuicio hacia mi persona.". (Transcripción literal tomado del formulario de reclamación - NI-11434-2023).----------*

El 20 de diciembre de 2023, el órgano director emitió el informe técnico rendido en oficio 10860-SUTEL-DGC-2023 en el que consideró como hecho probado:----------

"2.1.7. Que el 10 de setiembre de 2023, el señor Elkin Jiménez se apersonó ante el operador para solicitar un nuevo plan y rescindir el contrato No111967929; sin embargo, dicha solicitud no fue atendida por el ICE debido a que no se encontraban facturadas y canceladas la totalidad de cuotas del terminal. (NI-13812-2023).----------

2.1.8. Que el 10 de setiembre de 2023, debido a los problemas de facturación, el usuario interpuso una reclamación bajo el consecutivo No 1-17696304917 y sobre la cual, el 23 del mismo mes y año, el operador le informó que continuaría con el cobro de las cuotas restantes del terminal hasta febrero del año 2025. (NI-13812-2023)."----------

En el apartado 3.3 del informe, el órgano director de procedimiento se refirió a la solicitud de rescisión contractual y entonces razonó:----------

"Aunado a lo expuesto, se tiene por acreditado que el 10 de setiembre de 2023, con base en la información inexacta proporcionada por el operador al momento de la contratación del servicio y en el entendido que el plazo de permanencia mínima finalizaba el 21 de octubre de 2023, el señor ***Elkin Jiménez*** *se apersonó ante el* ***ICE*** *con el fin de adquirir un nuevo plan y* ***finalizar el contrato Nº111967929****; sin embargo, dicha solicitud* ***no fue atendida por el operador*** *debido a que no se encontraban canceladas la totalidad de cuotas del terminal.----------*

En virtud de lo anterior, en esa misma fecha, el usuario interpuso una reclamación bajo el consecutivo de atención Nº 1-17696304917, sobre la cual el 23 del mismo mes y año, el operador le informó que, ante la omisión en el cobro del terminal al momento de la venta, mantendría el cargo mensual de las cuotas del terminal durante el plazo de 24 meses; es decir, hasta el mes de febrero de 2025:----------

[…]

Por lo tanto, la actuación del operador en cuanto ***no atender la solicitud de desconexión del usuario*** *y solicitar el pago del terminal, constituyó un impedimento u obstáculo para que el usuario ejerciera su derecho de cambiar libremente de operador de servicio y, además, resulta contraria a su obligación de brindar un trato de buena en la contratación del servicio, según el artículo 45 incisos 2) y 4) de la Ley General de Telecomunicaciones.----------*

En consecuencia, dado que el señor Elkin Jiménez mantiene su ***derecho a rescindir el contrato*** *sin penalidad en el momento que así lo desee y, en atención de su pretensión sobre que "(…) el contrato se haga valer y el mismo se concluya en el tiempo que las partes acordamos en Octubre (sic) del 2021 en el cual se acuerda que el contrato se termina en Octubre (sic) del 2023" (Destacado intencional),* ***el ICE deberá atender de inmediato la solicitud de desconexión del servicio y cambio de plan solicitado por el usuario desde el 10 de setiembre de 2023****, siendo que no se encuentra facultado para condicionar la solicitud de terminación contractual al pago del pagaré suscrito y, en este sentido, deberá de acudir a la vía correspondiente para hacer efectiva dicha obligación y garantizar el pago del terminal."----------*

El mismo día 20 de diciembre de 2023, el órgano decisor emitió la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 que constituye el acto final de procedimiento, aquí impugnada.----------

En dicho acto, incorporó a su contenido el informe rendido por el órgano director de procedimiento en su oficio 10860-SUTEL-DGC-2023 (Considerando 7).----------

Además, en su considerando 11 afirmó:----------

"11. Que se comprobó que, el operador no atendió la solicitud de terminación contractual y cambio de plan realizada por el usuario el 10 de setiembre de 2023 y continuó facturando el servicio, por lo que, el 26 de setiembre de 2023 emitió la factura No 00290094010068568864 y el 24 de octubre de 2023, la factura No 00290094010069852002, por la suma de ₡53.621,13 cada una, en detrimento de los artículos 45 incisos 2) y 4) de la Ley General de Telecomunicaciones; así como, los numerales 20, 13 inciso f) y 15 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final."----------

Sobre la base de esas consideraciones, mediante resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 se dispuso:-------

***1. DECLARAR CON LUGAR** la reclamación interpuesta por Geredt Elkin Jiménez contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por cuanto el operador: […]; c) no atendió la solicitud de terminación contractual realizada por el usuario y continuó facturando el servicio de forma abusiva luego de la solicitud de desconexión, en violación del artículo 45 incisos 2) y 4) de la Ley General de Telecomunicaciones y 15, 13 inciso f) y 20 del Reglamento sobre el Régimen de protección al Usuario Final vigente al momento de los hechos; […].----------*

***2. ORDENAR** al Instituto Costarricense de Electricidad que, dentro del plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución final debe:----------*

*I. Atender la solicitud de desconexión y cambio de plan efectuada por el usuario desde el **10 de setiembre de 2023**."----------*

Por último, el 21 de febrero de 2024, la Dirección General de Calidad emitió la resolución RDGC-00015-SUTEL-2024 con la que atendió el recurso de revocatoria presentado por el ICE.----------

En relación con el reclamo de nulidad por error en la valoración de la prueba, se rescata lo dicho en el apartado 3.2.2 del informe rendido por el órgano asesor en el oficio 01331-SUTEL-DGC-2024 del 20 de febrero de 2024, transcrito en el Considerando 1 en el que consideró:----------

*"**3.2.2. Sobre la supuesta nulidad absoluta por indebida valoración de la prueba.***

Dentro de los argumentos, el operador indicó que, a su juicio, existió una indebida valoración de la prueba siendo que el usuario durante la gestión realizada no solicitó la desconexión del servicio, sino que fue hasta la interposición de la reclamación ante esta Superintendencia que estableció dicha pretensión. Lo cual, considera que, provoca la nulidad absoluta de la resolución recurrida.----------

En este sentido, se debe precisar que, un acto es absolutamente nulo cuando se cumple con lo establecido por el numeral 166 de la Ley General de la Administración Pública, el cual dispone: "Habrá nulidad absoluta del acto cuando ***falten totalmente uno o varios de sus elementos constitutivos****, real o jurídicamente." (Destacado intencional). En ese sentido es importante precisar que, la nulidad por la nulidad misma no procede, sino que el vicio que la provoca debe ser no sólo contrario al ordenamiento jurídico, sino que también debe impedir la realización del fin del acto, aspectos que deberán motivarse y demostrarse debidamente para declarar la nulidad.----------*

Sobre los elementos del acto, el Tribunal Contencioso Administrativo[8], ha señalado lo siguiente:----------

"Así planteadas las cosas, ***el acto administrativo será válido cuando sus elementos se encuentren sustancialmente conformes al ordenamiento jurídico****, por lo que para poder examinar dicha validez se debe tener claridad sobre los elementos que lo conforman. Dichos componentes del acto se han subdividido en los elementos materiales u objetivos como lo son el motivo, el contenido y el fin, entre los elementos subjetivos, tenemos el procedimiento, el sujeto y la forma. Conforme los define la Ley General de la Administración Pública,* ***el motivo constituye el antecedente fáctico que desencadena la actuación administrativa****.* ***Corresponde al supuesto de hecho del acto administrativo y justifica la emisión del acto administrativo*** *como manifestación unilateral de la voluntad de la Administración capaz de producir efectos jurídicos, imponiendo obligaciones u otorgando derechos. Lo anterior es lo que dispone el canon 133 de la LGAP. El contenido del acto consiste en lo que la Administración dispone, manda u ordena, que se encuentra regulado en el artículo 132 LGAP. Por su parte, el fin consiste siempre de manera específica en la satisfacción del interés público que está a cargo del órgano o ente en el ejercicio de una determinada competencia, de acuerdo con el numeral 131 LGAP. (…) El último elemento formal del acto administrativo es la forma, que es la manera como se exterioriza o manifiesta el acto administrativo. Deriva de este*

[8] *Resolución N º 00020 – 2021 de las 14 horas del 22 de febrero de 2021.*

elemento formal, la obligación de la Administración de justificar adecuadamente sus decisiones, por medio de la motivación de sus actos, en tanto ***la motivación significa la explicación, fundamentación o justificación que la Administración brinda en el dictado de un acto administrativo****. Se ha dicho que "motivar un acto administrativo" es reconducir la decisión que en el mismo se contiene a una regla de derecho que autoriza tal decisión o de cuya aplicación surge". (Destacado intencional).----------*

Ahora bien, en el caso concreto, según se analizó en la resolución recurrida, de la prueba que consta en el expediente administrativo y la redacción de hechos dada por el usuario, se tiene que:----------

"El día 10 de septiembre me presento a la sucursal del ICE en City mall Alajuela ***con la intención de adquirir un móvil nuevo ya que según lo pactado cuando firmamos el contrato en Octubre 2021, el mismo se termina en Octubre 2023****.* ***Para mi sorpresa la agente que me atiende me dice que hay un problema con mi contrato y que aparece que no tengo todas las cuotas pagadas****, lo cual me sorprende ya que el pago se ha hecho automáticamente sobre mi tarjeta de débito, seguidamente ella misma ve que es un error por parte del operador y procede a abrir un caso* ***por iniciativa propia*** *el cual es el 1-17696304917. Trece días después de abierto el caso el ICE me envía el siguiente correo: "(…) El ICE le informa que por un incidente al momento de la venta, no se reportaba el cobro de la mensualidad de las cuotas del terminal según el plazo de fraccionamiento convenido.* ***La deuda existe y al no registrar el pago de esta se le mantiene el plazo de 24 cuotas para saldar el costo del terminal adquirido****. La última cuota se va a cargar el 20/02/2023. Si desea pagarlo antes, puede realizar un pago extraordinario". Con respecto al caso 1-17696304917,* ***no estoy de acuerdo en lo que el ICE menciona en su anterior correo, debido a que las dos partes firmamos un acuerdo por escrito llámado (sic) contrato, el cual estipula que la terminación de este está pactada para el mes de octubre del 2023*** *ya que yo lo firmé en octubre del 2021. Cuando firmamos el contrato el agente del ICE en la agencia Kolbi Multiplaza Escazú insistió en que para realizar el contrato debía poner mi tarjeta de débito en cobro automático, a lo que le pregunte si podíamos omitir eso por cuestiones de seguridad de mi tarjeta a lo que el (sic) respondió que era obligatorio; Al hacerse el pago de forma automática yo no tenía conocimiento alguno sobre el error en que Kolbi incurrió y ahora me causa perjuicio en mis finanzas, ya que* ***el día que fui a la agencia del ICE para ver si podía sacar otro teléfono me llevé la sorpresa***

cuando la agente me dice que se deben cuotas *porque hubo un error por parte de ellos y no se cobraron automáticamente, yo le dije que la cuota estaba en pago automático y le comenté que el agente de Kolbi Multiplaza Escazu (sic), cuando firmamos el contrato me había indicado que era obligatorio poner la tarjeta de débito o crédito, a lo que ella me indica que eso no era correcto, que NO es obligatorio. Si yo hubiese hecho los pagos de forma manual como le indiqué al agente de multiplaza Escazu (sic) que deseaba hacerlo, yo me hubiese dado cuenta y lo hubiese reportado inmediatamente;* ***no es justo ni honorable que Kolbi se otorgue el derecho de modificar arbitrariamente la duración del contrato*** *y ahora me trasladen un error de su parte porque no fui yo el que incurrió en un error, afectando mis finanzas.* ***Así que solicito poder rescindir el contrato en Octubre (sic) del 2023 en el tiempo que las dos partes acordamos en octubre del 2021 sin perjuicio hacia mi persona****". (NI-11434-2023). (Destacado intencional).----------*

Además, detalló en el formulario de reclamación que, el operador no respetó la duración del contrato:----

Además, detalló en el formulario de reclamación que, el operador no respetó la duración del contrato:

Seleccione el tipo de servicio y tipo de reclamo:

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE RECLAMO
☐ Telefonía Fija Tradicional	☒ Facturación
☐ Telefonía IP	☐ Calidad de servicio
☒ Telefonía Móvil	☐ Instalación o aprovisionamiento del servicio
☐ Internet Fijo	☒ Condiciones contractuales
☐ Internet Móvil	☐ Averías del servicio
☐ Televisión por suscripción	☐ Velocidad funcional o topes de consumo
☐ Otro. Especifique: _____	☐ Mensajes de contenido o tarificación adicional
	☐ Comunicaciones no solicitadas
	☐ Posible Fraude
	☒ Otro. Especifique: irrespeto a la duración del contrato estipulada en el contrato mismo

Imagen 1: *Extracto del formulario de reclamación del señor Elkin Jiménez. (NI-11434-2023).*

Asimismo, se tiene que, en la reclamación bajo el consecutivo de atención Nº1-17696304917, la funcionaria del operador consignó lo siguiente: "saber porque las cuotas se cobraron un año después, ***ya que él pensaba*** *que se le estaba haciendo un cobro automático correctamente y* ***que iba finalizando el plan*** *y desea resolución del caso ya que comenta que no es culpa de él de cuotas atrasadas". (Destacado intencional). (NI-13812-2023).----------*

La resolución del caso fue brindada al usuario mediante correo electrónico del 23 de setiembre de 2023, señalando que: "El ICE le informa que por un incidente al momento de la venta, no se reportaba el cobro de la mensualidad de las cuotas del terminal según el plazo de fraccionamiento convenido. La deuda existe y al no registrar el pago de esta ***se le mantiene el plazo de 24 cuotas para saldar el costo del terminal adquirido. La última cuota se va a cargar el 20/02/2025****.* ***Si desea pagarlo antes, puede realizar un pago extraordinario****". (NI-13812-2023). (Destacado intencional).----------*

En este sentido, es importante recordar que, por disposición del artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública, las pruebas serán apreciadas de conformidad con la sana crítica; es decir, mediante un juicio razonado con apoyo en la ciencia, ***la lógica y la experiencia****.----------*

De manera que, si conforme al alegato del recurrente, la pretensión del usuario en la gestión realizada hubiese sido únicamente adquirir un terminal, lo lógico era que el operador procediera con la venta directamente, sin que resultara necesario revisar el estado del contrato Nº111967929 en relación con el pago de las cuotas del terminal. ----------

Nótese que, inclusive en el propio caso creado por iniciativa de la funcionaria, se consignó que ***el usuario pensaba que el plan se encontraba finalizando****; por lo que, es claro que, éste manifestó al operador su deseo de que terminara la relación contractual conforme al plazo de permanencia mínimo establecido. Además, debe considerarse que, el comprobante de la reclamación* ***no es equivalente al de la gestión del usuario ante el operador*** *como lo pretende hacer ver el recurrente, por lo que, no lleva razón en alegar que, existió una indebida valoración de la prueba, siendo que el propio operador no logró desacreditar mediante prueba idónea lo afirmado por el usuario.----------*

Así las cosas, es claro que, el establecimiento del plazo de permanencia mínima de 24 meses por parte del operador, el cual resulta improcedente y violatorio al usuario final, no solo conllevó a error al usuario, ***sino también a la propia funcionaria del operador****, puesto que revisó el estado de pago de las cuotas del terminal y al constatar que el usuario no había cancelado su totalidad, le negó evidentemente la terminación contractual y adquisición del terminal deseado.----------*

Así las cosas, corresponde el ***rechazo de la pretensión del recurrente*** *sobre la indebida valoración de la prueba, siendo que el órgano decisor consideró toda la prueba aportada por las partes en el proceso,*

conforme a las reglas de la sana crítica según lo establecido por el artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública y la misma, junto a las situaciones de hecho y de derecho (motivo) fue tomada como base para el contenido y la motivación del acto administrativo, por lo que, no se observa algún motivo que amerite revocar lo dispuesto."----------

Por último, en el Considerando 6 de la resolución RDGC-00015-SUTEL-2024, el órgano decisor sustentó:

"Que no lleva razón el recurrente en afirmar que, existió una indebida valoración de la prueba, debido a que esta Dirección analizó conforme a las reglas de la sana crítica la totalidad de la prueba aportada, según lo establecido por el artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública y junto a las situaciones de hecho y de derecho (motivo) fue tomada como base para el contenido y la motivación del acto administrativo."----------

Pues bien, en criterio de la Unidad Jurídica, tras la revisión de lo actuado y con base en la prueba que consta en el expediente, no se observa el vicio que acusa el ICE en cuanto a la forma en que fue valorada la prueba.----------

El ICE es omito al señalar con precisión cual de los elementos de prueba considera indebida o incorrectamente valorados; no obstante, del expediente es posible tener por demostrado:----------

a) El 10 de setiembre de 2023 Geredt Elkin Jiménez se presentó en la sucursal del operador con la intención de adquirir un móvil nuevo, dado que estaba cerca la fecha de vencimiento del contrato que para entonces aún se encontraba vigente, aunque próximo a vencer (Formulario de reclamación NI-11434-2023).

b) El ICE rechazó su solicitud (de adquisición de un móvil nuevo) dado que no se encontraban facturadas y canceladas la totalidad de cuotas del terminal.----------

c) El 10 de setiembre de 2023, Geredt Elkin Jiménez presentó una reclamación ante el ICE, a la que se le asignó el número 1-17696304917 para conocer el motivo por el que se le cobraban las cuotas pendientes un año después, y solicitó "la resolución del caso" (oficio 263-884-2023 -NI-13812-2023-, página 20 "2.7 Intercambio de información entre el reclamante y el operador").----------

d) El 23 de setiembre de 2023 el ICE atendió la reclamación presentada y en su razón le informó que por un incidente al momento de la venta no se reportaba el cobro de las cuotas del terminal, que la deuda existía

y que, al no registrarse el pago, se mantenía el plazo de 24 meses para saldar el monto correspondiente al terminal (oficio 263-884-2023 -NI-13812-2023- página 22 -Correo electrónico-).----------

Todos estos elementos de prueba fueron tomados en consideración por el órgano director, el órgano asesor y el órgano decisor de manera que no se observa omisión alguna a efecto de su valoración.----------

Por otra parte, tampoco se observa error o vicio en la valoración que hacen dichos órganos a cada uno de los elementos, ni desviación al mandato contenido en el artículo 298 de la Ley 6227 y el artículo 48 de la Ley 8642 que imponen en el operador la carga de la prueba, así como, la obligación de la Administración de valorar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, mediante un juicio razonado con apoyo en la ciencia, la lógica y la experiencia.----------

En ese sentido, la información que ofrecen los elementos de prueba que constan en el expediente permiten afirmar que, al momento de apersonarse ante el operador aquél 10 de setiembre de 2023, a ambas partes les unía un contrato que, si bien se encontraba próximo a su extinción natural por transcurso del tiempo, aun se encontraba vigente.----------

Geredt Elkin Jiménez afirma su deseo de adquirir un nuevo móvil, aprovechando la inminente terminación del contrato.----------

Relata además que, si bien su intención era adquirir un nuevo dispositivo celular, el ICE le comunicó que se encontraban pendiente de pago el precio del terminal, las cuales se cobrarían en cuotas mensuales hasta el mes de febrero de 2025.----------

Al verse impedido para adquirir un nuevo terminal, Geredt Elkin Jiménez presentó ante el operador la reclamación 1-17696304917 en la que indicó que su plan estaba por finalizar y deseaba la resolución del caso.----------

Ante la Sutel, el reclamante cuestionó que el ICE haya modificado arbitrariamente la duración del contrato y solicitó su recisión a partir de octubre de 2023, según el acuerdo previamente alcanzado.----------

Pues bien, para la Unidad Jurídica, si bien no se puede apreciar una petición expresa de Geredt Elkin Jiménez para dar por terminado el contrato 111967929, lo cierto es que dicha solicitud va implícita en su deseo expreso ante el ICE para adquirir un nuevo terminal.----------

En el contexto de dicha petición, recordemos, se encontraba vigente el contrato 111967929 y la única manera de renovarlo era realizando las gestiones que correspondieran para dar por terminado el contrato que entonces aún les unía.----------

En ese sentido, la Unidad Jurídica concuerda con el análisis que realizan el órgano director, el órgano asesor y el órgano decisor cuando consideran que, si la intensión era adquirir un nuevo plan, de previo se debía dar por terminado el contrato vigente.----------

Razonamiento que resulta lógico y congruente en el contexto en que se dieron los hechos, de ahí que no exista duda en cuanto a que aquél 10 de setiembre de 2023, Geredt Elkin Jiménez se presentó en las oficinas del ICE para solicitar un nuevo plan y la rescisión del contrato 111967929, tal y como se tuvo por demostrado en el informe técnico del órgano director del procedimiento en oficio 10860-SUTEL-DGC-2023, acogido e incorporado como parte de la motivación que se ofrece en resolución RDGC-00175-SUTEL-2023.

En consecuencia, lo correspondiente es el rechazo del incidente de nulidad por indebida valoración de la prueba que plantea el ICE contra la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023, en particular el Resuelve 1.c) y el Resuelve 2 que refieren a la pretensión de terminación del contrato.----------

Ahora bien, por oficio 01646-SUTEL-DGC-2024 del 05 de marzo de 2024, la Dirección General de Calidad se refirió a los aspectos de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 que para ese momento no se tenían por cumplidos.----------

En dicho oficio no se hace referencia o se señala incumplimiento alguno a lo dispuesto en el Resuelve 1.c) o el Resuelve 2.I impugnados.----------

Por consiguiente, sin perjuicio de la propuesta de rechazo al incidente de nulidad, se entiende que, para la Dirección General de Calidad, de manera tácita, se tiene por cumplida la obligación impuesta al ICE en el resuelve 2.I de la resolución RDGC-00175-SUTEL-202.----------

b. Sobre el reclamo de nulidad de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 en relación con la naturaleza del contrato y el medio de pago de servicios empleado por el ICE (263-188-2024 – NI-02395-2024*).*----------

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33.2 de la Ley 9342, la nulidad de las resoluciones solo puede alegarse concomitantemente con los recursos que le quepan.----------

En este caso, mediante el oficio 263-894-2023 (NI-15465-2023), el ICE presentó un incidente de nulidad concomitante al recurso de apelación presentado en contra de la RDGC-00175-SUTEL-2023, específicamente en relación con lo considerado y dispuesto (Resuelve 1.c) únicamente.----------

En dicho escrito, el ICE acusó la nulidad de lo dispuesto al considerar que se había dado una incorrecta valoración de la prueba.----------

Luego, en su oficio 263-188-2024 (NI-02395-2024) el ICE amplió sus motivos de nulidad en contra de lo considerado y dispuesto en el Resuelve 1.c y, además, incorporó a su incidente de nulidad el argumento de apelación contra lo indicado por el órgano director de procedimiento en su informe rendido en oficio 10860-SUTEL-DGC-2023, apartados 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3. (hechos probados) en relación con la naturaleza del contrato y el medio de pago empleado por el ICE en esta relación en particular.----------

Al respecto, en criterio de la Unidad Jurídica, la ampliación al incidente de nulidad resulta extemporánea, al tratarse de un argumento que, si bien forma parte del recurso de apelación, no pertenece al reclamo de nulidad presentado concomitantemente dentro del plazo de impugnación.----------

Sin perjuicio de lo anterior, el rechazo a la pretensión anulatoria no obsta para que el tema sea conocido en el análisis de legalidad que se realiza a continuación al atender el recurso de apelación con el que guarda identidad.----------

En suma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33.2 de la Ley 9342, se recomienda el rechazo a la ampliación del incidente de nulidad concomitante planteado por el ICE en su oficio 263-188-2024 (NI-02395-2024) contra los hechos que se tuvieron por probados en los apartados 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3. del informe del órgano director de procedimiento incorporado en el Considerando 7 de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023.----------

3. ***SOBRE LOS ARGUMENTOS DE APELACIÓN***

En su oficio 263-894-2023 (NI-15465-2023) el ICE plantea dos argumentos de apelación en contra de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 del 20 de diciembre de 2023, mismos sobre los que a continuación la Unidad Jurídica emite criterio.----------

A. PRIMER ARGUMENTO

En su escrito de apelación, el ICE omite señalar el acto o disposición contra el que dirige su acción recursiva.

En su lugar, se limita a cuestionar el informe del órgano director del procedimiento rendido en su oficio 10860-SUTEL-DGC-2023, específicamente, los hechos que tuvo por demostrados en los apartados 2.1.1, 2.1.2 y 2.1.3. en cuanto al mes de firma del contrato suscrito por el reclamante, la naturaleza del contrato firmado y la condición de permanencia mínima y, en su pretensión solicita se declare con lugar el recurso.

En sus argumentos, a modo de resumen, el ICE alega que el contrato fue firmado en el mes de octubre y no en el mes de noviembre; además, que el contrato suscrito sí es el contrato homologado por la Sutel, que el cliente voluntariamente aceptó el rebajo automático como mecanismo de pago y que, el contrato no se encuentra asociado a un plazo de permanencia mínima.----------

Sobre el primero de los reclamos, efectivamente en el informe base del órgano asesor se tuvo como hecho probado que el 25 de noviembre de 2021 Geredt Elkin Jiménez suscribió el contrato de prestación de servicios 111957929.----------

No obstante, revisada la prueba aportada en el expediente, se logra verificar que la suscripción del contrato se produjo el día 25 de octubre de 2021 (Ver NI-12511-2023, pg 4).----------

Es claro entonces que se trata de un mero error material contenido en el informe rendido en el oficio 10860-SUTEL-DGC-2023 del 20 de diciembre de 2023 y en el considerando 8 de la resolución RDGC-00172-SUTEL-2023 del 20 de diciembre de 2023, sin que dicho error se haya reproducido también en la parte dispositiva del acto impugnado.----------

Así las cosas, lo procedente es la corrección del Considerando 8 de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 del 20 de diciembre de 2023, únicamente en cuanto al mes en que se suscribió el contrato 111967929, de manera que en lo sucesivo se lea:----------

"8. Que se logró evidenciar que, el contrato No111967929 suscrito el 25 de octubre de 2021 por las partes para la prestación del servicio móvil a la línea 8687-0222 se encuentra asociado a una permanencia mínima de 24 meses; la cual no se encuentra asociada al subsidio o financiamiento de algún terminal, siendo que las cuotas del pagaré por concepto del terminal Samsung Z FOLD 3, IMEI 353249142323506 no forman parte del contrato de adhesión, únicamente se incluyeron en el precio mensual total del servicio por autorización del usuario, por lo que no justifican el plazo de permanencia mínima. Lo cual, resulta violatorio a las resoluciones número RCS-364-2012 y RCS-253-2016 del Consejo de Sutel relativas a las condiciones de permanencia mínima y vigentes al momento de los hechos."----------

Ahora bien, en cuanto a la apelación en contra de los hechos probados 2.1.2 y 2.1.3, en la resolución RDGC-00015-SUTEL-2024 del 21 de febrero de 2024, se acogió el informe rendido por el órgano asesor en su oficio 01331-SUTEL-DGC-2024.----------

En dicho acto preparatorio, acogido por el órgano decisor, se llegó a la conclusión de que en el Resuelve 1.b) del acto impugnado, se estableció que el ICE condicionó al usuario a mantener el cargo automático como medio de pago por el tiempo de suscripción del plan, así con base en un contrato anexo al contrato homologado (afiliación No 768482); además, que dicho anexo no había sido homologado por la Sutel, lo que contraviene lo dispuesto en el artículo 45 inciso 12) de la Ley 8642.----------

Específicamente en lo que refiere al contrato anexo, el órgano decisor replica lo dispuesto en los artículos 46 de la Ley 8642 y 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final según los cuales, cualquier modificación del contrato homologado por Sutel debe contar con la correspondiente homologación por parte de la Sutel, esto indistintamente del mecanismo que se emplee para llevar a cabo esa modificación, como lo puede ser la suscripción de un contrato anexo. Además, que de acuerdo con la disposición regulatoria contenida en la resolución RCS-186-2021: "ACTUALIZACIÓN DE LA GUÍA DE REQUISITOS MÍNIMOS Y PROCEDIMIENTO PARA LAHOMOLOGACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE LOS OPERADORES /PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y AJUSTE DE LA CARÁTULA Y CONTRATO MODELO", que cualquier anexo que mantenga relación con la contratación del servicio previo a su utilización debe encontrarse aprobado por esta Superintendencia.------

Es decir que, toda modificación realizada a cualquiera de las cláusulas del contrato debidamente homologado, incluyendo las que se introduzcan mediante anexos, debe contar con su correspondiente aprobación por parte de la Sutel.----------

En este caso, se analiza la boleta de autorización a efecto de determinar si en su contenido resulta obligatoria la homologación que exigen los artículos 46 de la Ley 8642 y 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y la resolución RCS-186-2021 antes mencionada.----------

En la cláusula 31 del contrato homologado al ICE; en relación con los medios de pago se establece:---------

*"**Clausula 25. PLAZO CONTRACTUAL**.*

El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el Cliente solicite al ICE la rescisión contractual, indistintamente de que el periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato haya vencido.----------

***Cláusula 31. MEDIOS DE PAGO**.*

*El Cliente tiene el deber de cancelar las facturaciones de previo a la fecha de vencimiento. Para la realización de sus pagos, podrá elegir cualquiera de los siguientes medios: transferencia electrónica, **cargo a tarjeta de crédito**, cobro en cajas registradoras de agencias o agentes recaudadores autorizados en todo el país. Como referencia para realizar los pagos, el Cliente deberá indicar el número de línea asignada. Los puntos autorizados están disponibles en el sitio web www kolbi.cr" (Lo resaltado es añadido. Ver NI-13812-2023, pg 17).----------*

Ahora bien, en la boleta de suscripción PAR cuya copia ofrece el propio ICE en su recurso, claramente se lee:----------

*"**1. SUSCRIPCIÓN PAR**: A través de esta afiliación el cliente elige como medio de pago para cumplir sus obligaciones con el ICE la suscripción al servicio de Pago Automático de Recibos (PAR) lo cual deberá realizar con una tarjeta de débito que se encuentre a su nombre en donde se aplicará el descargo o el débito correspondiente al momento de la facturación mensual (monto mensual del plan más los excedentes generados).----------*

***2. PLAZO DE AFILIACIÓN**: el cliente se compromete a mantener ese medio de pago por el tiempo de suscripción del plan SmartPhone." (Lo resaltado es añadido. Ver NI-13812-2023, pg 21).----------*

Pues bien, para la Unidad Jurídica, la boleta de suscripción al sistema PAR presenta elementos que podrían modificar las cláusulas del contrato homologado por la Sutel.----------

En cuanto a la modalidad de pago, la cláusula 31 del contrato homologado autoriza al usuario a elegir cualquier medio de pago mientras que, la boleta de suscripción al sistema PAR reduce esa libertad de elección de manera que, el usuario únicamente puede cancelar el servicio por medio de un pago automático.

En cuanto al mecanismo, el contrato autoriza el cargo a una tarjeta de crédito mientras que la boleta de afiliación al sistema PAR autoriza el cargo a una tarjeta de débito a nombre del usuario.----------

De la lectura de ambos instrumentos se logra constatar que, efectivamente, la boleta de suscripción al sistema PAR altera o modifica el contenido del contrato de adhesión homologado al ICE.----------

Por consiguiente, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 46 de la Ley 8642 y 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y la disposición regulatoria contenida en resolución RCS-186-2021, el anexo al contrato denominado "autorización del cliente aplicación de pagos sistema PAR", requiere la aprobación y correspondiente homologación por parte de la Sutel, como requisito de validez esencial para su eficacia.----------

A partir del análisis realizado, para la Unidad Jurídica es claro que, tal y como se indica en el hecho probado 2.1.1, la "Autorización del cliente aplicación pagos sistemas par", suscrita por Geredt Elkin Jiménez, carece de la debida homologación por parte de la Sutel, al tiempo que impuso una condición al usuario a mantener dicho medio de pago por el tiempo de suscripción del plan "Smart Phone", con lo que modificó la cláusula 31 del contrato homologado. (NI-13812-2023).----------

De ahí que lo correspondiente y sugerido es que, en el acto definitivo, se confirme lo dispuesto en el Resuelve 1.b) de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2021 en el que se dispuso que el ICE condicionó a Geredt Elkin Jiménez a mantener el cargo automático como medio de pago por el tiempo de suscripción del

plan a través de un anexo no homologado, en violación de los artículos 45 inciso 12) y 46 de la Ley General de Telecomunicaciones.----------

En cuanto a si dicha condición fue voluntariamente aceptada por el cliente o si se trató de una imposición del operador, para la Unidad Jurídica, el reclamo resulta irrelevante, así en el tanto se trata de una condición contractual carente del requisito de validez esencial para su exigibilidad, sea la debida homologación por parte de la Sutel.----------

Sin perjuicio de ello, la Unidad Jurídica coincide con el análisis que realiza el órgano asesor y acoge el órgano decisor al considerar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley 8642, la carga de la prueba corresponde al operador.----------

En este punto, recordemos que el usuario reclamante denuncia haber sido compelido a la suscripción del anexo para aplicación del sistema PAR; anexo que, como bien señala el órgano decisor, pasó a formar parte de un contrato de adhesión al que el cliente solo tuvo posibilidad de aceptar o rechazar integralmente, sin posibilidad de elección o margen de negociación.----------

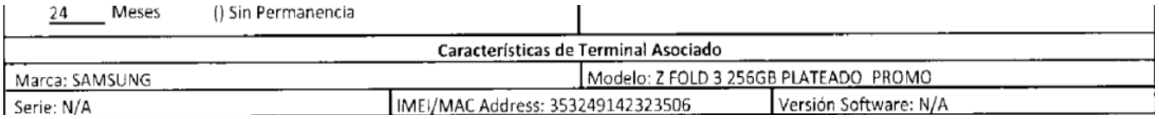
De ahí que, tal y como lo dispone el artículo 48 de la Ley 8642, corresponde al ICE demostrar que, al momento de la suscripción del contrato, se le ofreció a Geredt Elkin Jiménez la posibilidad de optar por cualquier otro mecanismo de pago, tal y como lo establece la cláusula 31 del contrato homologado.----------

Ejercicio que en este caso se extraña, dado que no se observa ningún otro elemento de prueba que desvirtúe lo denunciado.----------

Por último, en cuanto al reclamo contra el hecho probado 2.1.3 sobe la permanencia mínima, en su informe dado en oficio 01331-SUTEL-DGC-2024, el órgano asesor estima que en el contrato suscrito el operador estableció el plazo de 24 meses de permanencia mínima, pese a que no existía un beneficio económico para el usuario para mantenerse bajo dicho plazo, informando inadecuadamente al usuario sobre su derecho a rescindir el contrato en cualquier momento, lo que en su criterio resulta contrario a lo dispuesto en los artículos 45 inciso 1) de la Ley 8642, al artículo 14 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y a las disposiciones regulatorias dadas en resoluciones RCS-364-2012 y RCS-253-2016.-

Al respecto, de la lectura del contrato suscrito por Geredt Elkin Jiménez se lee:----------

***"3. Permanencia Mínima**: Corresponde al plazo por el cual las Partes contratantes se obligan a respetar y mantener invariables las condiciones contractuales originalmente pactadas a cambio de que el Cliente reciba el beneficio de un terminal subsidiado durante el periodo de permanecía mínima. No obstante, puede rescindirlo sin penalización cuando finalice el plazo de permanencia mínima, caso contrario el Cliente debe pagar el subsidio del terminal:----------*



24 Meses () Sin Permanencia		
Características de Terminal Asociado		
Marca: SAMSUNG	Modelo: Z FOLD 3 256GB PLATEADO PROMO	
Serie: N/A	IMEI/MAC Address: 353249142323506	Versión Software: N/A

Además, señala el órgano asesor que, por correo electrónico del 17 de octubre de 2023 el ICE le informó al usuario que, la permanencia mínima establecida en el contrato era independiente del pagaré suscrito:--

"Deseamos informarle que hemos recibido por parte de SUTEL la reclamación interpuesta para análisis y conciliación, sin embargo para este caso tenemos la firma del pagaré por las cuotas del terminal adquirido en Octubre 2021; es importante indicarle que la permanencia mínima firmada en el contrato adjunto es ajena al compromiso contractual del pagaré firmado el cual adjunto también para su conocimiento, el cobro de las cuotas se aplicará como hasta el momento de manera mensual. Procederemos a remitir a SUTEL esta respuesta y el pagaré firmado con el compromiso contractual de pago". (Destacado intencional). (NI-13605-2023).----------

A partir del texto del contrato y de la prueba aportada por el propio operador, salta a la vista que, de cara al usuario, el operador mantuvo siempre la existencia de un plazo de permanencia mínima de veinticuatro meses, sin el beneficio económico para el usuario y así lo informó al propio usuario al momento de atender su reclamación.----------

Así las cosas, no se observa error en la motivación dada por el órgano decisor y por consiguiente lo procedente es la confirmación de lo dispuesto en el Resuelve 1.a) de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023.----------

B. ***SEGUNDO ARGUMENTO***

A cotejar lo manifestado por el ICE en su acción recursiva presentada en el oficio 263-894-2023 (NI-15465-2023) frente a lo manifestado en la expresión de agravios y ampliación del incidente de nulidad hecha en su oficio posterior 263-188-2024 (NI-02395-2024), se observa que este argumento guarda identidad con el primero de los reclamos de nulidad que refiere, precisamente, a la incorrecta valoración de la prueba en relación con lo pretendido por el reclamante ante el ICE.----------

Entonces, la Unidad Jurídica sostiene el criterio vertido al analizar el incidente de nulidad planteado y en su razón, se reitera la sugerencia de valorar el rechazo del incidente de nulidad y por consiguiente, del recurso de apelación en contra de lo dispuesto en el Resuelve 1.c) y el Resuelve 2.I de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 del 20 de diciembre de 2023.----------

En su razón, dado que existe identidad entre el reclamo de apelación y el incidente de nulidad planteado por este extremo, dada la forma que se resuelve aquél, se omite ahondar en consideraciones para la atención de este extremo de apelación.----------

IV. FIRMEZA DEL ACUERDO

Por disposición del artículo 56 de la Ley 6227, los acuerdos que alcance el Consejo de la Sutel deberán estar contenidos en el acta de la sesión en la que se adopten y ésta a su vez será aprobada en la sesión ordinaria siguiente.----------

Excepcionalmente, el Consejo de la Sutel podrá disponer la firmeza del acuerdo sin necesidad de aprobación posterior, para lo cual requerirá de la votación de dos terceras partes de la totalidad de sus miembros.----------

La declaratoria en firme de un acto sin aprobación posterior, supone la supresión de la posibilidad de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la misma Ley 6227.----------

Bajo este entendido, se sugiere valorar la conveniencia de conocer el presente informe y declarar en firme su disposición, así por tratarse de un procedimiento administrativo sujeto a plazos reducidos.”----------

SEGUNDO: La resolución RDGC-00175-SUTEL-2023, del 20 de diciembre del 2023, fue notificada todas las partes el mismo día de su emisión, mediante correo electrónico.---------

TERCERO: El Instituto Costarricense de Electricidad es legítima para interponer el recurso de apelación contra la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 del 20 de diciembre de 2023, se encuentra debidamente representada para interponer la presente acción recursiva (NI-15465-2023) y su acción recursiva fue presentada dentro del plazo de Ley.----------

CUARTO: No se observa ausencia de elementos del acto administrativo ni vicio de estos que justifiquen la declaratoria de nulidad absoluta, total o parcial de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 del 20 de diciembre de 2023.----------

QUINTO: Se observa necesidad de corregir el error material visible en el Considerando 8 de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2021 del 20 de diciembre de 2023, únicamente en cuanto a la fecha de suscripción del contrato, siendo que en el acto impugnado se indicó que la suscripción se produjo el 25 de noviembre de 2021 cuando en realidad la firma del contrato se suscitó el 25 de octubre de 2021. Por consiguiente, lo procedente es la corrección de lo considerado para que en lo sucesivo se lea:----------

> "*8. Que se logró evidenciar que, el contrato No111967929 suscrito el 25 de octubre de 2021 por las partes para la prestación del servicio móvil a la línea 8687-0222 se encuentra asociado a una permanencia mínima de 24 meses; la cual no se encuentra asociada al subsidio o financiamiento de algún terminal, siendo que las cuotas del pagaré por concepto del terminal Samsung Z FOLD 3, IMEI 353249142323506 no forman parte del contrato de adhesión, únicamente se incluyeron en el precio mensual total del servicio por autorización del usuario, por lo que no justifican el plazo de permanencia mínima. Lo cual, resulta violatorio a las resoluciones número RCS-364-2012 y RCS-253-2016 del Consejo de Sutel relativas a las condiciones de permanencia mínima y vigentes al momento de los hechos*."----------

SEXTO: No se observa motivo de necesidad, conveniencia o mérito ni se encuentran motivos de legalidad que justifiquen la modificación de lo dispuesto en resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 del 20 de diciembre de 2023.----------

SETIMO: Se dispone la declaratoria en firme de este acuerdo.----------

POR TANTO,

De conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones y con fundamento en los artículos 11, 56, 59 al 98, 125, 128, 129, 131 a 134 a 139, 146, 148, 155, 158, 164, 165, 166, 167, 169 a 174, 176, 214, 219, 223, , 229, 237, 247, 268, de la Ley 6227; el artículo 33.2 de la Ley 9342; artículos 45 incisos 1) y 12), 46 y 48 de la Ley 8642; el artículo 20 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final (RPUF) y la resolución RCS-186-2021, a partir del análisis de los documentos que conforman el expediente:----------

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

1. **RECHAZAR** el incidente de nulidad presentado contra la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 del 20 de diciembre del 2023.----------

2. **CORREGIR** el error material que se observa en el Considerando 8 de la resolución RDGC-00175-SUTEL-2023 del 20 de diciembre de 2023, únicamente, en cuanto al mes en que se suscribió el contrato 111967929, de manera que en lo sucesivo se lea:

   "*8. Que se logró evidenciar que, el contrato No111967929 suscrito el 25 de octubre de 2021 por las partes para la prestación del servicio móvil a la línea 8687-0222 se encuentra asociado a una permanencia mínima de 24 meses; la cual no se encuentra asociada al subsidio o financiamiento de algún terminal, siendo que las cuotas del pagaré por concepto del terminal Samsung Z FOLD 3, IMEI 353249142323506 no forman parte del contrato de adhesión, únicamente se incluyeron en el precio mensual total del servicio por autorización del usuario, por lo que no justifican el plazo de permanencia mínima. Lo cual, resulta violatorio a las resoluciones número RCS-364-2012 y RCS-253-2016 del Consejo de Sutel relativas a las condiciones de permanencia mínima y vigentes al momento de los hechos*."----------

3. **RECHAZAR** el recurso de apelación presentado por el ICE contra la resolución

RDGC-00175-SUTEL-2021 del 20 de diciembre de 2023.----------

4. **DAR** por agotada la vía administrativa.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.12. Informe de recurso reconsideración contra la RCS-006-2024.

La Presidencia continúa con el orden del día y presenta para valoración del Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica, para atender el recurso de reconsideración interpuesto contra la resolución RCS-006-2024.----------

Al respecto, se conoce el oficio 01891-SUTEL-UJ-2024, del 12 de marzo del 2024, mediante el cual esa Unidad expone al Consejo el informe del recurso de reconsideración gestionado por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RCS-006-2024, de las 14:30 horas del 04 de enero del 2024, dictada por el Consejo en el marco del análisis y revisión del mercado relevante asociado al mercado minorista de telefonía pública, análisis del grado de competencia, determinación de operadores y proveedores importantes e imposición de obligaciones.----------

A continuación la exposición de este tema.----------

*"**Cinthya Arias**: Continuamos con el punto 2.12, informe del recurso de reconsideración en contra de la RCS 0062024.----------*

***María Marta Allen**: Esta resolución la emite el Consejo en enero de este año y trata de la revisión del mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía pública, análisis del grado de competencia en dicho mercado, determinación de operadores y proveedores importantes e imposición de obligaciones.----------*

En esa resolución se declaró al ICE, que posee un poder sustancial en ese mercado minorista de telefonía pública y se le impusieron una serie de obligaciones.----------

El ICE presenta recurso de reconsideración contra esta resolución. El primer motivo del ICE es lo siguiente: Indica que el servicio de telefonía pública cumple una labor social y que por el servicio estar en declive, por la obsolescencia de sus equipos, debería ser parte de un servicio universal que realiza FONATEL.----------

Como sabemos, es en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones que se definen las metas y las prioridades para el seguimiento de servicio universal y es con base en ese plan que se definen los recursos de FONATEL.----------

Dicho plan, por lo menos en la actualidad, no contempla la posibilidad de que el servicio de telefonía pública se trabaje como parte de los programas que maneja FONATEL.----------

Otro aspecto que reclama el ICE es que el costo de la contabilidad regulatoria debe ser un criterio para no considerar como un mercado relevante del servicio de telefonía pública. Al respecto, es importante indicar que la obligación de mantener contabilidades de costos separadas para cada servicio es un mecanismo de control para prevenir el desarrollo de subsidios cruzados, así como otras prácticas contrarias a la competencia.----------

Esta obligación también se establece en la necesidad de información que requiere la Sutel, para poder dar un seguimiento adecuado al comportamiento del operador importante en este mercado.----------

Otro motivo de impugnación, indica el ICE que la resolución carece en su fundamento de un estudio y análisis de los costos en que se obligaría al ICE, como único prestatario del servicio, versus el beneficio efectivo que recibirían los usuarios y el mercado.----------

Con relación a ese argumento, indicamos que la resolución se emite según lo que establece la metodología establecida en la resolución RCS-082-2015, que es la metodología para el análisis del grado competencia efectiva de los mercados de telecomunicaciones y también

en los oficios que elaboró la Dirección General de Mercados, en los cuales se acredita y se valoran los parámetros, los indicadores y se utiliza la metodología de análisis ya establecida por la misma Sutel.----------

Como tercer motivo de impugnación, indica el ICE que es la Sutel la que debe realizar la fijación de la tarifa inicial para el servicio de telefonía pública.----------

Este tema es considerado en la resolución RCS-006-2024, en la cual en el último Por tanto indica lo siguiente:----------

> *"Con base en lo establecido en el Reglamento para la fijación de las bases y condiciones para la fijación de precios y tarifas, puede el ICE solicitar en un procedimiento administrativo, aparte de la revisión y actualización tarifaria respecto al servicio minorista de telefonía pública, para lo cual deberá presentar la información actualizada y correspondiente para tal efecto".----------*

Es decir, se le indica al ICE cuál es el mecanismo adecuado para eventualmente solicitar alguna modificación en la tarifa de ese servicio.----------

Cómo conclusión, recomendamos al Consejo declarar sin lugar el recurso de reposición presentado por el ICE en contra de la resolución RCS-006-2024; declarar en firme el acuerdo que se adopte y dar por agotada la vía administrativa.----------

***Cinthya Arias**: Si estamos de acuerdo, procederíamos a votar en firme".----------*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 01891-SUTEL-UJ-2024, del 12 de marzo del 2024 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 013-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 01891-SUTEL-UJ-2024, del 12 de marzo del 2024, mediante el cual la Unidad Jurídica expone al Consejo el informe del recurso de reconsideración gestionado por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RCS-006-2024, de las 14:30 horas del 04 de enero del 2024, dictada por el Consejo en el marco del análisis y revisión del mercado relevante asociado al mercado minorista de telefonía pública, análisis del grado de competencia, determinación de operadores y proveedores importantes e imposición de obligaciones.----------

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-048-2024

SE RESUELVE RECURSO DE RECONSIDERACIÓN EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RCS-006-2024 SOBRE LA REVISIÓN DEL MERCADO RELEVANTE ASOCIADO AL MERCADO MINORISTA DE TELEFONÍA PÚBLICA, ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA, DETERMINACIÓN DE OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES

EXPEDIENTE: GCO-DGM-MRE-01370-2021

RESULTANDO:

1. El 24 de septiembre del 2009, por resolución RCS-307-2009, de las 15:35 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones emitió la "*Definición de los mercados relevantes y de los operadores y/o proveedores importantes*" (expediente administrativo GCO-DGM-MRE-01222-2016, visible a folios 7 al 20).----------

2. El 13 de mayo del 2015, mediante oficio 3303-SUTEL-SCS-2015, se comunica la sesión ordinaria 024-2015, celebrada en fecha a las 12:50 horas, mediante acuerdo 010-024-2015, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad la resolución RCS-082-2015 "*Metodología para el análisis del grado de*

competencia en los mercados de telecomunicaciones" (expediente administrativo GCO-NRE-REL-01075-2015, visible a folios 61 al 85).----------

3. El 18 de mayo del 2015 mediante oficio 3363-SUTEL-SCS-2015, se comunicó el acuerdo 010-024-2015 del 13 de mayo del 2015, por medio del cual se indicó en el RESUELVE inciso ii. "*Aprobar la Propuesta de Metodología para el Análisis del Grado de Competencia Efectiva en, los Mercados de Telecomunicaciones*", así como en el inciso "iv. Publicar en el Diario Oficial La Gaceta la resolución sobre "*Metodología para el Análisis del Grado de Competencia en los Mercados de Telecomunicaciones*" (expediente administrativo GCO-NRE-REL-01075-2015, visible a folios 86 al 89).------

4. El 01 de junio del 2015, en el Alcance Digital 39 al Diario Oficial La Gaceta 104, se publicó la resolución RCS-082-2015 la cual versa sobre la "*Metodología para el análisis del grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones*". (expediente administrativo GCO-NRE-REL-01075-2015 visible a folios 109 al 134).---

5. El 13 de diciembre de 2016, en el Alcance 303 a La Gaceta se publicó la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-261-2016 referente a la "*Revisión del mercado minorista del servicio de telefonía fija, análisis del grado de competencia en dicho mercado, declaratoria de operador importante e imposición de obligaciones*". (expediente administrativo GCO-DGM-MRE-01553-2016, visible a folios 002313 al 002388).----------

6. En dicha resolución se declaró que el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE) posee poder sustancial en el mercado del servicio minorista de telefonía fija. Asimismo, se declaró que el mercado relevante del servicio minorista de telefonía fija no se encuentra en competencia efectiva. Adicionalmente, en dicha resolución se señaló que *"las características del servicio de telefonía pública distan de las del servicio de telefonía fija, así más allá del hecho de que ambos servicios se presten sobre la red fija, las características y funcionalidades de los mismos hacen que no se puedan considerar como sustitutos por parte del usuario, razón por la cual*

no pueden ser analizados dentro del mismo mercado relevante." (expediente administrativo GCO-DGM-MRE-01553-2016, visible a folios 002381 al 002384).------

7. En el RESUELVE número 20 de la resolución RCS-261-2016 se estableció que la próxima revisión de cada uno de estos mercados relevantes se realizarán con una periodicidad máxima de tres años. En seguimiento a esta disposición el 3 de marzo de 2020 mediante acuerdo 028-015-2020 de la sesión ordinaria 015-2020 el Consejo de la SUTEL dio por recibido el informe número 10812-SUTEL-DGM-2019, del 28 de noviembre del 2019, por medio del cual la Dirección General de Mercados presentó para el respectivo proceso de Consulta Pública, su propuesta de definición del mercado relevante asociados al servicio minorista de telefonía fija. Asimismo, el Consejo instruyó a la DGM para que llevara a cabo la consulta relativa a la definición de mercados y análisis del grado de competencia, designación de operadores o proveedores importantes y la imposición de obligaciones específicas; de conformidad con el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones vigente en ese momento (expediente administrativo SUTEL-GCO-DGM-MRE-00804-2019, visible a folios 000349 al 000352).----------

8. El 10 de marzo de 2020, mediante publicación en el diario oficial La Gaceta N° 27, se publicó la invitación a participar del proceso de consulta pública dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones vigente en ese momento, periodo que fue ampliado por cinco días hábiles mediante el acuerdo N°019-023-2020 publicado en la Gaceta N° 60 del 25 de marzo de 2020 (expediente administrativo SUTEL-GCO-DGM-MRE-00804-2019, visible a folios 000353 al 000354).----------

9. El 31 de marzo de 2020 se recibieron, en tiempo, solamente observaciones por parte Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) mediante oficio 6000-484-2020 (NI-04070-2020) (expediente administrativo SUTEL-GCO-DGM-MRE-00801-2019, visible

a folios 000327 al 000335). En dicho escrito el ICE indica con respecto al servicio de telefonía pública lo siguiente:----------

"Que la SUTEL no considera en el análisis del mercado del servicio minorista de telefonía fija no considera el servicio de telefonía pública cuya operación y mantenimiento resulta relevante para la valoración de acceso fijo.----------

Que si bien es cierto el servicio de telefonía pública tiene características propias, ambos servicios (telefonía fija y telefonía pública) se prestan sobre la red fija.-------

Que el servicio de telefonía pública sustituye al de telefonía fija únicamente en ocasione excepcionales como las emergencias, o en condiciones de asilamiento como lo son la hospitalización o encarcelamiento.----------

Que la fijación de una política tarifaria de precios tope en los servicios de telefonía pública que atendía programas de interés social ha sido una las principales restricciones o problemas que ha enfrentado el ICE donde no se ha podido recuperar los costos de operación y mantenimiento desde la apertura del sector de telecomunicaciones en Costa Rica. ----------

Que la SUTEL debe realizar el análisis del mercado para el servicio de telefonía pública."----------

10. El 2 de junio del 2020 mediante el informe 04851-SUTEL-DGM-2020 la Dirección General de Mercados rindió el informe técnico en donde analizó y emitió criterio sobre las observaciones recibidas por parte del ICE al mercado de telefonía fija (expediente administrativo SUTEL-GCO-DGM-MRE- 00804-2019, visible a folios 000362 al 000377). En dicho informe con respecto al tema de telefonía pública se indicó lo siguiente: ----------

"Sobre al argumento sobre la telefonía pública es pertinente precisar que el ICE no aporta razones técnicas que sustenten su posición de que la telefonía pública debe considerarse en el mismo mercado que la telefonía fija. Se debe recordar que la telefonía pública permite el acceso, recepción y envío de llamadas nacionales en un

origen fijo público, se presta exclusivamente mediante la conexión de aparatos telefónicos de uso público ubicados en lugares específicos, por medio de un determinado mecanismo de cobro o tasación.----------

El servicio de telefonía pública tiene por objetivo satisfacer una necesidad colectiva de comunicación. En ese sentido, por una tarifa definida, todos los habitantes tienen derecho a utilizar el servicio, en consecuencia, ninguno es propietario ni del aparato telefónico ni de la numeración, así que no puede hacer uso exclusivo del servicio. Además, para utilizar el servicio el usuario debe desplazarse al sitio donde se ubica dicho aparato telefónico.----------

Las características del servicio de telefonía pública difieren de las del servicio de telefonía fija, más allá del hecho de que ambos servicios se presten sobre la red fija, las características y funcionalidades de estos hacen que no se puedan considerar como sustitutos por parte del usuario, razón por la cual no pueden ser analizados dentro del mismo mercado relevante de telefonía fija. ----------

La telefonía pública dadas sus características, las cuales son muy diferentes a las del del servicio de telefonía fija más allá del hecho de que ambos servicios se presten sobre la red fija, es claro que las características y funcionalidades hacen que no se puedan considerar como sustitutos por parte del usuario, razón por la cual no pueden ser analizados dentro del mismo mercado relevante y lo que procede es realizar un análisis específico para este mercado."----------

11. El 6 de julio del 2020 mediante el acuerdo 009-048-2020 en relación con la consulta pública dentro del procedimiento de definición los mercados relevantes asociados al servicio minorista de telefonía fija, análisis del grado de competencia, determinación de los operadores y proveedores importantes en dichos mercados e imposición de obligaciones a dichos operadores y proveedores; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en el RESUELVE número IX acordó iniciar el análisis del

mercado del servicio de telefonía pública (expediente administrativo SUTEL-GCO-DGM-MRE-00804-2019, visible a folios 000385 al 000393). ----------

12. Para efectos de llevar a cabo los estudios contenidos en el presente informe la DGM llevó a cabo una serie de acciones tendientes a recolectar la información necesaria para los distintos tipos de análisis. En particular el día 29 de septiembre del 2021 se solicitó al ICE información mediante el oficio número 08937-SUTEL-DGM-2021, siendo el único operador que ofrece este servicio de telefonía pública (expediente administrativo SUTEL-GCO-DGM-MRE-01370-2021, visible a folios 0003 al 0008).---

13. El 2 de noviembre del 2021 mediante el oficio número 264-1881-2021 (NI-14614-2021) el ICE brindó la respuesta a la información solicitada en el oficio 08937-SUTEL-DGM-2021 (expediente administrativo SUTEL-GCO-DGM-MRE-01370-2021, visible a folios 00013 al 00014).----------

14. El 1 de diciembre del 2022 mediante el oficio 10631-SUTEL-DGM-2022 la DGM solicitó al ICE información del servicio de telefonía pública a fin de dar seguimiento a la información enviada por el instituto mediante el oficio número 264-1881-2021 (NI-14614-2021) (expediente administrativo SUTEL-GCO-DGM-MRE-01370-2021, visible a folios 00015 al 00024).----------

15. El 22 de diciembre mediante el oficio número 263-587-2022 (NI-19722-2022) el ICE solicitó una prórroga de 30 días naturales adicionales para entregar la información solicitada en el oficio número 10631-SUTEL-DGM-2022, debido a la cantidad y complejidad de la información requerida (expediente administrativo SUTEL-GCO-DGM-MRE-01370-2021, visible a folios 00025 al 00027).----------

16. El 13 de enero 2023 mediante el oficio número 00053-SUTEL-DGM-2023 la DGM ante las justificaciones señaladas por el ICE y entendiendo la importancia que reviste las aclaraciones de la información solicitada para el análisis y revisión del servicio de telefonía pública concedió la prórroga solicitada por el ICE mediante el oficio número

263-587-2022 (NI-19722-2022) (expediente administrativo SUTEL-GCO-DGM-MRE-01370-2021, visible a folios 00028 al 00030).----------

17. El 15 de febrero mediante el oficio número 263-89-2023(NI-02026-2023) el ICE brindó la respuesta a la información solicitada en el oficio número 10631-SUTEL-DGM-2022 (expediente administrativo SUTEL-GCO-DGM-MRE-01370-2021 visible a folios 00031 al 00087). ----------

18. El Instituto Costarricense de Electricidad solicita de manera expresa en los oficios, 264-1881- 2021 de fecha 02 de noviembre del año 2021 con número de registro en SUTEL (NI-14614-2021) anexos 1, 2, 3, y 263-89-2023 de fecha 15 de febrero 2023 con número de registro (NI-02026-2023) anexos 2, 3, 4, 5,7, 9 , que la información suministrada por ellos en dichos anexos electrónicos sea declarada confidencial, pues la misma se considera de carácter sensible, ya que ésta se refiere a aspectos comerciales, estratégicos, económicos y de competencia. El ICE manifiesta en lo que interesa lo siguiente:----------

En el oficio 264-1881-2021 de fecha 02 de noviembre del año 2021 el ICE indica:-----

"…Con fundamento en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública (Ley N°6227), el artículo 2 de la Ley de Información No Divulgada (Ley N°7975), el artículo 35 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones (Ley 8660), la información que se remite se considera secreto comercial, de carácter estratégico por sus implicaciones comerciales, económicas y de competencia, en razón de lo cual se envían los 3 anexos protegidos, los cuales únicamente podrían ser abiertos por la funcionaria Raquel Cordero Araica de la dirección General de Mercados de la SUTEL, a quien se le enviara vía correo electrónico las respectiva contraseña. En ese sentido, se solicita garantizar la confidencialidad de la misa en toda la cadena de custodia que corresponda…"----------

En el oficio 263-89-2023 de fecha 15 de febrero 2023, el ICE indica:----------

"…Con fundamento en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública (Ley N°6227), el artículo 2 de la Ley de Información No Divulgada (Ley N°7975), el artículo 35 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones (Ley 8660) y la resolución RCS-118-2022 del Consejo de la SUTEL, la información que se remite en los Anexos 2, 3, 4, 5,7 y 9 se considera secreto comercial, de carácter estratégico por sus implicaciones comerciales, económicas y de competencia, en razón de lo cual se envían los cinco anexos protegidos, los cuales únicamente podrían ser abiertos por su persona, a quien se le envía vía correo electrónico la respectiva contraseña. En ese sentido, se solicita garantizar la confidencialidad de la misma en toda la cadena de custodia que corresponda…" ----------

19. En el caso específico de Instituto Costarricense de Electricidad, a la información suministrada se le debe dar un tratamiento de confidencialidad si la misma se ajusta a lo reglado en el artículo 35 de la (Ley No.8660) Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas de Sector Telecomunicaciones.----------

20. La información para la cual se solicita la confidencialidad versa sobre temas como: ingresos de telefonía pública por segmento atendido año 2022, costo y valor contable de los activos de telefonía pública a noviembre 2022, gastos por depreciación de telefonía pública 2021, estimación del déficit del servicio de telefonía pública años 2020-2021, concepto de las cuentas y gastos de operación del instituto costarricense de electricidad, de acuerdo con las políticas contables, detalle del costo de servicio de la telefonía pública años 2020-2021, respuestas al cuestionario, datos de activos y gasto por depreciación activos telefonía pública.----------

21. Mediante el oficio 4405-SUTEL-DGM-2023 la Dirección General de Mercados rindió el informe técnico sobre la solicitud de declaración de confidencialidad en el expediente donde se custodia información brindada por el Instituto Costarricense de

Electricidad para la revisión del mercado de telefonía pública (expediente administrativo SUTEL-GCO-DGM-MRE-01370-2021, visible a folios 00088 al 00097).-

22. Por resolución RCS-116-2023 aprobada en la sesión ordinaria 033-2023, celebrada el 1 de junio del 2023, mediante acuerdo 028-033-2023, de las 15 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones rechazó la solicitud de confidencialidad solicitada por el ICE correspondiente a los oficios 264-1881-2021 de fecha 02 de noviembre del año 2021 con número de registro en Sutel (NI-14614-2021) anexos 1, 2, 3, y 263-89-2023 de fecha 15 de febrero 2023 con número de registro (NI-02026-2023) anexos 2, 3, 4, 5,7, 9, ya que la misma no cumple con los supuestos de hecho establecidos en el artículo 35 de la ley 8660 inciso a) y b) aportada por el ICE en el proceso de revisión del mercado de telefonía pública (expediente administrativo SUTEL-GCO-DGM-MRE-01370-2021, visible a folios 00098 al 000108).----------

23. El 17 de noviembre del 2023, por oficio 09816-SUTEL-DGM-2023 de la Dirección General de Mercados, se presentó para valoración del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la “PROPUESTA DE REVISIÓN DEL MERCADO RELEVANTE ASOCIADO AL SERVICIO MINORISTA DE TELEFONÍA PÚBLICA: ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA, DETERMINACIÓN DE LOS EVENTUALES OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES EN DICHO MERCADO E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES” (expediente administrativo GCO-DGM-MRE-01370-2021, visible a folios 112 al 175).----------

24. El 24 de noviembre del 2023, mediante oficio 10017-SUTEL-SCS-2023, el cual contiene la sesión ordinaria 070-2023 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 14 de noviembre de 2023, aprobó por unanimidad el acuerdo 040-070-2023, en el cual señala en lo que interesa lo siguiente:----------

“(…)

PRIMERO: Dar por recibido el oficio 09816-SUTEL-DGM-2023 del 17 de noviembre del 2023, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta par el

respectivo proceso de consulta pública, su "Propuesta de revisión del mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía pública, análisis del grado de competencia, determinación de eventuales operadores y proveedores importantes en dicho mercado e imposición de obligaciones."----------

SEGUNDO: Instruir a la Dirección General de Mercados para que lleve a cabo la consulta pública relativa a la definición del mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía pública, análisis del grado de competencia, determinación de los operadores y proveedores importantes en dicho mercado e imposición de obligaciones; de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones. La publicación del aviso se realizará en el diario oficial La Gaceta, mediante una invitación pública para que quien lo desee, dentro del plazo de diez (10) días hábiles siguientes a dicha publicación, exponga por escrito las razones de hecho y derecho que considere pertinentes en relación con la consulta.----------

(…)"

25. El 30 de noviembre del 2023 se publicó en el diario Oficial La Gaceta, N° 223, el edicto de consulta pública no vinculante de la "*PROPUESTA DE REVISIÓN DEL MERCADO RELEVANTE ASOCIADO AL SERVICIO MINORISTA DE TELEFONÍA PÚBLICA: ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA, DETERMINACIÓN DE LOS EVENTUALES OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES EN DICHO MERCADO E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES*" (expediente administrativo GCO-DGM-MRE-01370-2021, visible a folios 109 al 111).----------

26. El 15 de diciembre del 2023, por oficio número 6000-2087-2023 (NI-15121-2023), el Instituto Costarricense de Electricidad, presentó observaciones a la consulta pública "*Observaciones a propuesta de revisión de mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía pública: análisis del grado de competencia, determinación de los eventuales operadores y proveedores importantes en dicho mercado e imposición*

de obligaciones". (expediente administrativo GCO-DGM-MRE-00547-2023, folios 176 al 185).----------

27. El 08 de diciembre 2023, por oficio número 10476-SUTEL-OTC-2023, la Dirección General de Competencia, remite el *"INFORME DE OPINIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE LA COMPETENCIA DE LA "PROPUESTA DE REVISIÓN DEL MERCADO RELEVANTE ASOCIADO AL SERVICIO MINORISTA DE TELEFONÍA PÚBLICA: ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA, DETERMINACIÓN DE EVENTUALES OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES EN DICHO MERCADO E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES*."----------

28. El 25 de enero del 2024, mediante publicación en el Alcance No. 13 del Diario Oficial La Gaceta No. 14 se publicó la resolución RCS-006-2024 de las 14:30 horas del 04 de enero del 2024, correspondiente a la "*Revisión del mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía pública, análisis del grado de competencia en dicho mercado, determinación de operadores y proveedores importantes e imposición de obligaciones*" (NI-02098-2024).----------

29. El 30 de enero del 2024, el ICE mediante documento de ingreso (NI-01077-2024) presentó recurso de reconsideración contra la resolución RCS-006-2024.----------

30. De conformidad con el inciso 12) del artículo 36 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, corresponde a la Unidad Jurídica emitir el criterio jurídico para la atención de las gestiones que deben ser conocidos por el Consejo de la Sutel.

31. El 12 de marzo del 2024, la Unidad Jurídica emitió el oficio 01891-SUTEL-UJ-2024 que corresponde a "*INFORME DEL DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RCS-006-2024, SOBRE LA REVISIÓN DEL MERCADO RELEVANTE ASOCIADO AL MERCADO MINORISTA DE TELEFONÍA PÚBLICA, ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA, DETERMINACIÓN DE*

OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES".----------

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

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el informe rendido por la Unidad Jurídica en su oficio 01891-SUTEL-UJ-2024 del 12 de marzo del 2024, y del cual se extrae lo siguiente:----------

"[…]

IV. ANÁLISIS DEL RECURSO POR LA FORMA

1. NATURALEZA DEL RECURSO

El recurso de reconsideración presentado por el ICE es en contra de la resolución RCS-006-2024 de las 14:30 horas del 4 de enero del 2024. En contra de dicho acto caben los recursos ordinarios establecidos en los artículos 342 al 352 de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 (en adelante LGAP).----------

1. LEGITIMACIÓN

El ICE se encuentra legitimado para actuar en la forma en que lo ha hecho de conformidad con el artículo 275 de la LGAP.----------

2. TEMPORALIDAD DEL RECURSO

La resolución RCS-006-2024 de las 14:30 horas del 4 de enero del 2024 corresponde al análisis y revisión del mercado relevante asociado al mercado minorista de telefonía pública, análisis del grado de competencia, determinación de operadores y proveedores importantes e imposición de obligaciones.----------

De conformidad con el artículo 346, inciso 1)[9], de la LGAP, los recursos ordinarios se deben interponer dentro de los 3 días siguientes a su notificación.----------

Del análisis comparativo entre la publicación de la resolución (25 de enero del 2024) y la interposición de los recursos (30 de enero del 2024), con respecto al plazo de 3 días para recurrir, otorgado en el artículo 346 de la LGAP se concluye que el recurso ordinario fue presentado en tiempo.----------

3. REPRESENTACIÓN

El recurso de apelación en subsidio fue suscrito por el señor Luis Diego Abarca Fernández, en su condición de Gerente de Telecomunicaciones con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma del ICE.----------

V. ANÁLISIS DEL RECURSO POR EL FONDO

3. ARGUMENTOS DEL RECURSO

El señor Luis Diego Abarca Fernández, en su condición dicha, alegó las siguientes razones para recurrir la resolución RCS-006-2024:----------

"(…)

1. Análisis y determinación de mercado relevante de manera tardía.----------

La SUTEL realizó el primer análisis de mercados relevantes de mediante la resolución del Consejo de la SUTEL resolución RCS-307-2009. En dicha resolución se definieron 18 mercados relevantes de telecomunicaciones:----------

- *8 Mercados Relevantes Minoristas----------*
- *5 Servicios de Transferencia de datos----------*
- *5 Mercados Relevantes Mayoristas----------*

El servicio de telefonía pública fue incluido dentro del Mercado 2. Servicios de comunicaciones de voz con origen en ubicación fija y destino nacional. Durante las

[9] **Artículo 346.-1. Los recursos ordinarios deberán interponerse dentro del término de tres días tratándose del acto final y de veinticuatro horas en los demás casos, ambos plazos contados a partir de la última comunicación del acto.**

revisiones posteriores realizadas por el regulador, el servicio de telefonía pública no fue revalorado como mercado relevante, y no es hasta el 2023, 14 años después que la SUTEL hace la valoración y análisis del servicio desde la perspectiva de mercado relevante.--------

Este incumplimiento no es menor, ya que implica que hoy, este servicio que se ha mantenido regulado, presente un déficit financiero, que ha sido conocido por la SUTEL, pues el ICE lo ha informado en diferentes oportunidades, como por ejemplo la carta 6000-1981-2011 del 04 de octubre de 2011 mediante la que se expone la situación del "Déficit de acceso del servicio fijo" o bien la carta 264-337-2012 del 25 de junio de 2012, mediante la cual se entregó a la SUTEL una propuesta de "Plan de Sostenibilidad de red fija 2012-2016", abordando en el mismo el análisis del déficit que presenta la red de acceso fijo, incluido el servicio de telefonía pública.)----------

De manera inoportuna y desconociendo la evidente tendencia tanto del mercado costarricense como de la industria global, pretende la SUTEL establecer 15 años después de la apertura del mercado, un mercado relevante para el servicio de telefonía.----------

pública sin definir de manera clara y contundente el problema de competencia que pretende resolver con esta fijación y la imposición de obligaciones. Más preocupante aún, desconociendo o minimizando el hecho real de que no existen empresas interesadas en prestar este servicio.----------

Evidencia de lo indicado es la descripción de los servicios de telecomunicaciones que realiza el regulador en el Informe: "Estadísticas del Sector Telecomunicaciones, Costa Rica 2022" publicado por la SUTEL, en el cual se indica:----------

Entre de los servicios de voz provistos, se incluyen los siguientes:----------

Servicios de telefonía móvil: ofrece a los usuarios dos modalidades de suscripción: prepago y postpago. Servicios de telefonía fija: este servicio está definido en el artículo 3° del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de

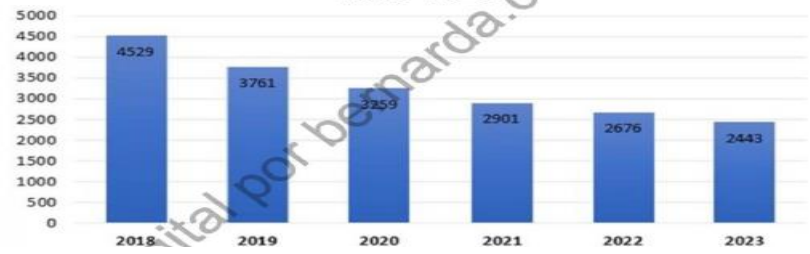
Telecomunicaciones. Para efectos de este informe se subdivide en tres diferentes tipos de provisión del servicio: Telefonía básica tradicional, telefonía IP o VoIP y telefonía pública.--

Tal como lo indica el artículo 3° del reglamento antes mencionado, para la prestación de la telefonía fija se incluye cualquier medio de acceso siempre que las terminales asociadas no permitan la movilidad." (Página 7) El destacado no es del original.----------

La jurisprudencia internacional en materia de regulación del sector de las telecomunicaciones se basa en el principio de mínima intervención. Así, la Comisión Europea por ejemplo tiene este principio como un pilar fundamental en la implementación de su marco normativo en tanto, considera que la regulación ha de implementarse únicamente allí donde los mercados por sí solos no son capaces de solucionar los problemas de competencia, y lo que es más, tampoco se espera que lo hagan en un futuro próximo. De esta forma se introduce la mínima distorsión posible y se introduce el carácter prospectivo en los análisis de mercados y en la imposición o no de obligaciones regulatorias ex ante.----------

Como se desprende de las propias cifras de evolución del número de terminales, ingresos y trafico originado en teléfonos públicos, la prestación de este servicio está en claro declive debido al efecto sustitutivo de la tecnología móvil y el desarrollo de la telefonía IP que permite realizar y recibir llamadas a un menor costo.----------

Gráfico 1
Cantidad de Terminales de Telefonía Pública
2018 -2023



Digital por bernarda.cerdas

Fuente: División Gestión de Red y Mantenimiento----------

Fuente: División Gestión de Red y Mantenimiento----------

Por otra parte, el perfil de usuario como se desprende del propio análisis de mercado, se circunscribe exclusivamente al servicio que se presta en el sistema penitenciario y similares. El deterioro de la base de clientes tiene un impacto directo en la rentabilidad por terminal que tal y como se muestra ha visto deteriorados sus márgenes operativos hasta el punto de que el costo del servicio es sustancialmente superior al ingreso generado por el mismo. Esta situación hace que necesariamente se tenga que hablar de un servicio deficitario que en condiciones de mercado normales nadie estaría interesado en prestar. La siguiente tabla muestra el déficit anual de este servicio.----------

Tabla 1
Déficit del servicio Telefonía Pública 2019 -2022
Montos en colones

	2019	2020	2021	2022
Ingresos	777 749 621	587 077 687	513 362 239	474 193 887
Costos	831 725 425	987 973 840	924 266 511	688 065 259
Margen	-53 975 804	-400 896 152	-410 904 272	-213 871 372

A partir de la información anterior y de la cantidad de terminales activos, se puede estimar la pérdida promedio por terminal, tal y como se muestra en la siguiente tabla.

A partir de la información anterior y de la cantidad de terminales activos, se puede estimar la pérdida promedio por terminal, tal y como se muestra en la siguiente tabla.----------

Tabla 2
Déficit por terminal del servicio Telefonía Pública
2019 -2022
Montos en colones

	2019	2020	2021	2022
Ingresos	777 749 621	587 077 687	513 362 239	474 193 887
Costos	831 725 425	987 973 840	924 266 511	688 065 259
Margen	-53 975 804	-400 896 152	-410 904 272	-213 871 372
Terminales	**3 761**	**3 259**	**2 901**	**2 676**
Pérdida por terminal	-14 351	-123 012	-141 642	-79 922

Fuente: Proceso de Costos, Dirección Contaduría, Gerencia de Finanzas y División Gestión de Red y Mantenimiento

Firmado digitalmente por el 12/02/2

Como resultado de lo anterior, y tal y como se concluye del análisis de mercado realizado por la misma SUTEL, no hay ningún operador interesado en prestar este servicio deficitario y que, en aquellos países donde existe obligación de continuar prestando el servicio, conlleva la compensación a través del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.----------

A lo anterior es necesario agregar que se debe considerar la situación de obsolescencia en la que se encuentra el parque de telefonía pública, dado que el contrato de mantenimiento del Sistema Administrador de Teléfonos Públicos (ATP), fue adjudicado a la empresa TEYCSA y finalizó en el año 2009, por lo tanto, hoy día no cuenta con soporte de mantenimiento de actualizaciones o modificaciones al sistema y base de datos, tal y como se detalla en la carta 5533-0515-2023, que se anexa.----------

Los equipos mediante los cuales se prestan los servicios tienen más de 15 años de haberse adquirido, la representación de la empresa está solo en Colombia y hace unos años cuando se cotizó unos repuestos, indico que no tenían como confeccionarlos porque se encontraban descontinuados. Algunas piezas que cotizaron el valor fueron tres veces más caras de lo adquirido, dado que debían producir piezas únicas. Indicado lo anterior existe un alto riesgo de que la plataforma deje de operar por motivo de la obsolescencia de la infraestructura, también al no tener soporte sobre la base datos, no se podría garantizar la continuidad del servicio en caso de una falla de este software, ni se podría solicitar apoyo del fabricante en consultas o asistencia para actualizar o reparar fallas en la base de datos.

La situación que se ha presentado es la misma que ha ocurrido en otros países lo que ha llevado a liberar el servicio y al desmantelamiento de la planta de teléfonos públicos debido al costo asociado a su mantenimiento y la relación costo beneficio. A continuación, se muestran algunos ejemplos de lo que ha ocurrido en países como España, Estados Unidos y Reino Unido.----------

España:----------

Origen, auge y declive de las cabinas telefónicas (elconfidencial.com) Las cabinas telefónicas desaparecerán en España en el año 2022-Economía Digital, economiadigital.es)----------

Estados Unidos: ----------

NYC Removes Its Last Phone Booth, But Replaces Some with Wi-Fi – Bloomberg.----------

Reino Unido: ----------

Calling all payphone users: thousands of call boxes set for protection – Ofcom----------

En ese sentido, con base en lo establecido en el artículo 67, apartado 1, de la Directiva de la Unión Europea (UE) 2018/1972, se debería eliminar todo tipo de regulación sobre un mercado relevante cuando el resultado del test de los tres criterios que se menciona a continuación demuestre que no es necesaria:----------

Criterio 1: No existen con carácter prospectivo ninguna barrera de entrada en este mercado, que sea importante y no transitorias, de tipo estructural, jurídico o reglamentario. En definitiva, cualquier empresa que actualmente cuenta con autorización para prestar servicios de comunicaciones electrónicas podría prestar servicios de telefonía pública sin embargo no lo hacen claramente debido a la falta de rentabilidad asociada.----------

Criterio 2: Existe con carácter prospectivo una estructura del mercado que tiende hacia una competencia efectiva dentro del horizonte temporal pertinente, teniendo en cuenta el grado de competencia basada en la infraestructura y de otro tipo detrás de las barreras de entrada. La aplicación de este criterio implica el examen de la situación de la competencia basada en infraestructuras o de otro tipo que subyace a los obstáculos al acceso. Sobre este criterio podemos decir que si bien existen todas las condiciones en los mercados conexos para una competencia no hay ningún operador interesado en prestar el servicio no debido a imposibilidad técnica sino a debido a la falta de rentabilidad y atractivo financiero de dicho servicio.----------

Criterio 3: Finalmente, la legislación en materia de competencia por sí sola resulta suficiente para abordar adecuadamente la(s) potenciales deficiencia(s) que se detecten en el futuro. En un entorno de análisis prospectivo es evidente que la regulación aplicada hasta el momento en los mercados conexos y más aún la no regulación de este mercado donde solo hay un operador que presta el servicio debido a la falta de atractivo financiero resulta el mecanismo a seguir en una tendencia similar a las prácticas internacionales y reconociendo en todo caso el impacto que el déficit derivado de la prestación de este servicio sobre las obligaciones de servicio universal.----------

Tomando en cuenta la evolución del servicio de telefonía pública y el impacto que tanto la telefonía móvil como la IP han tenido en términos de sustitución del tráfico y rentabilidad por terminal, resulta claro que actualmente no existen restricciones ni legales, ni estructurales, ni reglamentarias para la entrada al mercado del servicio de telefonía pública en nuestro país, siendo que el tráfico y los ingresos han continuado con la tendencia a la baja debido al desarrollo de aplicaciones sobre plataformas móviles y basadas en IP. Esto evidenciado claramente en el Informe: "Estadísticas del Sector Telecomunicaciones, Costa Rica 2022" publicado por la SUTEL, en el cual se señala:----------

En virtud de que la telefonía fija también considera el servicio de telefonía pública, resulta relevante analizar el número de teléfonos públicos disponibles y su evolución en el quinquenio de referencia.----------

El Gráfico N° 28 refleja una disminución en la cantidad de estos dispositivos, que pasaron de 4581 al cierre del año 2018 a 2683 en el año 2022, de manera que se ratifica esta reducción a partir del año 2013 tal como se ha señalado en anteriores informes, ya que el porcentaje de disminución para el año 2022 es de 8 % respecto al año 2021 y de 41 % respecto al año 2018." (Página 72) El destacado no es del original.----------

En consecuencia, las regulaciones "ex ante" establecidas por la SUTEL al ICE no resultan necesarias y lo único que le generan son costos injustificados y desventajas competitivas.-

Evidentemente, la telefonía pública del ICE cumple una labor social. No se trata ya de un medio de acceso alternativo o siquiera de conexión a los "no conectados", en tanto el mercado evolucionó de manera contundente al respecto. Por ende, lejos de tratar el tema como uno de competencia, pues de eso se trata lo relativo a mercados relevantes, el enfoque debería ser uno de carácter estrictamente social.----------

En este sentido, la herramienta por excelencia al respecto lo sería el FONATEL, no solo desde el punto de vista de la obligación de prestación del servicio desde la óptica social, sino también estableciendo la debida contraprestación, en línea con lo que ha dispuesto la Sala Constitucional al respecto. Apunta en esta dirección el hecho de que la casi totalidad de los ingresos por el servicio se derivan del servicio ofrecido en los centros penitenciarios, por lo que una declaratoria de mercado relevante e imposición de obligaciones al ICE no vendría a tener efecto alguno - como no las ha tenido desde el 2009, sobre todo partiendo de una reducción de casi el 50% en la cantidad de líneas instaladas-.----------

En este sentido, el regulador no está siendo razonable al no ponderar el costo que supone mantener este servicio sujeto a la contabilidad regulatoria, el que por sí solo debería de persuadir a la SUTEL para excluir el mismo de los mercados relevantes sujetos a regulación ex ante, en tanto el elemento de competencia en la prestación del mismo nunca se logrará, pues la métrica ya es una de servicio público y social, cuyas herramientas de control son diferentes y muy alejadas de aquellas utilizadas para el control de competencia. De hecho, en este caso en particular el regulador pierde de vista la utilidad de una declaratoria de prestador con poder significativo, en tanto el servicio de que se trata es uno que no tiene una dimensión competitiva en el mercado, sino que, por el contrario, aquellas empresas que pudiesen competir con el ICE en el mismo han decidido no hacerlo.----------

Finalmente, el reconocimiento de la SUTEL de lo informado por el ICE en función de la obsolescencia tecnológica de la plataforma y de casos de vandalismo a los equipos, también constituyen indicios más que reveladores de la necesidad de que este mercado

sea excluido de cualquier obligación ex ante para el ICE. A esto se suma que la SUTEL reconoce que la plataforma de telefonía pública no vaya a recibir actualizaciones previsibles en el futuro, propio de un "phase out" de una tecnología que va de salida, lo cual no resulta razonable en una estrategia de inclusión de este servicio dentro de aquellos a ser regulados ex ante.----------

En este escenario, y siendo que la imposición de las obligaciones en solitario al ICE resulta sumamente onerosa, es preciso y fundamental, que se revise de previo, la declaratoria del ICE como operador dominante del mercado de telefonía pública que se revalúen las condiciones y estructura de este mercado y se determine si existe un problema de competencia en el mercado de telefonía pública que pretende resolver el Regulador.--------

De manera adicional, atendiendo los principios de transparencia, no discriminación y seguridad jurídica presentes en el quehacer general de todas las autoridades reguladoras, resulta fundamental la valoración del costo beneficio en el establecimiento de las medidas regulatorias, las cuales deben ser acordes a la dinámica de mercados en competencia. Desde la perspectiva de las mejores prácticas, a nivel internacional, en mercados maduros como los europeos se aplican dos principios elementales:----------

- *Principio de mínima intervención: el cual debe garantizar que las autoridades reguladoras intervendrán solamente en los momentos en los cuales las condiciones de mercado no garanticen "per se" la competencia efectiva y sostenible entre los distintos competidores participantes del mercado relevante.----------*
- *Principio de proporcionalidad: de manera tal que las autoridades regulatorias se comprometan a no imponer obligaciones cuyos costos de implementación sean mayores que los beneficios que eventualmente generaría la acción regulatoria "ex ante" aplicada.----------*

- *Se reitera que dado el nivel de competencia que se evidencia en el mercado costarricense, las acciones regulatorias de la SUTEL deberían generar incentivos que asistan al proceso de transición a un mercado en competencia sostenible.----------*

2. Falta de fundamentación del acto administrativo.

Ausencia de un análisis de costo/beneficio de la determinación del mercado y la imposición de obligaciones. La resolución que se recurre carece en su fundamento de un estudio y análisis de los costos en que se obligará a incurrir al ICE, en su condición única de institución estatal y por las características únicas del servicio de telefonía pública que presta, versus el beneficio efectivo que recibirán los usuarios y el mercado.----------

Este análisis resulta un requisito "sine qua non" para la legalidad del acto emitido en la resolución que se impugna, dadas las condiciones de disminución de la demanda del servicio de telefonía pública que la propia SUTEL ha venido evidenciando en sus informes estadísticos, por la evidente sustitución del servicio por el servicio móvil y las OTT. Es decir, cada vez menos usuarios demandan este servicio, siendo este patrón de consumo un dato objetivo que la SUTEL no puede ignorar y debe considerar para efectos de medir el verdadero impacto que la acción regulatoria que pretende materializar, para el caso de mi representado, representará cuantiosas erogaciones de fondos públicos.----------

Al no existir un estudio del valor del costo que representaría para el ICE la imposición de obligaciones y la determinación de Operador con Poder Significativo de Mercado versus el beneficio de cada vez menos usuarios que se mantienen interesados en demandar este servicio, de conformidad con las condiciones actuales del mercado de telefonía pública, el acto emitido mediante la resolución que se impugna carece del debido fundamento y va en contra de las reglas unívocas de la ciencia y de la técnica y de los principios elementales de justicia, lógica y conveniencia tutelados en el artículo 16 de la Ley General de la Administración Pública.----------

3. Omisión del regulador al no realizar una fijación tarifaria inicial.

SUTEL indica que para este procedimiento solo debería realizarse comentarios u observaciones sobre el contenido del informe puesto en consulta y no sobre el tema tarifario, ello según el siguiente extracto:----------

"Comportamiento reciente de los participantes del Mercado.----------

Sobre lo argumentado por el ICE señalamos nuevamente que este no realiza un ejercicio técnico donde especifique sobre alguna problemática que se desarrolle en el informe que se sometió a consulta pública, sino que se allana a expresar en este punto más una opinión subjetiva de un tema que no es parte del objeto que se plasma en la consulta pública, el cual era el análisis de un mercado relevante y la imposición de obligaciones, espacio que la administración brinda a los operadores e usuarios para que según el ordenamiento jurídico vigente manifiestan posturas con un fundamento técnico racional y no solo expresen interpretaciones subjetivas carentes de contextos sobre lo que se sometió en la consulta pública".----------

Sobre lo anterior, se considera, contrario a lo señalado por la SUTEL, que el tema tarifario está fuertemente relacionado con las obligaciones impuestas al ICE como operador con poder significativo, puesto que una de las obligaciones interpuestas precisamente es someterse al régimen tarifario correspondiente (inciso d) sección 4.6 DEFINICIÓN DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES EN LOS MERCADOS RELEVANTES DE TELECOMUNICACIONES E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES A DICHOS OPERADORES Y PROVEEDORES).----------

Dado lo anterior, evidenciar la omisión que se ha cometido en el tema tarifario tiene total relación con el objeto de la consulta pública.----------

Aunado a lo anterior, tal y como corresponde de manera correcta para este tipo de estudios, cuando se impone una obligación, adicional a fundamentar ampliamente cuál es el problema que se busca corregir con dicha medida, se establecen las tarifas o cargos

correspondientes en el mismo acto, esto se observa en los estudios de mercado que realiza la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en España1 (CNMC).----------

Así las cosas, la CNMC en el cuerpo del informe (apartado V pag: 28) incorpora un apartado llamado "ANÁLISIS DE LAS OBLIGACIONES SUSCEPTIBLES DE SER IMPUESTAS A LOS OPERADORES CON PODER SIGNIFICATIVO EN EL MERCADO", en donde detallan con amplio y suficiente fundamento, los problemas detectados en el mercado y la razonabilidad de las medidas a imponer.----------

Cuando las medidas son de fijación de tarifas, definen de una vez la tarifa o precio que deben cobrar los operadores y la metodología mediante la cual determinaron dicho monto (V.4.2.1. Obligación de orientación a costes según un modelo BU-LRIC, pag:36).----------

Debido a lo anterior, carece de razón SUTEL en indicar que este no es el proceso por el cual el ICE puede referirse a la tarifa correspondiente al servicio. Igualmente, en dicho informe de SUTEL no se desarrolla la problemática que presenta el mercado, ni tampoco el fundamento necesario para imponer las obligaciones que establecieron, es decir, cuál es el problema que pretenden resolver con dichas medidas. Otro de los puntos, referente a la petitoria del incumplimiento del mandato de ley sobre establecer las tarifas iniciales para este servicio, el cual le ha generado un déficit grave, y cuyos costos ha tenido que sufragar el ICE, en detrimento de su equilibrio financiero, ello con el objetivo de no afectar a la población más vulnerable que hace uso de dicho servicio cumpliendo así con los principios de universalidad y solidaridad, la SUTEL lo rechaza debido a lo siguiente:----------

"(…) se puede demostrar con hechos que el ICE según la normativa vigente puede en cualquier momento solicitar una revisión de la tarifa vigente como lo solicita en la Petitoria del del oficio 6000-2087-2023 (NI-15121-2023) y no argumentar que eso depende a stricto sensu de SUTEL cuando el ordenamiento jurídico permite el actuar de los operadores y proveedores con una norma que está vigente desde el año 2015 donde la cual establece en lo que nos interesa lo siguiente:----------

Artículo 12.- Revisión y Actualización de los precios y las tarifas topes.----------

La Sutel hará una revisión y valoración, de oficio o a petición de parte cuando resulte procedente, de los precios y tarifas, ya sea mediante el procedimiento referido en el artículo 11 de este Reglamento, o a través de la aplicación de la fórmula que se detalla:----------

Así las cosas, realizando una interpretación sistemática del ordenamiento jurídico vigente entre las leyes y reglamentos, le permite al ICE solicitar, la revisión o un ajuste tarifario mencionada en las observaciones de rito, que como ya lo dijimos no es en el presente proceso el ideal para solicitarlo, no obstante esta Dirección General de Mercados considera que es procedente recomendar al Consejo de la SUTEL que se valore en un proceso aparte, la revisión de la tarifa del servicio minorista de telefonía pública". Es incorrecta la interpretación del Regulador, ya que, el ICE está imposibilitado de solicitar el establecimiento de las tarifas iniciales, pues tal y como lo señala el artículo 50 de la LGT, es SUTEL quien debe establecerlas.----------

Artículo 50.- Precios y tarifas.----------

Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público serán establecidas inicialmente por la Sutel, conforme a la metodología de topes de precio o cualquier otra que incentive la competencia y la eficiencia en el uso de los recursos, de acuerdo con las bases, los procedimientos y la periodicidad que se defina reglamentariamente (…)". El subrayado es intencional.----------

La interpretación errónea que realiza la SUTEL del artículo 12 del Reglamento de precios y tarifas, de que para hacer la fijación el operador puede hacer la solicitud, es posible solo cuando SUTEL haya realizado la fijación inicial que establece la Ley y conforme al Reglamento, pues como bien lo señala el título del artículo del Reglamento mencionado, esa vía corresponde a una revisión y actualización de precios, no a una fijación inicial.------

Así las cosas, por el principio de jerarquía de leyes, se debe cumplir necesariamente con una fijación inicial, en la cual el operador carece de facultad para solicitarla.----------

Cabe señalar que desde que se genera la apertura del sector, SUTEL no ha realizado la fijación inicial, conforme al artículo "10.- Fijación inicial", para el servicio de telefonía pública, por lo que el ICE, según lo establecido en el artículo 12 de Reglamento de Precios y Tarifas, no tiene la potestad de solicitar una revisión o actualización de las tarifas. Es en ese sentido, es que se exhorta al Regulador a llevar a cabo lo establecido en la Ley y proceda a realizar dicha fijación inicial.----------

Ahora bien, sobre el tema de la solicitud de la tarifa para el servicio, entendida ésta como la petitoria de parte del ICE al Regulador, éstas se han realizado desde el 2010, cuando el ICE envió un tarifario completo para actualizar la tarifa de todos los servicios de telecomunicaciones, mismo que fue rechazado "ad portas" por el Regulador.----------

Aun así, en las últimas 3 actualizaciones de la OIR, el ICE también ha solicitado al Regulador actualizar la tarifa mayorista para el servicio, y la respuesta ha sido que no pueden aprobar una tarifa mayorista superior a la minorista, más no proceden con la actualización de la minorista, que como se indicó anteriormente, es un proceso que corresponde a SUTEL, en el sentido a que ésta fijación esta normada en el artículo 50 de la LGT, en donde explícitamente se establece que la fijación inicial la debe hacer SUTEL.-

Dado lo anterior, lo que corresponde es que el Regulador realice las gestiones que considere necesarias para proceder con la fijación de la tarifa inicial para el servicio de telefonía pública.----------

4. Sobre el fundamento técnico de lo solicitado por el ICE en la consulta pública.

En el apartado de CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL ANÁLISIS DE LAS POSICIONES DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES, en el punto 3.2.----

a) xiii, en donde se solicitó al Regulador realizar una valoración costo - beneficio de las medidas que pretende imponer, siendo que solicita analizar si el costo de las medidas impuestas es inferior al beneficio que las mismas generan, ello en concordancia con las mejores prácticas internacionales en esta materia, SUTEL rechaza la solicitud argumentando que es el ICE quién debe presentar el análisis y fundamento técnico, cuando las competencias de realizar este tipo de estudios y análisis debió de ser parte del informe puesto en consulta, pues es el Regulador quien ostenta dicha competencia como parte de sus labores regulatorias.----------

Se reitera entonces que existe una falta de fundamentación de los resultados de la revisión realizada por la SUTEL, al omitir incluir ese tipo de análisis en el informe que hoy se recurre.

I.FUNDAMENTO DE DERECHO

- *Ley General de la Administración Pública (LGAP).----------*
- *Ley General de Telecomunicaciones.----------*
- *Reglamento para la fijación de las bases y condiciones para la fijación de precios y tarifas.----------*

II. PETITORIA

Con base en lo expuesto, se solicita:----------

DECLARAR CON LUGAR el presente Recurso de Reconsideración y REVOCAR en todos sus extremos, por falta de la debida fundamentación y adolecer por ello de vicios de nulidad absoluta por falta de fundamentación, la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-006-2024 de REVISIÓN DEL MERCADO RELEVANTE ASOCIADO AL SERVICIO MINORISTA DE TELEFONIA PÚBLICA, ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA EN DICHO MERCADO, DETERMINACIÓN DE OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES del 04 de enero de 2024 publicada en el Alcance N°13 a La Gaceta N° 14 del 25 de enero de 2024.----------

III. NOTIFICACIONES

Se señala como medio para recibir notificaciones el correo electrónico notificacionesdrr@ice.go.cr".----------

4. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

La Unidad Jurídica, procedió a examinar los argumentos presentados por el ICE, los cuales se analizan de seguido.----------

1. *PRIMER MOTIVO DE IMPUGNACIÓN*

Señala el recurrente que el servicio de telefonía pública se encuentra en declive debido al efecto sustitutivo de la tecnología móvil y el desarrollo de la telefonía IP, a su vez este servicio cumple una labor social que solo se presta en el sistema penitenciario y similares, por ende, ningún operar está interesado en prestar el servicio por ser deficitario y que con ello se podría compensar a través del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.----------

Además, señala que existe un alto riesgo de que la plataforma deje de operar por motivo de la obsolescencia de la infraestructura, al no tener soporte sobre la base de datos, no se podría garantizar la continuidad del servicio en caso de una falla en el software, ni se podría solicitar apoyo del fabricante en consultas o asistencia para actualizar o reparar las fallas en la base de datos. Por otra parte, señala que el regulador no está siendo razonable al no ponderar el costo que supone mantener el servicio sujeto a la contabilidad regulatoria.------

El ICE también indica que:----------

"(…)El servicio de telefonía pública fue incluido dentro del Mercado 2. Servicios de comunicaciones de voz con origen en ubicación fija y destino nacional. Durante las revisiones posteriores realizadas por el regulador, ***el servicio de telefonía pública no fue revalorado como mercado relevante, y no es hasta el 2023, 14 años después que la SUTEL hace la valoración y análisis del servicio desde la perspectiva de mercado relevante****."----------*

Sobre este último argumento, es preciso indicar que la resolución RCS-261-2016 referente a la "Revisión del mercado minorista del servicio de telefonía fija, análisis del grado de competencia en dicho mercado, declaratoria de operador importante e imposición de obligaciones" se declaró que el ICE posee poder sustancial en el mercado del servicio minorista de telefonía fija.----------

Asimismo, se declaró que el mercado relevante del servicio minorista de telefonía fija no se encuentra en competencia efectiva, indicando además que "las características del servicio de telefonía pública distan de las del servicio de telefonía fija, así más allá del hecho de que ambos servicios se presten sobre la red fija, las características y funcionalidades de los mismos hacen que no se puedan considerar como sustitutos por parte del usuario, razón por la cual no pueden ser analizados dentro del mismo mercado relevante."----------

En relación con lo señalado por el recurrente, sobre que el servicio de telefonía pública cumple una labor social, y que por el servicio estar en declive por la obsolescencia de sus equipos, debería ser parte del servicio universal que realiza FONATEL, se debe indicar que la actuación de SUTEL parte del principio de legalidad y que su proceder parte de normas que regulan y permitan conductas de hacer, no hacer o dejar de hacer.----------

La Ley 8642 establece en el artículo 32 que son objetivos del acceso universal, servicio universal y solidaridad "c) dotar de servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a las instituciones y personas con necesidades sociales especiales, tales como albergues de menores. Adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas, colegios públicos y centros de salud."----------

Valga mencionar que, para el desarrollo de dichos objetivos, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) por medio del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, define las metas y las prioridades para el seguimiento del servicio

universal, a su vez contiene una agenda digital como elemento estratégico para la generación de oportunidades.----------

Si bien la SUTEL por medio de FONATEL brinda el servicio de la administración de los recursos destinados para el cumplimiento de los objetivos señalados, la dotación de servicios de telecomunicaciones no contempla la posibilidad de que el servicio de telefonía pública se trabaje como parte de los programas que maneja FONATEL actualmente. Es resorte del MICITT como órgano encargado del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones definir esa posibilidad.----------

Ahora bien, en relación con el costo de mantener el servicio sujeto a la contabilidad regulatoria, se aclara que, la obligación de mantener contabilidades de costos separadas para cada servicio es un mecanismo que, permite reconocer la estructura de costos de los operadores, medir su eficiencia relativa tanto a nivel de empresa como de actividades, disminuyendo asimetrías de información.----------

En el informe 09816-SUTEL-DGM-2023 emitido por la DGM se le indicó al ICE mantener la obligación bajo el siguiente razonamiento:----------

"(…)

a. ***Mantener contabilidades de costos separadas para cada servicio, de acuerdo con los reglamentos.***

   La obligación de mantener contabilidades de costos separadas para cada servicio se concibe como un mecanismo de control por parte de la SUTEL para prevenir el desarrollo de subsidios cruzados y otras prácticas contrarias a la competencia, tales como el favorecimiento a determinados operadores o proveedores específicos, entre otros. Esta obligación se establece en apoyo a la necesidad de información que requiere el regulador para poder dar un seguimiento adecuado al comportamiento del operador importante del mercado.----------

Esta obligación se relaciona con la necesidad del regulador de contar con información suficiente sobre los ingresos y costos totales de los distintos servicios de telecomunicaciones, ya que a partir de ellos la SUTEL podrá supervisar y verificar el cumplimiento de la legislación aplicable, ya que permite conocer de forma desagregada los costos de los servicios de los operadores de telecomunicaciones que se encuentren sujetos a regulación, así como verificar el cumplimiento de otras de las obligaciones impuestas, tal y como es el caso de la orientación a costos en la determinación de los cargos de terminación y otros cargos mayoristas asociados.----------

Con respecto a esta obligación es pertinente aclarar lo siguiente:----------

i. *Que, en el proceso de revisión de mercados relevantes, la obligación de presentar la contabilidad regulatoria se establece a los operadores importantes de cada mercado relevante.----------*

ii. *Que dada la relevancia en los diferentes procesos que lleva a cabo la SUTEL y con el objetivo de poder culminar de manera satisfactoria la implementación del proceso de contabilidad regulatoria para el operador declarado como importante, se consideró necesario hacer una revisión del estado y verificar el avance de esta obligación.----------*

iii. *Que al realizar la revisión citada se determinó que lo más recomendable era reiniciar el proceso de implementación debido a una serie de condiciones que presentaban los reportes de contabilidad regulatoria presentada por los operadores importante tales como la desactualización en la información sujeta a análisis y así como el faltante de requisitos.----------*

iv. *Que en el año 2021 la Superintendencia dispuso a adoptar una política de fomento y cultura de cumplimiento de las obligaciones de Contabilidad Regulatoria y suministro de información.----------*

v. *Que en línea con la política anterior para implementar el proceso de revisión de la contabilidad regulatoria se dispuso en el Plan Operativo Institucional (POI) 2024 desarrollar el proyecto que permitirá la revisión de la implementación del proceso de contabilidad regulatoria de los operadores importantes como instrumento necesario para la regulación ex ante y ex post del mercado de telecomunicaciones.-*

Que conforme lo dispuesto por el Consejo de la SUTEL mediante el Acuerdo 015-072-2021, la Dirección General de Mercados comunicará a los operadores importantes la fecha en la cual deberán presentar la contabilidad regulatoria con base en lo establecido en la resolución RCS-319-2017 del 6 de diciembre del 2017 así como la fecha de corte con la cual debe presentarse los informes respectivos y establecidos en la citada resolución."----------

Por lo anterior, corresponde a un mecanismo de control por parte de la SUTEL para prevenir el desarrollo de subsidios cruzados, así como, otras prácticas contrarias a la competencia, tales como el favorecimiento a determinados operadores o proveedores específicos, entre otros. Esta obligación se establece en apoyo a la necesidad de información que requiere el regulador para poder dar un seguimiento adecuado al comportamiento del operador importante del mercado. Por lo tanto, lo que indica el ICE que, el costo de la contabilidad regulatoria debería ser el criterio para no considerar como mercado relevante el servicio de telefonía pública, carece de fundamento técnico.----------

Por todo lo anterior, se recomienda rechazar este argumento.----------

2. *SEGUNDO MOTIVO DE IMPUGNACIÓN*

Argumenta el ICE que, la resolución recurrida carece en su fundamento de un estudio y análisis de los costos en que se obligaría al ICE, como único prestatario del servicio, versus el beneficio efectivo que recibirán los usuarios y el mercado.----------

El servicio producto de análisis es el "mercado del servicio minorista de telefonía pública: incluye el servicio de acceso a la red pública de telecomunicaciones y el servicio de comunicaciones de voz con origen en una ubicación fija o con un rango de movilidad limitado y con destino nacional, con la particularidad de ponerse a disposición del usuario final exclusivamente mediante equipos terminales de uso público ubicados en lugares específicos, por medio de un determinado mecanismo de cobro o tasación."----------

En ese sentido, por una tarifa definida, todos los habitantes tienen derecho a utilizar el servicio, en consecuencia, ninguno es propietario ni del aparato telefónico, ni de la numeración, así que no puede hacer uso exclusivo del servicio. Además, para utilizar este servicio de telefonía pública el usuario debe desplazarse al sitio donde se ubica dicha terminal telefónica. En ese sentido la dimensión geográfica del mercado es nacional.----------

En el informe 09816-SUTEL-DGM-2023 emitido por la DGM se logró determinar lo siguiente:-

4.1 Sobre la estructura del mercado.

4.1.1 *El mercado del servicio minorista de telefonía pública incluye el servicio de acceso a la red pública de telecomunicaciones y el servicio de comunicaciones de voz con origen en una ubicación fija o con un rango de movilidad limitado y con destino nacional, con la particularidad de ponerse a disposición del usuario final exclusivamente mediante equipos terminales de uso público ubicados en lugares específicos, por medio de un determinado mecanismo de cobro o tasación y posee una dimensión geográfica nacional.-*

4.1.2 *El Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), hoy en día, es el único operador de servicios de telecomunicaciones que ofrece el servicio de telefonía pública en el país. Cabe resaltar, que este hecho no responde a una limitante legal hacia otros operadores ni a una restricción técnica por parte de estos o poder brindar dicho servicio.----------*

4.1.3 *El parque de telefonía pública se compone de un total de 2675 terminales en funcionamiento, las cuales se encuentran distribuidas a nivel nacional.---------*

4.1.4 *En cuanto a la cantidad de terminales públicas activas se tiene que, para el periodo correspondiente del año 2018 al año 2022, esta ha disminuido en un 41%.----------*

4.1.5 *Con respecto a los ingresos reportados para el servicio de telefonía pública se tiene que, en el año 2022 este ingreso disminuye en un 23% respecto al ingreso correspondiente al año 2021.----------*

4.1.6 *En lo que se refiere al tráfico reportado para el servicio de telefonía pública se presenta también un comportamiento decreciente, en el cual en particular en los dos últimos años la cantidad de minutos reportados disminuyó en un 7% en el año 2021 y en un 5% en el año 2022.----------*

4.1.7 *La concentración del mercado medida establecida mediante el HHI a nivel nacional se tiene que se presenta el máximo valor de 10,000 puntos, lo que se traduce en que el mercado sigue siendo dominado por un único operador.-*

4.1.8 *Las tarifas para las diferentes modalidades de tasación del servicio de telefonía pública se encuentran consignadas en el pliego tarifario actualizado por la SUTEL mediante la resolución RCS-105-2023.----------*

4.1.9 *Según lo indicado por el ICE existen modalidades de tasación establecidas en el pliego tarifario para la telefonía pública que actualmente no está brindando. Los medios de pago que pueden utilizar los clientes en los teléfonos públicos son los siguientes: tarjetas prepagadas 1199, monedas en una población muy reducida de 12 teléfonos ubicados en 3 hospitales psiquiátricos (mismos que también pueden ser usados con tarjetas prepagadas 1199) y cobro revertido.*

4.1.10 *La estrategia comercial del ICE en cuanto a los teléfonos públicos está centrada en mantener los teléfonos públicos en los centros penitenciarios, que generan el 98% de los ingresos del parque de telefonía pública. Así mismo, se mantendrán servicios en zonas indígenas y de salud, como impulsor de la política pública para el acceso y servicio universal, y estimular el desarrollo y bienestar social de los usuarios.----------*

4.1.11 *Las fuentes de insumo que requiere un operador o proveedor que brinde el servicio minorista de telefonía pública corresponden a dos elementos principales: la interconexión y la numeración.----------*

4.1.12 *Los usuarios del servicio de telefonía pública pueden comunicarse con cualquier número telefónico activo, ya que el servicio es interoperable con toda la numeración establecida en el Plan Nacional de Numeración.----------*

4.1.13 *En cuanto al poder compensatorio de la demanda, se analizó si el ICE se encuentra obligado desde la óptica legal a brindar atención a ciertas solicitudes que la población haya demandado en cuanto al servicio de telefonía pública. Al respecto se revisó la existencia de recursos de amparo interpuestos ante acciones ejecutadas por el ICE ligadas al servicio minorista de telefonía pública. Para la Sala Constitucional el funcionamiento de la telefonía pública va de la mano del respeto de los derechos donde se plasma como una necesidad del ser humano en el caso de los privados de libertad y también se podría hacer la analogía de los servicios que por su ubicación son el único medio que existen para que los usuarios puedan realizar una comunicación efectiva, como lo son los teléfonos públicos ubicados en hospitales o inclusive en zonas rurales alejadas donde no existe una cobertura de otros servicios de telecomunicaciones siendo así necesario el funcionamiento adecuado de los terminales de servicio de telefonía pública.--*

4.1.14 *Según lo indicado por el ICE para el año 2022 el monto total de ingresos por este servicio ascendió a ₡657.066.971 millones. El 98% de los ingresos provienen de los teléfonos ubicados en los Centros Penitenciarios, el 1 % de los teléfonos ubicados en centros de salud y 1 % de los teléfonos que se encuentran en la vía pública. Lo anterior evidencia que este servicio es en su mayoría utilizado por la población privada de libertad existente en las distintas partes del país.----------*

4.1.15 *En cuanto al cierre del año 2022, el ICE indica que, las terminales de telefonía pública se encuentran prácticamente depreciadas por lo que para el año 2023 es muy probable que no existiera gasto por depreciación por este activo fijo. No obstante, debido a la obsolescencia y así como los costos de operación y mantenimiento el ICE debe incurrir en diferentes tipos de costos para mantener en buen estado estos teléfonos.----------*

Además, señaló:----------

(…) Del análisis realizado en relación con el servicio minorista de telefonía pública se concluye que el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, de conformidad con el artículo 9 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de telecomunicaciones, es el operador importante del mercado del servicio minorista de telefonía pública por las siguientes razones:----------

- *El ICE posee la totalidad de la cuota del mercado para el año 2022, cuantificada a nivel de usuarios.----------*
- *El ICE posee el control de instalaciones esenciales por ser el dueño de la única red de conmutación de circuitos, sobre la cual posee el monopolio legal en relación con el servicio de telefonía básica tradicional.----------*
- *El ICE posee ventajas tecnológicas que no son fácilmente replicables por otros posibles proveedores, ya que al existir un monopolio sobre la telefonía básica*

tradicional los operadores que deseen prestar este servicio deben hacerlo mediante tecnologías distintas, que son incapaces de replicar ciertas características y funcionalidades de la telefonía básica tradicional, entre las que se encuentran principalmente el abastecimiento independiente de energía, lo que hace que esta red sea más robusta que otras redes.----------

- *El ICE posee altas economías de escala ya que cuenta con una red desplegada en todo el país, cuyos costos se encuentran actualmente hundidos.----------*
- *El ICE es un operador integrado verticalmente, lo que le facilita negociar las condiciones de interconexión en los mercados mayoristas.----------*
- *El mercado del servicio minorista de telefonía pública presenta una ausencia de competencia potencial, ya que la dinámica competitiva en este servicio no existe y no se vislumbra que vaya a cambiar en el corto plazo.----------*

Dado lo anterior se concluye que el "Servicio minorista de telefonía pública" es un mercado que posee un operador con poder significativo de mercado, sea el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, lo que implica, conforme a la normativa vigente, que este mercado no se encuentra en competencia efectiva.----------

Entre las obligaciones impuestas está:----------

*" **d. Someterse al régimen tarifario correspondiente.***

Es necesario la imposición de esta obligación, dado que no existe competencia efectiva en el mercado de referencia. Es por ello que la SUTEL continuará regulando las tarifas de este servicio, toda vez que se considera que, dadas las condiciones competitivas actuales del servicio minorista de telefonía pública, la regulación tarifaria es un instrumento no sólo necesario sino también efectivo para fomentar la eficiencia, la competencia y el beneficio de los usuarios finales de este mercado."----------

De lo expuesto anteriormente, no se denota que exista una falta de fundamentación del acto administrativo como tal, la Dirección General de Mercados, en los informes 09816-

SUTEL-DGM-2023 y el 10930-SUTEL-DGM-2023, integró los parámetros, indicadores y metodología de análisis que permite determinar el grado de competencia que, prevalece en el mercado analizado de conformidad con la resolución RCS-082-2015, correspondiente a la metodología para el análisis del grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones.----------

Además, el análisis de dicho mercado tiene como objetivo determinar si las condiciones del mercado relevante definida en la resolución RCS-261-2016 ha experimentado alguna variación que incida en el grado de competencia, en la declaratoria de operadores importantes y en la imposición de obligaciones del mercado en cuestión.----------

Por todo lo anterior, recomendamos rechazar el argumento del ICE.----------

3. ***TERCER MOTIVO DE IMPUGNACIÓN***

El argumento se basa en que la SUTEL debe realizar la fijación de la tarifa inicial para el servicio de telefonía pública.----------

En el informe 10930-SUTEL-DGM-2023 relacionado con la consulta pública sobre el mercado minorista del servicio de telefonía pública se indicó:----------

*"**Comportamiento reciente de los participantes del Mercado.***

Sobre lo argumentado por el ICE señalamos nuevamente que este no realiza un ejercicio técnico donde especifique sobre alguna problemática que se desarrolle en el informe que se sometió a consulta pública, sino que se allana a expresar en este punto más una opinión subjetiva de un tema que no es parte del objeto que se plasma en la consulta pública, el cual era el análisis de un mercado relevante y la imposición de obligaciones, espacio que la administración brinda a los operadores e usuarios para que según el ordenamiento jurídico vigente manifiestan posturas con un fundamento técnico racional y no solo expresen interpretaciones subjetivas carentes de contextos sobre lo que se sometió en la consulta pública.----------

Por otro lado, también señalamos que no es de recibo la argumentación que realiza el ICE de que SUTEL peca al no realizar un ajuste tarifario, ya que se puede demostrar con hechos que el ICE según la normativa vigente puede en cualquier momento solicitar una revisión de la tarifa vigente como lo solicita en la Petitoria del del oficio 6000-2087-2023 (NI-15121-2023) y no argumentar que eso depende a stricto sensu de SUTEL cuando el ordenamiento jurídico permite el actuar de los operadores y proveedores con una norma que está vigente desde el año 2015 donde la cual establece en lo que nos interesa lo siguiente:----------

"...Artículo 12.- Revisión y Actualización de los precios y las tarifas topes:

La Sutel hará una revisión y valoración, de oficio o a petición de parte cuando resulte procedente, de los precios y tarifas, ya sea mediante el procedimiento referido en el artículo 11 de este Reglamento, o a través de la aplicación de la fórmula que se detalla: (..).."-------

Así las cosas, realizando una interpretación sistemática del ordenamiento jurídico vigente entre las leyes y reglamentos, le permite al ICE solicitar, la revisión o un ajuste tarifario mencionada en las observaciones de rito, que como ya lo dijimos no es en el presente proceso el ideal para solicitarlo, no obstante esta Dirección General de Mercados considera que es procedente recomendar al Consejo de la SUTEL que se valore en un proceso aparte, la revisión de la tarifa del servicio minorista de telefonía pública.----------

Ahora bien, cabe reiterar que el presente informe que se sometió a consulta pública se llevó a cabo siguiendo la metodología aprobada por el Consejo mediante resolución número RCS-082-2015, "Metodología para el análisis del grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones" y por lo tanto dentro de la misma no aplica el proceso de cálculo ni el análisis exhaustivo sobre la razonabilidad de cargos y tarifas.----------

Por otra parte, no lleva razón el Instituto al indicar que "el Regulador simplemente realiza un recuento de los antecedentes sobre la fijaciones realizadas para el servicio de telefonía fija en 15 años". En el apartado de "Situación actual del precio tope de la tarifa de servicio

minorista de telefonía pública" lo que se hace es aclarar que en la resolución RCS-105-2023 no se está recomendando ningún tipo de fijación tarifaria, ni modificando las condiciones de servicios ya establecidos, sino que únicamente esta realiza una recopilación de tarifas vigentes y se actualiza las tarifas del servicio de telefonía fija conforme a lo establecido en la resolución RCS-330-2022.----------

El ICE mediante oficio 1250-290-2022 (NI-05212-2022) del 04 de abril del 2022 presentó ante la SUTEL la solicitud de ajuste tarifario para el servicio de telefonía fija, por lo que no correspondía en este contexto incluir de forma separada una fijación del servicio de telefonía pública tal y como los señala el ICE que se debió haber hecho.----------

Por otra parte, no hay incumplimiento por parte de la SUTEL en cuanto al establecimiento de tarifas para el servicio de telefonía pública esto debido a que las mismas, tal y como lo señala el informe 09816-SUTEL-DGM-2023 están indicadas en la resolución RCS-105-2023 mediante las diferentes modalidades de tasación, tarifas que estaban vigentes de años anteriores sobre la cuales el ICE es plenamente conocedor. De hecho, el Instituto como parte de la actualización de la información que se solicitó para la elaboración del citado informe indicó hasta ese momento que algunas de las modalidades de tasación señaladas en el pliego no estaban vigentes, aspecto que será valorado en el proceso correspondiente.----------

Conforme a lo que se señala en el artículo 12 -Revisión y actualización de los precios y las tarifas la SUTEL puede hacer "una revisión y valoración, de oficio o a petición de parte", por lo que no lleva razón el ICE al indicar que el cambio en una tarifa es totalidad responsabilidad del Regulador ya que la regulación establece que el mismo puede hacerlo de forma similar a la solitud que realizó para el servicio de telefonía fija.----------

Finalmente, cabe reiterar sobre estos temas que, a pesar de no ser este el proceso correspondiente, ante la petición presentada por el ICE en el Punto 2) del oficio 6000-2087-2023 (NI-15121-2023), esta Dirección General de Mercados considera que es oportuno

recomendar al Consejo de la SUTEL que se valore en un proceso aparte, la revisión de la tarifa del servicio minorista de telefonía pública."----------

De acuerdo con el último párrafo la SUTEL no omite en considerar que resulta necesario valorar la revisión de la tarifa minorista de telefonía pública, sin embargo, en la misma resolución recurrida el Consejo de la SUTEL señaló:----------

*"(…) 12. **INDICAR** al ICE que conforme a lo solicitado mediante el punto 2) de la Petitoria del oficio 6000-2087- 2023 (NI-15121-2023) y según el ordenamiento jurídico vigente, es menester tener presente que, con base en lo establecido en el Reglamento para la fijación de las bases y condiciones para la fijación de precios y tarifas, puede solicitar en un procedimiento administrativo a parte la revisión y actualización tarifaria respecto al servicio minorista de telefonía pública, para lo cual deberá presentar la información actualizada y correspondiente para tal efecto."----------*

En tal sentido, no lleva razón el ICE en su argumento, por lo que recomendamos rechazar este argumento.----------

4. *CUARTO MOTIVO DE IMPUGNACIÓN*

Sostiene el ICE igualmente que en el segundo argumento que, existe una falta de fundamentación de los resultados realizados por SUTEL, al omitir incluir ese tipo de análisis en el informe recurrido.----------

Sobre este punto se reitera lo señalado en el punto B. de esta sección en relación con el segundo argumento presentado por el ICE. No se considera que existan omisiones, ni falta de fundamentación sobre lo indicado por la Dirección General de Mercados. Por lo anterior, se recomienda rechazar el argumento.----------

VI. *FIRMEZA DEL ACUERDO*

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

Por disposición del artículo 56 de la Ley 6227, los acuerdos que alcance el Consejo de la Sutel deberán estar contenidos en el acta de la sesión en la que se adopten y ésta a su vez será aprobada en la sesión ordinaria siguiente.----------

Excepcionalmente, el Consejo de la Sutel podrá disponer la firmeza del acuerdo sin necesidad de aprobación posterior, para lo cual requerirá de la votación de dos terceras partes de la totalidad de sus miembros.----------

La declaratoria en firme de un acto sin aprobación posterior, supone la supresión de la posibilidad de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la misma Ley 6227.----------

Bajo este entendido, se sugiere valorar la conveniencia de conocer el presente informe y declarar en firme su disposición.----------

VII. CONCLUSIÓN

A partir de lo indicado, esta Unidad Jurídica recomienda al Consejo de la Sutel, lo siguiente:-

1. ***DECLARAR SIN LUGAR*** *el recurso de reposición presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RCS-006-2024 de las 14:30 horas del 04 de enero del 2024, correspondiente a la "Revisión del mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía pública, análisis del grado de competencia en dicho mercado, determinación de operadores y proveedores importantes e imposición de obligaciones."----------*

SEGUNDO: Que de conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, este Consejo en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones, resuelve:----------

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227 y demás normativa de general y pertinente aplicación.----

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. **DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de reposición presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RCS-006-2024 de las 14:30 horas del 04 de enero del 2024, correspondiente a la "*Revisión del mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía pública, análisis del grado de competencia en dicho mercado, determinación de operadores y proveedores importantes e imposición de obligaciones*." ----------

NOTIFÍQUESE

ACUERDO FIRME

2.13. Informe de recurso de reconsideración en contra de la resolución RCS-315-2023.

De inmediato, la Presidencia presenta para consideración del Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica, para atender el recurso de reconsideración en contra de lo dispuesto en la resolución RCS-315-2023.----------

Al respecto, se conoce el oficio 01978-SUTEL-UJ-2024, 14 de marzo del 2024, mediante el cual esa Unidad expone al Consejo el informe jurídico informe del recurso de reconsideración gestionado por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de lo establecido en la resolución RCS-315-2023, de las 15:40 horas del 21 de diciembre del 2023, dictada por el Consejo, en el marco del análisis y revisión del mercado relevante asociado al mercado minorista de telefonía fija, análisis del grado de competencia, determinación de operadores y proveedores importantes e imposición de obligaciones.-----

A continuación la exposición de este asunto.----------

*"**Cinthya Arias**: Continuamos con el punto 2.13. Recurso de reconsideración contra la resolución RCS-315-2023. Adelante María Marta.----------*

***María Marta Allen**: Este es un recurso de reconsideración contra la resolución RCS-315-2023.----------*

El 21 de diciembre del año anterior, el Consejo emitió la resolución RCS-315-2023, que se refiere a la revisión del mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía fija, análisis del grado de competencia en dichos mercados, determinación de operadores y proveedores importantes e imposición de obligaciones.----------

En contra de esta resolución, el ICE presenta el recurso de reconsideración; el primer motivo que expone el ICE es el siguiente y dice que la Sutel, para determinar la sustituibilidad por el lado de la demanda, se basa en una encuesta llamada "Encuesta de Percepción de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones", sin embargo, no se indica cuáles fueron las preguntas que aplicó dicha encuesta.----------

Este argumento fue presentado por el ICE también en la consulta pública que se realizó de este mercado y fue analizado por la Dirección General de Mercados en el informe que consta en el expediente, que es el 10717-SUTEL-DGM-2023.----------

En ese informe se detallan las preguntas que se realizaron en la encuesta, tanto a los usuarios como a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones y los resultados que arrojó esa encuesta.----------

Es importante mencionar que la resolución, esta que está impugnando el ICE, analiza el mercado de una manera amplia, partiendo de las sustituibilidad en la oferta y la demanda desde el mercado también de la telefonía móvil y se concluye que no se puede considerar sustituto de la telefonía fija, por pertenecer a mercados diferentes y se considera que no existen sustitutos desde la perspectiva de la demanda y tampoco desde la perspectiva de la oferta para este servicio.----------

Por último, también indicamos que la resolución RCS-315-2023 hace un análisis de la dimensión del producto de conformidad con la ley, partiendo de las sustituibilidad de la oferta y demanda y no se parte únicamente de una encuesta, como lo quiere hacer ver el ICE, sobre percepción que se realizó. Esta encuesta es nada más un insumo para el análisis que se realizó previo a emitir la resolución.----------

Como segundo motivo, el ICE argumenta, en el punto de la dimensión geográfica que realiza la Sutel, que es insuficiente ese análisis, pues, indica, no realiza un análisis geográfico in situ, que permita dividir el país en 3 zonas donde existe, de hecho, una competencia en infraestructuras versus zonas donde no existe tal competencia y la única infraestructura disponible es la del ICE, o bien la de otro operador.----------

Al igual que el punto anterior, este tema también fue analizado por la Dirección General de Mercados en el informe que ya cité, 10717-SUTEL-DGM-2023 y sobre este punto se concluyó lo siguiente, así indica ese informe:----------

> *"El 83,9% de las suscripciones del servicio minorista de telefonía fija para el año 2022 corresponden a la telefonía básica tradicional, que es brindada únicamente por el ICE y además, oferta posee un alcance geográfico de dimensión nacional, por lo que a pesar de que pueden existir operadores de este servicio a nivel regional, es claro que el actual operador con poder significativo del mercado influye en los precios que estos operadores de telecomunicaciones, en el ámbito regional, puedan imponer a sus clientes y con base en ese análisis, se concluye que la dimensión geográfica de este mercado es nacional, ya que los operadores regionales de telefonía fija compiten, cualquiera que sea la región donde presten servicios con el ICE, esto con uniformidad no solo de precios sino también en condiciones de servicio, por lo que ha acreditamos que los motivos de impugnación que presenta el ICE en su recurso fueron debidamente analizados por la Dirección General de Mercados, de previo a la emisión de la resolución RCS-315 2023".----------*

Con base en lo anterior, recomendamos al Consejo declarar sin lugar el recurso de reposición que presenta el ICE en contra de la resolución RCS-315 2023, declarar en firme la decisión y dar por agotada la vía administrativa.----------

***Cinthya Arias**: De acuerdo María Marta, eso último habría que agregarlo en la propuesta de resolución, dar por agotada la vía administrativa y con eso entonces lo someteríamos a votación.----------*

De acuerdo, aprobado en firme".----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 01978-SUTEL-UJ-2024, 14 de marzo del 2024 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 014-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 01978-SUTEL-UJ-2024, 14 de marzo del 2024, mediante el cual la Unidad Jurídica expone al Consejo el informe jurídico informe del recurso de reconsideración gestionado por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de lo establecido en la resolución RCS-315-2023, de las 15:40 horas del 21 de diciembre del 2023, dictada por el Consejo, en el marco del análisis y revisión del mercado relevante asociado al mercado minorista de telefonía fija, análisis del grado de competencia, determinación de operadores y proveedores importantes e imposición de obligaciones.----------

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-049-2024

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

SE RESUELVE RECURSO DE RECONSIDERACIÓN EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RCS-315-2023 SOBRE LA REVISIÓN DEL MERCADO RELEVANTE ASOCIADO AL MERCADO MINORISTA DE TELEFONÍA FIJA, ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA, DETERMINACIÓN DE OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES

EXPEDIENTE: GCO-DGM-MRE-00546-2023

RESULTANDO:

1. El 24 de septiembre del 2009, mediante resolución RCS-307-2009 de las 15:35 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones emitió la "*Definición de los mercados relevantes y de los operadores y/o proveedores importantes*".----------

2. El 13 de mayo del 2015, por oficio 3303-SUTEL-SCS-2015, se comunica la sesión ordinaria 024-2015, mediante acuerdo 010-024-2015, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad la resolución RCS-082-2015 "*Metodología para el análisis del grado de competencia en los mercados de telecomunicaciones*" publicada el 1 de junio del 2015 en el Alcance Digital 39 del Diario Oficial La Gaceta N°104. (expediente administrativo GCO-NRE-REL-01075-2015 visible a folios 61 al 85).----------

3. El 18 de mayo del 2015, por oficio 3363-SUTEL-SCS-2015, se comunicó el acuerdo 010-024-2015 del 13 de mayo del 2015, por medio del cual se indicó en el RESUELVE inciso ii. "*Aprobar la Propuesta de Metodología para el Análisis del Grado de Competencia Efectiva en, los Mercados de Telecomunicaciones*", así como en el inciso "iv. Publicar en el Diario Oficial La Gaceta la resolución sobre "*Metodología para el Análisis del Grado de Competencia en los Mercados de Telecomunicaciones*". (expediente administrativo GCO-NRE-REL-01075-2015, visible a folios 86 al 89).-----

4. El 01 de junio del 2015, en el Alcance Digital 39 al Diario Oficial La Gaceta 104, se publicó la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-082-2015 la cual versa sobre la "*Metodología para el análisis del grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones*". (expediente administrativo GCO-NRE-REL-01075-2015, visible a folios 109 al 134).----------

5. El 13 de diciembre de 2016, en el Alcance 303 a La Gaceta se publicó la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-261-2016 referente a la *"Revisión del mercado minorista del servicio de telefonía fija, análisis del grado de competencia en dicho mercado, declaratoria de operador importante e imposición de obligaciones*" (del expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016 visible en los documentos electrónicos adjuntos correspondientes al escrito NI-01800-2017 páginas 91 a 162), en la cual se declaró que el mercado relevante del servicio minorista de telefonía fija no se encuentra en competencia efectiva. Asimismo, se declaró que el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD posee poder sustancial en el mercado del servicio minorista de telefonía fija.----------

6. El 6 de julio del 2020, por oficio 05958-SUTEL-SCS-2020, se comunicó el acuerdo del Consejo de la SUTEL N°009-048-2020 del 2 de julio del 2020, por medio del cual se indicó en el RESUELVE inciso V. *"(…) este Consejo instruye a la Dirección General de Mercados a que lleve a cabo la actualización de la encuesta de sustituibilidad e incluya los resultados en un próximo análisis para este mercado*".----------

7. El 12 de mayo de 2022, por resolución RCS-118-2022 "Se establecen los indicadores de mercado como parte del deber de suministro de información de los operadores de redes públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público" de las 16:00 horas (tomada en la Sesión Ordinaria N° 038-2022 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el día 12 de mayo del 2022, mediante acuerdo N° 029-038-2022), donde se indica de una manera muy clara qué tipo de información y según su naturaleza debe ser resguardada como confidencial,

la cual gira en torno a rubros como la información relacionada con los ingresos e inversión de un operador de telecomunicaciones específico, y señala que éstas "*ameritan de un tratamiento confidencial por su carácter secreto y sensible para los distintos operadores y proveedores de telecomunicaciones*". (visible a folios del 186 al 223, del expediente administrativo GCO-NRE-RCS-00147-2012).----------

8. El 12 de mayo de 2023, la Dirección General de Mercados (DGM) realizó una serie de solicitudes de información, requeridas mediante los oficios 03976-SUTEL-DGM-2023, dirigido a Claro CR Telecomunicaciones, 03980-SUTEL-DGM-2023, dirigido al Instituto Costarricense de Electricidad, 03984-SUTEL-DGM-2023, dirigido a Liberty Servicios de Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. y 03988-SUTEL-DGM-2023, dirigido a todos los operadores y proveedores autorizados para brindar servicios de telefonía fija (conmutación y VoIP). En dichos oficios se les requirió información y completar una encuesta a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que ofrecen los servicios mayoristas de originación y terminación, así como telefonía fija y otros datos atinentes al presente análisis que se desarrolla en este informe técnico-económico-jurídico. (expediente administrativo GCO-DGM-MRE-00548-2023, visible a folios 003 al 021).----------

9. Los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones atienden las solicitudes de información corresponde a los siguientes con el número de registro del expediente administrativo GCO-DGM-MRE-00549-2023: UFINET COSTA RICA S.A. (UFINET) cédula de persona jurídica 3-101-587190, NI-05794-2023; DMZ SOLUTIONS GROUP S.R.L. cédula de persona jurídica 3-102-726931, NI-05803-2023; CABLE VISION DE OCCIDENTE S.A. cédula de persona jurídica 3-101-137908, NI-05832-2023; CODISA SOFTWARE CORPORATION S.A. cédula de persona jurídica 3-101-282001, NI-05842-2023; BT GLOBAL COSTA RICA SRL, cédula de persona jurídica 3-102-280590, NI-05842-2023; SKMTI CINCO M M GAMA S.A. cédula de persona jurídica 3-101-347310, NI-05851-2023; CONEXIONES

NETMAX SRL cédula de persona jurídica 3-102-820656, NI-05852-2023; IDEAS GLORIS S.A. cédula de persona jurídica 3-101-179890, NI-05857-2023; GAUSS INGENIERIA RAC S.A. cédula de persona jurídica 3-101-412961, NI-05871-2023; COMUNICACIONES TELEFONICAS TICOLINEA S.A. cédula de persona jurídica 3-101-552039 NI-5916-2023; CONELECTRICAS R.L. cédula de persona jurídica 3-010-108233, NI-06005-2023; SERVICIOS TECHNOLOGICOS ANTARES DE COSTA RICA S.A. cédula de persona jurídica 3-101-639400 NI-06069-2023; COOPELESCA R.L. cédula de persona jurídica 3-004-45117 NI-06175-2023; GCI SERVICES PROVIDER S.A. cédula de persona jurídica 3-101-577902 NI-06198-2023; PRD INTERNATIONAL S.A. cédula de persona jurídica 3-101-363055 NI-06219-2023; CALLMYWAY NY S.A. cédula de persona jurídica 3-101-334658 NI-06224-2023; COOPERATIVA DE ELECTRICIFICACION RURAL DE GUANACASTE R.L. (COOPEGUANACASTE) cédula de persona jurídica 3-004-051424 NI-06227-2023; COLUMBUS NETWORKS WHOLESALE DE COSTA RICA cédula de persona jurídica 3-102-571706 NI-06238-2023; TRANSDATELECOM S.A. cédula de persona jurídica 3-101-303323 NI-06243-2023; INVERSIONES BRUS MALIS LTDA. (CABLE BRUNCA) cédula de persona jurídica 3-102-106068 NI-06265-2023; GOLD DATA COSTA RICA S.A. cédula de persona jurídica 3-101-695748 NI-06300-2023; BLUE SAT-SERVICIOS ADMINISTRADOS DE TELECOMUNICACIONES S.A. cédula de persona jurídica 3-101-641911 NI-0315-2023; RADIOGRAFICA COSTARRICENSE S.A. (RACSA) cédula de persona jurídica 3-101-009059 NI-06354-2023; REDES INTEGRADAS CORPORATIVAS S.R.L. (REICO) cédula de persona jurídica 3-102-695468 NI-06359-2023; Comunicaciones Metropolitanas Metrocom, S. A. cédula de persona jurídica 3-101-744218 NI-06371-2023; MILLICOM CABLE DE COSTA RICA S.A. cédula de persona jurídica 3-101-577518 NI-06422-2023; INTERPHONE S.A. cédula de persona jurídica 3-101-498395 NI-06425-2023; NAVEGALO S.A. cédula de persona jurídica 3-101-124386 NI-6430-2023; TELECABLE S.A. cédula de persona

jurídica 3-101-336262 NI-06466-2023; JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELECTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO (JASEC) cédula de persona jurídica 3-102-810414 NI-06655-2023; CRWIFI LTDA. cédula de persona jurídica 3-102-525220 NI-06704-2023; INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD cédula de persona jurídica 4000042139 NI -06907-2023; RING CENTRALES DE COSTA RICA, S.A. cédula de persona jurídica 3-101-780423 NI-07199-2023; American Data Networks S.A. cédula de persona jurídica 3-101-402954 NI-07457-2023; NEUTRONA NETWORKS COSTA RICA SRL cédula de persona jurídica 3-101-179941 NI-07488-2023; DIDWW CR S.A. cédula de persona jurídica 3-101-74791 NI-07552-2023; Liberty Servicios Fijos LY S.A. cédula jurídica 3-101-747406 y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A cédula jurídica 3-101-610198 NI-07836-2023; CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. cédula jurídica 3-101-460479 NI-07934-2023 y YUPI CONTROL ANALITICO, S. A. cédula jurídica 3-101-810134 NI-08252-2023.----------

10. De acuerdo con la solicitud de confidencialidad realizada por los operadores y proveedores y el análisis realizado por esta Superintendencia sobre el particular, en sesión ordinaria 061-2023, celebrada el 05 de octubre del 2023, mediante acuerdo 006-061-2023 se aprobó la resolución N°RCS-227-2023 respecto a la declaratoria de Confidencialidad de información comercial brindada.----------

11. El 3 de noviembre del 2023, por oficio 09393-SUTEL-DGM-2023, la Dirección General de Mercados presentó para valoración del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la "*PROPUESTA DE REVISIÓN DEL MERCADO MINORISTA DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA: ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA, DETERMINACIÓN DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES EN DICHOS MERCADOS E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES A DICHOS OPERADORES Y PROVEEDORES*" con el fin de realizar el proceso de consulta

pública relativa al citado mercado (folios 466 al 513 del expediente administrativo GCO-DGM-MRE-00549-2023).----------

12. El 16 de noviembre del 2023, por acuerdo 005-068-2023 de la sesión ordinaria 068-2023, el Consejo de la SUTEL dio por recibido el informe 09393-SUTEL-DGM-2023 e instruyó a la Dirección General de Mercados para que llevara a cabo la consulta pública relativa a la "*PROPUESTA DE REVISIÓN DEL MERCADO MINORISTA DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA: ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA, DETERMINACIÓN DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES EN DICHOS MERCADOS E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES A DICHOS OPERADORES Y PROVEEDORES*"; de conformidad con el artículo 9 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.----------

13. El 22 de noviembre del 2023, en el diario oficial La Gaceta N°217 se cursó invitación a participar del proceso de consulta pública dispuesto en el artículo 9 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones en torno a la definición preliminar del Mercado Relevante en análisis (folio 547 del expediente administrativo GCO-DGM-MRE-00546-2023).----------

14. El 07 de diciembre del 2023, por oficio número 6000-2034-2023 (NI-14873-2023), el Instituto Costarricense de Electricidad, mediante el señor Luis Diego Abarca Fernández, en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma, presentó el documento de posición a la consulta pública "*Observaciones a la propuesta de revisión de mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía fija: análisis del grado de competencia, determinación de eventuales operadores y proveedores importantes en dicho mercado e imposición de obligaciones*". (folios 548 al 565 del expediente administrativo GCO-DGM-MRE-00546-2023).----------

15. El 08 de diciembre del 2023, por oficio 10462-SUTEL-OTC-2023, la Dirección General de Competencia remite el informe de opinión desde la perspectiva de la competencia de la "*PROPUESTA DE REVISIÓN DEL MERCADO RELEVANTE ASOCIADO AL*

SERVICIO MINORISTA DE TELEFONÍA FIJA: ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA, DETERMINACIÓN DE EVENTUALES OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES EN DICHO MERCADO E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES". ----------

16. El 15 de diciembre de 2023, por oficio número 10717-DGM-SUTEL-2023 la Dirección General de Mercados rinde el: INFORME DE ATENCIÓN DE OBSERVACIONES PRESENTADAS EN LA CONSULTA PÚBLICA DE LA PROPUESTA DE REVISIÓN DEL MERCADO DEL SERVICIO MAYORISTA TERMINACIÓN EN REDES MÓVILES INDIVIDUALES: ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA, DETERMINACIÓN DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES EN DICHOS MERCADOS E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES.----------

17. El 6 de febrero del 2024, mediante publicación en el Alcance No. 22 del Diario Oficial La Gaceta No. 22 se publicó la resolución RCS-315-2023 de las 15:40 horas del 21 de diciembre del 2023, correspondiente a la *"revisión del mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía fija, análisis del grado de competencia en dicho mercado, determinación de operadores y proveedores importantes e imposición de obligaciones"* (NI-02101-2024).----------

18. El 09 de febrero del 2024, el ICE mediante documento de ingreso (NI-01731-2024) presentó recurso de reconsideración contra la resolución RCS-315-2023.----------

19. De conformidad con el inciso 12) del artículo 36 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, corresponde a la Unidad Jurídica emitir el criterio jurídico para la atención de las gestiones que deben ser conocidos por el Consejo de la Sutel.

20. El 14 de marzo del 2024, la Unidad Jurídica emitió el oficio 01978-SUTEL-UJ-2024 que corresponde a *"INFORME DEL DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RCS-315-2023 SOBRE LA REVISIÓN DEL MERCADO RELEVANTE ASOCIADO AL MERCADO MINORISTA DE TELEFONÍA*

FIJA, ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA, DETERMINACIÓN DE OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES".----------

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

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el informe rendido por la Unidad Jurídica en su oficio 01978-SUTEL-UJ-2024 del 14 de marzo del 2024, y del cual se extrae lo siguiente:----------

"[…]

I. ANÁLISIS DEL RECURSO POR EL FONDO

1. ARGUMENTOS DEL RECURSO

El señor Luis Diego Abarca Fernández, en su condición dicha, alegó las siguientes razones para recurrir la resolución RCS-315-2023:----------

"(…)

*"**1. Sobre la Dimensión Producto.***

SUTEL indica que, para determinar la sustituibilidad por el lado de la demanda, se basa en una encuesta llamada "Encuesta de percepción de calidad de los servicios de telecomunicaciones 2023".----------

De la redacción se deriva que las posibles preguntas realizadas consistieron en: i) Si hacen uso del servicio fijo y móvil. ii) En el escenario en que el precio que actualmente pagan por el servicio de telefonía fija aumente un 10,0%, de forma permanente, continuarían utilizando ambos servicios.----------

Genera duda la aplicación de dicha encuesta, en primer lugar, porque la encuesta está dirigida a medir la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los

servicios de telecomunicaciones, es decir, es un instrumento que no aborda los objetivos propios de un estudio de sustituibilidad.----------

Tampoco detalla la SUTEL de manera clara cuáles fueron las preguntas aplicadas, lo cual limita poder efectuar una valoración del análisis que se realizó para llegar a las conclusiones del estudio puesto en consulta.----------

Dado lo anterior, considera el ICE que la encuesta realizada carece de la rigurosidad técnica necesaria para poder llegar a conclusiones fidedignas sobre el grado de sustituibilidad del producto y por ende, se podría estar errando en la definición del mercado relevante.----------

Visto lo anterior, se solicita a SUTEL que lleve a cabo una encuesta robusta y con objetivos claros para medir la sustituibilidad de la demanda para el servicio de telefonía fija, y que sea un instrumento específico para este tipo de análisis, para que así las conclusiones obtenidas sean técnicamente válidas.----------

2. Sobre la Dimensión Geográfica

Para el análisis de esta dimensión, argumenta la SUTEL:----------

"Ahora bien, a pesar de que puede darse el caso de operadores que brinden el servicio de telefonía fija en un ámbito geográfico inferior al nacional, la presencia de estos otros operadores a la fecha no ha venido a suponer una alteración suficiente en las condiciones de competencia en el mercado con respecto al resto del territorio nacional, esto debido a que su representatividad en conjunto corresponde únicamente al 16,1% del total de las suscripciones del servicio de telefonía fija."

En este sentido, se reitera la consideración de que el análisis de SUTEL resulta insuficiente pues no ha realizado el consiguiente análisis geográfico "in situ" que permita dividir el país entre zonas donde existe de hecho una competencia en infraestructuras "versus" zonas donde no existe y la única infraestructura disponible

es la del ICE, o bien la de otro operador. Introducir una regulación homogénea a nivel nacional sin tener en cuenta la realidad a lo interno del país supone la imposición de una carga desproporcionada y por consiguiente no justificada en perjuicio del ICE, así como poco efectiva para solucionar un supuesto problema de competencia.------

De esta forma mantiene la SUTEL una posición que no cambia en nada lo actuado en las últimas dos revisiones, por lo que no es de extrañar que llegue a las mismas conclusiones, pues aunque reconoce que "puede darse el caso de operadores que brinden el servicio de telefonía fija en un ámbito geográfico inferior al nacional", el análisis de mercado no profundiza en esa presunción y se limita solamente a evaluar la representatividad del 16%, sin evaluar las condiciones que hacen que esa representatividad no crezca de manera más acelerada.----------

Resulta contradictorio que la misma SUTEL reseña en su informe estadístico 2023:-

Para el año 2022, el número de suscripciones al servicio de telefonía fija básica tradicional y VoIP) mostró el mismo comportamiento descendente observado durante los últimos años, al pasar de 763 254 en el año 2018 a 488 930 al cierre del año 2022 (35,94 %). Dicha tendencia se muestra con menor intensidad para el último año debido a la disminución de 11 620 suscripciones, que equivale a una diminución anual de 2,3 %, la más baja desde el 2018 (ver Gráfico n.° 20). Asimismo, el Gráfico n.° 21 muestra que el servicio de voz sobre el protocolo de Internet (VoIP) presenta, por tercer año consecutivo, un comportamiento creciente, pasando de 67 736 en el año 2018 a 78 476 en el último año, lo que significa un incremento de 38 % respecto al año anterior. En cuanto a la distribución porcentual del servicio por estas tecnologías, la relación se mantiene, mostrando el constante incremento en la participación porcentual de las suscripciones VoIP para el año 2022 de + 4,7 puntos porcentuales, alcanzando 16,1 % mientras que la telefonía básica tradicional muestra 83,9 % (ver Gráfico N.° 22)."----------

De esta manera, el análisis del mercado relevante debería revisar ese incremento del 38% y cuáles son las medidas de regulación que aceleren ese crecimiento.-------

3. Sobre las obligaciones impuestas

La SUTEL indica que es pertinente y necesario mantener las obligaciones impuestas al ICE en la RCS- 261-2016, y concluye entre otras cosas: ----------

Que el objetivo de la propuesta regulatoria es válido y pretende imponer obligaciones regulatorias para resolver los problemas de competencia detectados en el mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía fija."----------

Sin embargo, no existe un apartado en todo el estudio, ni siquiera en las conclusiones se exponen "los problemas de competencia detectados en el mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía fija" que pretende la SUTEL resolver con la imposición de las obligaciones, con lo cual no existe forma de evaluar si estas obligaciones cumplen el objetivo para el cual son impuestas. Resulta ilógico que la SUTEL pretenda resolver los problemas de competencia manteniendo las mismas obligaciones impuestas en el 2016, si esas obligaciones no han logrado corregir el problema, cuál es el objetivo regulatorio de mantenerlas?----------

Por otra parte, y de manera más específica, en el Por Tanto 10 de la RCS 315-RCS-2023 recurrida, se indica:----------

Por Tanto 10 IMPONER al INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, las siguientes obligaciones como instrumentos que buscan eliminar los problemas de competencia encontrados en los en el mercado relevante del servicio minorista de telefonía fija: d. Someterse al régimen tarifario correspondiente. Es necesario la imposición de esta obligación, dado que no existe competencia efectiva en el mercado de referencia. Es por ello que la SUTEL continuará regulando las tarifas de este servicio, toda vez que se considera que, dadas las condiciones competitivas

actuales del servicio minorista de telefonía fija, la regulación tarifaria es un instrumento no sólo necesario sino también efectivo para fomentar la eficiencia, la competencia y el beneficio de los usuarios finales de este mercado". SUTEL justifica la regulación tarifaria de manera laxa y poco fundamentada, pues primero indica que buscan eliminar los problemas de competencia encontrados, mismos que en ninguna parte de la resolución se desarrollan, y luego, debido a dichos problemas de competencia determinan que el mercado debe ser regulado tarifariamente lo cual evidencia una total falta de criterio técnico que invalida la razón de ser de esta obligación.----------

Por otra parte, en el considerando "B. SOBRE LA FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN". Sobre la recomendación técnica de las razones por las cuáles se impone la obligación de regulación tarifaria, indican lo siguiente: d. Someterse al régimen tarifario correspondiente. Es necesario la imposición de esta obligación, dado que no existe competencia efectiva en el mercado de referencia. Es por ello que la SUTEL continuará regulando las tarifas de este servicio, toda vez que se considera que, dadas las condiciones competitivas actuales del servicio minorista de telefonía fija, la regulación tarifaria es un instrumento no sólo necesario sino también efectivo para fomentar la eficiencia, la competencia y el beneficio de los usuarios finales de este mercado."----------

Considera el ICE que SUTEL con la imposición de la obligación anterior carece de fundamento necesario para justificar la regulación tarifaria, ya que de forma somera y escueta justifica dicha obligación argumentando que la regulación fomenta la eficiencia, la competencia y el beneficio al usuario final, pero la realidad del mercado es otra, pues como bien lo demuestran las estadísticas, éste mercado es un mercado en declive, que ha sido siempre regulado y a pesar de eso no ha generado las condiciones de competencia ni la supuesta eficacia que busca SUTEL con la

regulación. Así las cosas, lo procedente es que la SUTEL replantee la regulación tradicional que siempre han ejercido en este mercado y busque formas más modernas y eficientes que le permitan al ICE una mayor libertad tarifaria, para así poder renovar este servicio.----------

Aunado a lo anterior, se le insta al Regulador a implementar en sus estudios las buenas prácticas internacionales en esta materia, tal y como lo realiza la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en España (CNMC). En ese sentido, la CNMC en el cuerpo del informe sobre la revisión del mercado de Terminación de llamadas al por mayor en redes telefónicas públicas individuales facilitada en una ubicación fija1 (apartado V pag: 28) incorpora un apartado llamado "ANÁLISIS DE LAS OBLIGACIONES SUSCEPTIBLES DE SER IMPUESTAS A LOS OPERADORES CON PODER SIGNIFICATIVO EN EL MERCADO", en donde detallan con amplio y suficiente fundamento, los problemas detectados en el mercado y la razonabilidad de las medidas a imponer.----------

Dado lo anterior, al carecer la resolución del desarrollo de la problemática de competencia encontrada en el mercado de telefonía fija y del fundamento necesario para imponer la obligación de regulación tarifaria, con la cuál pretenden resolver un problema que no está definido en el cuerpo de la resolución y del informe que la fundamenta, se solicita eliminar dicha obligación impuesta al ICE por falta de la debida fundamentación y adolecer por ello de vicios de nulidad absoluta.----------

En este escenario, y siendo que la imposición de las obligaciones en solitario al ICE resulta sumamente onerosa, es preciso y fundamental, que se revise de previo, la declaratoria del ICE como operador dominante del mercado de telefonía fija que se revalúen las condiciones y estructura de este mercado y se determine de manera clara, explícita y contundente cuáles son los problemas de competencia detectados en el mercado de telefonía fija que pretende resolver el Regulador.----------

De manera adicional, atendiendo los principios de transparencia, no discriminación y seguridad jurídica presentes en el quehacer general de todas las autoridades reguladoras, resulta fundamental la valoración del costo beneficio en el establecimiento de las medidas regulatorias, las cuales deben ser acordes a la dinámica de mercados en competencia.----------

Desde la perspectiva de las mejores prácticas, a nivel internacional, en mercados maduros como los europeos se aplican dos principios elementales:----------

- *Principio de mínima intervención: el cual debe garantizar que las autoridades reguladoras intervendrán solamente en los momentos en los cuales las condiciones de mercado no garanticen "per se" la competencia efectiva y sostenible entre los distintos competidores participantes del mercado relevante.----------*
- *Principio de proporcionalidad: de manera tal que las autoridades regulatorias se comprometan a no imponer obligaciones cuyos costos de implementación sean mayores que los beneficios que eventualmente generaría la acción regulatoria " ex ante" aplicada.----------*

Se reitera que dado el nivel de competencia que se evidencia en el mercado costarricense, las acciones regulatorias de la SUTEL deberían generar incentivos que asistan al proceso de transición a un mercado en competencia sostenible.-------

PETITORIA

Con base en lo expuesto, se solicita:----------

1) DECLARAR CON LUGAR el presente Recurso de Reconsideración y REVOCAR en todos sus extremos, por falta de la debida fundamentación y adolecer por ello de vicios de nulidad absoluta, la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-315-2023 de REVISIÓN DEL MERCADO RELEVANTE ASOCIADO AL SERVICIO MINORISTA DE

TELEFONIA FIJA, ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA EN DICHO MERCADO, DETERMINACIÓN DE OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES del 21 de diciembre de 2023 publicada en el Alcance N°22 a La Gaceta N°22 del 06 de febrero de 2024."----------

2. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

La Unidad Jurídica, procedió a examinar los argumentos presentados por el ICE, los cuales se analizan de seguido.----------

1. *PRIMER MOTIVO DE IMPUGNACIÓN*

Señala el ICE sobre la dimensión del producto e indica que, la SUTEL para determinar la sustituibilidad por el lado de la demanda se basa en una encuesta llamada "Encuesta de percepción de calidad de los servicios de telecomunicaciones 2023", sin embargo, no se indica cuáles fueron las preguntas aplicadas, lo cual limita poder efectuar una valoración del análisis que se realizó para llegar a las conclusiones del estudio.----------

Además, considera el ICE que la encuesta carece de la rigurosidad técnica necesaria para poder llegar a conclusiones fidedignas, sobre el grado de sustituibilidad del producto y, por ende, se podría estar errando en la definición de mercado relevante.----------

Por último, solicita que se lleve a cabo una encuesta robusta y con objetivos claros para medir la sustituibilidad de la demanda para el servicio de telefonía fija, y que sea un instrumento específico para este tipo de análisis, para que así las conclusiones obtenidas sean técnicamente válidas.----------

Los anteriores argumentos fueron presentados por el ICE en la consulta pública sobre el mercado minorista de telefonía fija, en ese sentido valga traer a colación lo señalado en el informe 10717-SUTEL-DGM-2023 de la Dirección General de Mercados, que al respecto indicó lo siguiente: ----------

"(…) ***Sobre la Dimensión Producto***

Primeramente, el Instituto Costarricense de Electricidad argumenta que "… omite la SUTEL considerar en su análisis que el servicio minorista de telefonía fija sufre un fuerte efecto de sustitución por parte del servicio móvil, es grave, pues ambos brindan el servicio de voz y el móvil tiene ventajas como la ubicuidad que lo convierte en un sustituto perfecto. Por lo que llegar a mantener la misma conclusión del 2016 mediante la aplicación de una encuesta, no constituye un ejercicio regulatorio y económico riguroso que permita concluir de manera contundente un elemento fundamental en el análisis del grado de competencia." ----------

Al respecto, se debe señalar que el ICE no aporta datos que respalden su afirmación y por ende permitan concluir que estos dos servicios son sustitutos.----------

A pesar de lo anterior, es importante recordar que según la Ley 7593, artículo 73, inciso i) entre las funciones del Consejo de la SUTEL se encuentra "… Determinar la existencia de operadores o proveedores importantes en cada uno de los mercados relevantes y tomar en cuenta los criterios definidos en los artículos 13, 14 y 15 de la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, N° 7472, de 20 de diciembre de 1994, y sus reformas." Y por su parte, la Ley 7472, artículo 14, inciso a) indica:----------

"Artículo 14- Mercado relevante.----------

Para determinar el mercado relevante, deben considerarse los siguientes criterios:

a) Las posibilidades de sustituir el bien o el servicio de que se trate, por otro de origen nacional o extranjero, considerando las posibilidades tecnológicas, el grado en que los consumidores cuenten con sustitutos y el tiempo requerido para efectuar tal sustitución…" ----------

Asimismo, se trae a colación lo señalado por la Comisión Europea[10] en cuanto a:----

"2.2. Definición del mercado de productos.----------

33. Según jurisprudencia consolidada, el mercado de productos pertinente abarca todos los productos o servicios que son suficientemente intercambiables o sustituibles, no solo por sus características objetivas, sus precios o su uso previsto, sino también por las condiciones de competencia o la estructura de la oferta y la demanda en el mercado de que se trate…"----------

Así como lo indicado por esta misma comisión[11] en cuanto a:----------

"La falta de sustituibilidad de un producto debe establecerse tanto desde el punto de vista de la oferta como del de la demanda, antes de que pueda concluirse que no forma parte de un mercado ya existente…" ----------

Ahora bien, la SUTEL en el informe 09393-SUTEL-DGM-2023 "Propuesta de revisión del mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía fija: análisis del grado de competencia, determinación de los eventuales operadores y proveedores importantes en dicho mercado e imposición de obligaciones", si considera la posibilidad de que la dimensión de producto definida en el año 2016 para el mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía fija requiera variar, de ahí es que realiza un análisis de sustituibilidad tanto desde la perspectiva de la demanda como de la oferta del producto servicio de telefonía móvil respecto al producto telefonía fija; análisis que arroja que al día de hoy esta definición sigue siendo válida, sin embargo se deja en manifiesto que en una próxima revisión de mercados relevantes es necesario verificar nuevamente la evolución del mercado de dichos servicios para

[10] Comisión Europea (2018). Directrices sobre análisis del mercado y evaluación del peso significativo en el mercado dentro del marco regulador de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas de la UE. En https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018XC0507(01)&from=EN

[11] Comisión Europea (2020). Recomendación de la comisión relativa a los mercados pertinentes de productos y servicios dentro del sector de las comunicaciones electrónicas que pueden ser objeto de regulación ex ante de conformidad con la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas. En https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/commission-updated-recommendation-relevant-markets

determinar si en dicho momento si se deben considerar estos como productos sustitutos y por ende se deban agrupar dentro de un mismo mercado relevante:------

"Ahora bien, es importante verificar si la dimensión actual de producto para este mercado debe mantenerse tal cual o en su defecto si es necesario modificarla. Se procede entonces a realizar un análisis de productos que, a pesar de encontrarse incluidos actualmente en otros mercados, ***podrían ser sustitutos del producto definido en el mercado del servicio minorista de telefonía fija; y por ende este diagnóstico podría arrojar que es necesario integrar dichos mercados, en el marco de lo estipulado en el artículo 14 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, o por el contrario, que lo pertinente es que los mismos se mantengan por separado****.----------*

En línea con lo previamente dicho, se realiza un análisis de la posible sustituibilidad que puede ejercer el servicio minorista de telecomunicaciones móviles de cara al servicio minorista de telefonía fija, lo anterior en concordancia con lo instruido por el Consejo de la SUTEL mediante el Acuerdo 009-048-2020. ----------

Con respecto a la sustituibilidad desde el punto de vista de la demanda, a través de las preguntas realizadas mediante la encuesta de percepción de calidad de los servicios de telecomunicaciones se observa que el 90,9% de los usuarios del servicio minorista de telefonía fija consultados también hace uso del servicio minorista de telefonía móvil. En particular el 53,5% de estos usuarios del servicio de telefonía fija que a su vez disfrutan de la telefonía móvil pospago señalan que, a pesar de que se presente el escenario en que el precio que actualmente pagan por el servicio de telefonía fija aumente un 10,0%, de forma permanente, continuarían utilizando ambos servicios y solamente un 37,0% afirma que se quedaría únicamente con el servicio de telefonía móvil. La misma tendencia se presenta con los usuarios del servicio de telefonía fija que disfrutan a su vez de la telefonía móvil prepago, un alto

porcentaje de estos (específicamente 68,7%) señala que, si se da el escenario en que el precio que actualmente pagan por el servicio de telefonía fija aumente un 10,0%, de forma permanente, también continuarían utilizando ambos servicios y solamente el 11,9% confirma que se quedaría exclusivamente con el servicio de telefonía móvil.----------

Por su parte, al consultar a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones 4 participantes del mercado del servicio minorista de telefonía fija si consideran que el servicio de telefonía móvil es sustituto del servicio de telefonía fija, un 45,0% afirma que esto es cierto. De igual forma un 45,0% de dichos actores opinan que el servicio de telefonía móvil no es sustituto del servicio de telefonía fija y un restante 10,0% no brinda respuesta.----------

Por lo tanto, se tiene que, al día de hoy tanto desde la óptica de la oferta, como de la demanda, se considera que el servicio minorista de telefonía móvil no es sustituto del servicio minorista de telefonía fija. ***De ahí que al no cumplirse el primer criterio para determinar si es necesario cambiar la dimensión del producto del mercado del servicio minorista de telefonía fija, se concluye que el servicio minorista de telefonía fija y el servicio minorista de telefonía móvil deben seguir manteniéndose en mercados separados. No obstante, lo anterior, una próxima revisión de este mercado permitirá analizar la evolución que pueda tener la presión del servicio minorista de telefonía móvil sobre el servicio minorista de la telefonía fija para efectos de determinar si dicha circunstancia de sustituibilidad podría ser diferente para ese momento****." (Lo resaltado no corresponde al original)."----------*

Además, en la resolución RCS-315-2023 define el mercado compuesto por el servicio minorista de telefonía fija de la siguiente manera: "Mercado del servicio minorista de telefonía fija: incluye el servicio de acceso a la red pública de telecomunicaciones y el

servicio de comunicaciones de voz con origen en una ubicación fija o con un rango de movilidad limitado y con destino nacional."----------

En dicha resolución también se analiza el mercado producto de una manera más amplia, partiendo de la sustituibilidad en la oferta y la demanda desde el mercado de telefonía móvil, el cual concluye que no se puede considerar sustituto de la telefonía fija por pertenecer a mercados diferentes y se considera que no existen sustitutos desde la perspectiva de la demanda y tampoco desde la perspectiva de la oferta para este servicio. Por lo que el mercado compuesto por el servicio minorista de telefonía fija continúa definiéndose de la siguiente manera:----------

"Mercado del servicio minorista de telefonía fija: incluye el servicio de acceso a la red pública de telecomunicaciones y el servicio de comunicaciones de voz con origen en una ubicación fija o con un rango de movilidad limitado y con destino nacional".----------

Tal y como se puede observar, sí se realiza un análisis de la dimensión producto de conformidad con la ley partiendo de la sustituibilidad de la oferta y demanda, no se parte, únicamente, de la encuesta realizada sobre la percepción del servicio, que únicamente es un insumo para el análisis, no como lo quiere hacer ver el ICE dentro de sus argumentos.-

Por todo lo anterior, se recomienda rechazar este argumento.----------

2. *SEGUNDO MOTIVO DE IMPUGNACIÓN*

Argumenta el ICE que, el análisis de la dimensión geográfica que realiza la SUTEL es insuficiente, pues no ha realizado un análisis "in situ" que permita dividir el país entre zonas donde no existe y, la única infraestructura disponible es a del ICE, o bien la de otro operador.----------

Además, indica que en el informe estadístico 2023, informó:----------

> *"Para el año 2022, el número de suscripciones al servicio de telefonía fija básica tradicional y VoIP) mostró el mismo comportamiento descendente observado durante*

los últimos años, al pasar de 763 254 en el año 2018 a 488 930 al cierre del año 2022 (35,94 %).----------

Dicha tendencia se muestra con menor intensidad para el último año debido a la disminución de 11 620 suscripciones, que equivale a una diminución anual de 2,3 %, la más baja desde el 2018 (ver Gráfico n.° 20). Asimismo, el Gráfico n.° 21 muestra que el servicio de voz sobre el protocolo de Internet (VoIP) presenta, por tercer año consecutivo, un comportamiento creciente, pasando de 67 736 en el año 2018 a 78 476 en el último año, lo que significa un incremento de 38 % respecto al año anterior. En cuanto a la distribución porcentual del servicio por estas tecnologías, la relación se mantiene, mostrando el constante incremento en la participación porcentual de las suscripciones VoIP para el año 2022 de + 4,7 puntos porcentuales, alcanzando 16,1 % mientras que la telefonía básica tradicional muestra 83,9 % (ver Gráfico n.° 22).---

Al igual que en el punto anterior, el ICE argumentó también este punto en la consulta pública realizada sobre el mercado minorista de telefonía fija, en ese sentido valga traer a colación lo señalado en el informe 10717-SUTEL-DGM-2023 que al respecto indica lo siguiente:----

“ ***c) Sobre la Dimensión Geográfica***

Con respecto a la definición de la dimensión geográfica el ICE señala que “se considera que el análisis de SUTEL resulta insuficiente pues no ha realizado el consiguiente análisis geográfico "in situ" que permita dividir el país entre zonas donde existe de hecho una competencia en infraestructuras "versus" zonas donde no existe tal y la única infraestructura disponible es la del ICE, o bien la de otro operador. De nuevo, introducir una regulación homogénea a nivel nacional sin tener en cuenta la realidad a lo interno del país supone la imposición de una carga desproporcionada y por consiguiente no justificada en perjuicio del ICE.”----------

Se considera importante mencionar lo dicho por la Comisión Europea[12]: ----------

> *"Según jurisprudencia consolidada, el mercado geográfico pertinente comprende un área en la cual las empresas afectadas participan en la oferta y la demanda de los productos o servicios pertinentes, las condiciones de la competencia son suficientemente homogéneas y puede distinguirse de las zonas vecinas por ser significativamente distintas las condiciones de competencia prevalentes (40). Las zonas en las que las condiciones de competencia son heterogéneas no constituyen un mercado uniforme (41).----------*
>
> *49. En lo que respecta a la elección de la unidad geográfica a partir de la cual debe iniciar la ANR su evaluación, la Comisión ha expresado a menudo (42) que las ANR deben asegurarse de que dichas unidades: a) son del tamaño apropiado, es decir, suficientemente pequeñas para evitar variaciones significativas de las condiciones competitivas dentro de cada unidad, pero suficientemente grandes para evitar microanálisis onerosos y exigentes en recursos que podrían conducir a la fragmentación del mercado, b) son capaces de reflejar la estructura de red de todos los operadores pertinentes, y c) tienen fronteras claras y estables a lo largo del tiempo."----------*

Al respecto, se aclara que tal como se indica en el informe "… el 83,9% de las suscripciones propias del servicio minorista de telefonía fija para el año 2022 corresponden a la telefonía básica tradicional (conmutación de circuitos), tipo de telefonía fija que es brindada únicamente por el Instituto Costarricense de Electricidad y además de esto su oferta posee un alcance geográfico de dimensión nacional", por lo que a pesar de que pueden existir proveedores de este servicio regionales, es claro que el actual operador con poder significativo de mercado (PSM), influye en los precios que

[12] Comisión Europea (2018). Directrices sobre análisis del mercado y evaluación del peso significativo en el mercado dentro del marco regulador de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas de la UE. En https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018XC0507(01)&from=EN

estos operadores de telecomunicaciones de ámbito regional pueden imponer a sus clientes. ----------

Debido a lo anterior, es que se concluye que la dimensión geográfica de este mercado es nacional, ya que los operadores regionales de telefonía fija compiten, cualquiera que sea la región donde presten servicios con el Instituto Costarricense de Electricidad, esto con uniformidad no sólo de precios sino también de condiciones del servicio."----------

En el informe técnico 09393-SUTEL-DGM-2023 se indicó:----------

"3.1.1. Dimensión Geográfica.----------

Tal y como se mencionó en la sección anterior, existen dos tipos de tecnologías (conmutación de circuitos y conmutación de paquetes) y diversos tipos de redes de telecomunicaciones (red de telefonía pública conmutada, redes HFC (Hybrid Fiber-Coaxial), redes de fibra óptica (FTTx), redes inalámbricas, redes satelitales) sobre las cuales se brinda el servicio minorista de telefonía fija.----------

De acuerdo con los datos reportados por la SUTEL en el Informe Estadísticas del Sector Telecomunicaciones Costa Rica 2022[13], el 83,9% de las suscripciones propias del servicio minorista de telefonía fija para el año 2022 corresponden a la telefonía básica tradicional (conmutación de circuitos), tipo de telefonía fija que es brindada únicamente por el Instituto Costarricense de Electricidad y además de esto su oferta posee un alcance geográfico de dimensión nacional.----------

Ahora bien, a pesar de que puede darse el caso de operadores que brinden el servicio de telefonía fija en un ámbito geográfico inferior al nacional, la presencia de estos otros operadores a la fecha no ha venido a suponer una alteración suficiente en las condiciones de competencia en el mercado con respecto al resto del territorio

[13]Superintendencia de Telecomunicaciones (2023). Estadísticas del Sector Telecomunicaciones, Costa Rica 2022. En https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/informe_estadisticas_del_sector_de_telecomunicaciones_costa_rica_2022.pdf

nacional, esto debido a que su representatividad en conjunto corresponde únicamente al 16,1% del total de las suscripciones del servicio de telefonía fija.------

Así las cosas, y según lo expuesto en la resolución RCS-261-2016, la dimensión geográfica de este mercado del servicio minorista de telefonía fija continúa siendo de alcance nacional.----------

El artículo 2 del Reglamento a la Ley 7472 define el mercado relevante como el "Conjunto de productos o servicios que el consumidor considera como intercambiables o sustituibles en un momento dado, en razón de sus características, precio, o su uso esperado. Lo anterior, en un área geográfica donde se ofrecen o demandan productos o servicios en condiciones de competencia suficientemente homogéneas y apreciablemente distintas de las condiciones de competencia de otras áreas vecinas".----------

De tal manera que la definición del mercado gira alrededor de dos conceptos, (1) la determinación de un grupo de servicios que se consideran como sustitutos entre sí, y (2) que son ofrecidos en un área geográfica determinada.----------

Así que conforme al artículo 14 de la Ley 7472, en su determinación se consideraron los siguientes factores:----------

"[…]

a) Las posibilidades de sustituir el bien o el servicio de que se trate, por otro de origen nacional o extranjero, considerando las posibilidades tecnológicas, el grado en que los consumidores cuenten con sustitutos y el tiempo requerido para efectuar tal sustitución.

b) Los costos de distribución del bien mismo, sus insumos relevantes, sus complementos y sustitutos, desde otros lugares del territorio nacional y del extranjero.-

c) Los costos y las posibilidades de los consumidores para acudir a otros mercados.---

d) Las restricciones normativas, nacionales o internacionales, que limiten el acceso de los consumidores a las fuentes de abastecimiento alternativas, o el de los proveedores a los clientes alternativos."----------

En tal sentido, el análisis realizado se fundamenta en la normativa anterior, en el cual tanto la dimensión producto como geográfica van de la mano para poder definir el mercado relevante como tal. ----------

Por todo lo anterior, recomendamos rechazar el argumento del ICE. ----------

3. *TERCER MOTIVO DE IMPUGNACIÓN*

El argumento se basa en que la SUTEL impuso al ICE obligaciones dentro de este mercado, y señala que no existe un apartado en todo el estudio, ni siquiera en las conclusiones, en el que se exponga "los problemas de competencia detectados en el mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía fija" que pretende la SUTEL resolver con la imposición de las obligaciones, el cual no existe forma de evaluar si estas obligaciones cumplen con el objetivo para el cual son impuestas.----------

La imposición de obligaciones recae en primer lugar por el apartado sobre participación del mercado del informe 09393-SUTEL-DGM-2023 donde se detalla lo siguiente:----------

"(…) El servicio de telefonía fija viene perdiendo participación en el mercado como se puede observar en el gráfico 2. En el año 2019 contaba con 636.504 usuarios y para el año 2022 este dato cierra en 488.795 esto representa una reducción de 147.709 suscriptores equivalente a una disminución de un 23,0%.----------

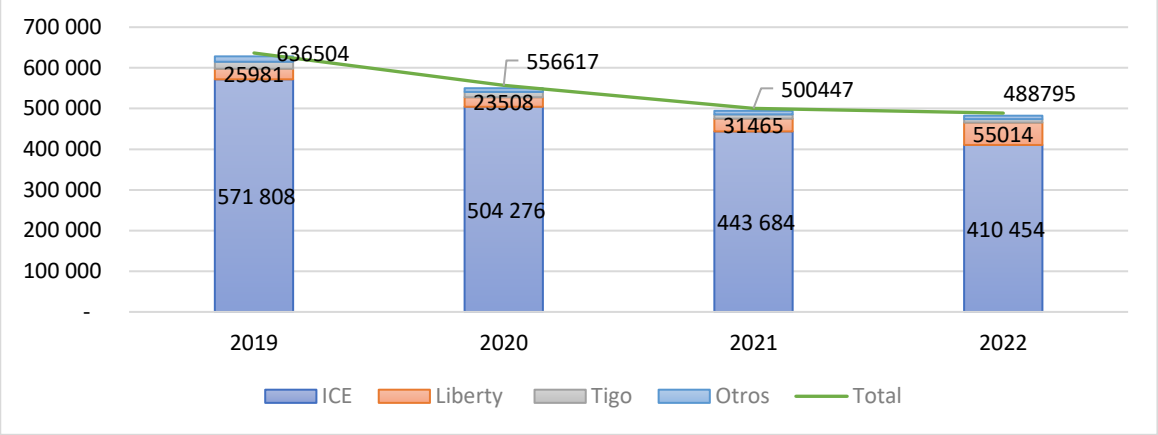
La participación de mercado estimada por la cantidad de suscriptores por operador da cuenta de que el ICE continúa perdiendo mercado. En el 2019 el ICE mantenía 571.808 suscriptores lo que representa un 89,9% de la participación de mercado pasando a tener en el año 2022 un total de 410.454 suscriptores es decir un 83,9% de la participación de mercado. Esta corresponde a una reducción de 161.354 suscriptores

durante el periodo citado representando 5,8 puntos porcentuales de su participación. Por su parte la empresa Liberty Servicios Fijos LY S.A ha aumentado su participación en el mercado, durante el período analizado. Este operador en el año 2019 mantenía 25.981 suscriptores (es decir un 4,0% de la participación del mercado) y al año 2022 cerró con 55.014 suscriptores (un 11,0% de participación del mercado).----------

Gráfico 2

Costa Rica: Servicio de telefonía fija.

Cuota de participación de mercado cuantificada por cantidad de usuarios por operador. Distribución absoluta total por operador. Periodo 2019-2022



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de los proveedores recolectados por el Área de Análisis Económico de la SUTEL.

Cabe señalar que la cuota de mercado es uno de los indicadores que son sujetos de análisis para determinar la existencia de poder de mercado, pero no es el único factor al tratarse de una valoración compleja. Una alta participación es un indicio de poder de mercado. En ese sentido, la Unión Europea considera que si la compañía posee una participación menor del 40% es poco probable que sea dominante14.----------

[14] Comisión Europea. (2013). *"Competition: Antitrust procedures in abuse of dominance."*

No obstante, la Comisión Europea15 considera que (…) las empresas con cuotas inferiores al 25 % no es probable que ocupen una posición dominante (individual) en el mercado correspondiente. En la práctica decisoria de la Comisión, la inquietud por una posible posición dominante individual sólo suele plantearse en el caso de empresas con cuotas de mercado superiores al 40 %, aunque la Comisión puede en algunos casos preocuparse por una posible posición dominante con cuotas de mercado inferiores, ya que puede darse la posición dominante sin posesión de una cuota de mercado considerable.----------

Según jurisprudencia reiterada, las cuotas de mercado extraordinariamente elevadas -superiores al 50%- atestiguan por sí mismas, salvo circunstancias excepcionales, la existencia de una posición dominante. Puede presumirse que una empresa con una elevada cuota de mercado tiene PSM16, y por tanto ocupa una posición dominante, si dicha cuota se ha mantenido estable a lo largo del tiempo".----------

De acuerdo con la definición utilizada por la Comisión Europea, es claro que, en el mercado del servicio de telefonía fija costarricense, únicamente el ICE posee tasas de participación que podrían generarle la posibilidad de tener poder de mercado. Sin embargo, una característica relevante es que, a pesar de la alta cuota de mercado que ostenta el ICE, esta presenta una disminución marcada desde que se dio la apertura del mercado puesto que pasó de tener el 100% en el 2010 a un 89,8% en el 2018 y a un 83.9% en el 2022."----------

Adicionalmente la imposición de obligaciones recae en el apartado donde se detalla sobre la concentración del mercado del mismo informe donde se detalla lo siguiente:----------

[15] Comisión Europea. (2002). *Directrices de la Comisión sobre análisis del mercado y evaluación del peso significativo en el mercado dentro del marco regulador comunitario de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas.* Diario Oficial, 2002/C 165/03/02

[16] El acrónimo PSM significa poder significativo en el mercado

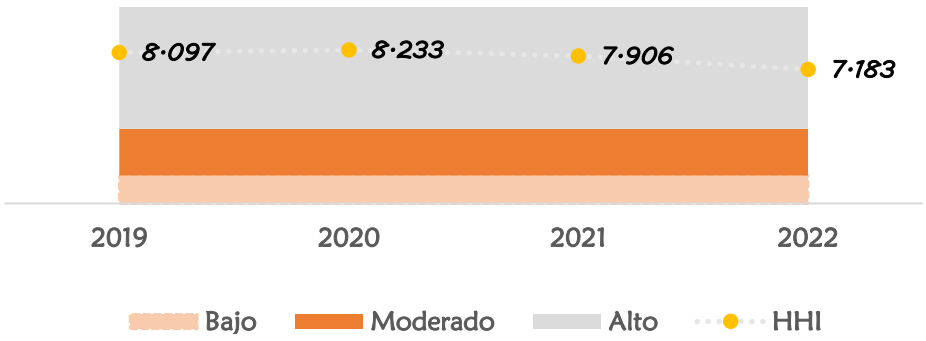
"(…) Cabe señalar que la concentración en el mercado corresponde a un tema meramente del porcentaje de participación de cada operador en este y no así a la cantidad de empresas participando en el mercado.----------

De acuerdo con la teoría, se utiliza el Índice Herfindahl-Hirschman (HHI) para evaluar el nivel de concentración de un mercado. Mientras más bajo sea el HHI la distribución de las participaciones es más equitativa, en caso contrario, mientras más alto sea, pocas empresas concentran mayores porcentajes de la industria, evidenciándose un alto grado de concentración. Asimismo, para determinar si el grado de concentración es bajo, moderado o alto se toman los parámetros establecidos a nivel internacional.17 En cuanto a la concentración del mercado medida mediante el HHI a nivel nacional, se evidencia que el mercado del servicio de telefonía fija sigue presentado un alto grado de concentración, siendo este de 7.183 puntos, como se observa en el gráfico 5.--------

Gráfico 5

Costa Rica: Servicio de telefonía fija.

Nivel de concentración de mercado según el Índice Herfindahl-Hirschman. Periodo 2019-2022



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de los proveedores recolectados por el Área de Análisis Económico de la SUTEL.

[17] Fuente: U.S. Department of Justice & Federal Trade Commission (2010). *Horizontal Merger Guidelines*. USA.

La evolución del HHI indica que el crecimiento en la cuota de participación de algunos operadores y proveedores no ha tenido gran impacto en la composición de las cuotas de mercado de este servicio, siendo que aún persiste una brecha elevada en los niveles de concentración, esto fundamentalmente como resultado de que el ICE mantiene niveles cercanos al 83.9% de cuota de mercado. Así, para este periodo aún se mantiene la afirmación de que transcurridos trece años desde la apertura del sector telecomunicaciones en el país, todavía el mercado del servicio minorista de telefonía fija presenta una alta concentración y sigue siendo dominado por un único operador."-

Del análisis realizado por la Dirección General de Mercados en los apartados de participación de mercado y concentración de mercado es que, se resuelve mantener las obligaciones al ICE.----------

Como bien se observa, se considera que el análisis realizado por la SUTEL se basa en los criterios establecidos en la RCS-082-2015 "Metodología para el análisis del grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones", la información disponible y las encuestas realizadas a los operadores y usuario final, por lo que al ser este el mecanismo aprobado actualmente por el Consejo de la SUTEL para la revisión de los mercados relevantes, el análisis y las conclusiones van en línea con la metodología aprobada para tal fin.----------

De conformidad con lo anterior, se recomienda rechazar el argumento presentado por el ICE.----------

II. *FIRMEZA DEL ACUERDO*

Por disposición del artículo 56 de la Ley 6227, los acuerdos que alcance el Consejo de la Sutel deberán estar contenidos en el acta de la sesión en la que se adopten y ésta a su vez será aprobada en la sesión ordinaria siguiente.----------

Excepcionalmente, el Consejo de la Sutel podrá disponer la firmeza del acuerdo sin necesidad de aprobación posterior, para lo cual requerirá de la votación de dos terceras partes de la totalidad de sus miembros.----------

La declaratoria en firme de un acto sin aprobación posterior, supone la supresión de la posibilidad de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la misma Ley 6227.----------

Bajo este entendido, se sugiere valorar la conveniencia de conocer el presente informe y declarar en firme su disposición.----------

III. *CONCLUSIÓN*

A partir de lo indicado, esta Unidad Jurídica recomienda al Consejo de la Sutel, lo siguiente:

1. ***DECLARAR SIN LUGAR*** *el recurso de reposición presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RCS-315-2023 de las 15:40 horas del 21 de diciembre del 2023, correspondiente a la "Revisión del mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía fija, análisis del grado de competencia en dicho mercado, determinación de operadores y proveedores importantes e imposición de obligaciones." ----------*

SEGUNDO: Que de conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, este Consejo en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones, resuelve:----------

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227 y demás normativa de general y pertinente aplicación.----

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. **DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de reposición presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RCS-315-2023 15:40 horas del 21 de diciembre del 2023, correspondiente a la *"Revisión del mercado relevante asociado al servicio minorista de telefonía fija, análisis del grado de competencia en dicho mercado, determinación de operadores y proveedores importantes e imposición de obligaciones."* ----------

NOTIFÍQUESE

ACUERDO FIRME

2.14. Recurso ordinario en contra de la resolución RCS-294-2023, presentado por Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S. A. y el Instituto Costarricense de Electricidad.

Seguidamente, la Presidencia somete a consideración del Consejo el informe presentado por la Unidad Jurídica, para atender el recurso ordinario interpuesto en contra de la resolución RCS-294-2013.----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 02339-SUTEL-UJ-2024, del 01 de abril del 2024, por medio del cual esa Unidad presenta para valoración del Consejo el informe del recurso ordinario de reposición o reconsideración presentado por Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S. A. y el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de lo establecido en la resolución RCS-294-2023, del 30 de noviembre del 2023.----------

Seguidamente la explicación de este asunto.----------

*"**Cinthya Arias**: Continuamos con el punto 2.14, recurso ordinario contra la resolución RCS-294-2023, presentado por Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica y el Instituto Costarricense de Electricidad. Adelante Maria Marta.----------*

***María Marta Allen**: Esta resolución, la RCS-294-2023, se denomina "Metodología regulatoria para la implementación de medidas con el fin de minimizar el impacto de estafas telefónicas mediante el método de enmascaramiento de llamadas".----------*

El ICE y Liberty presentan recurso de reconsideración en contra de esta resolución.---------

El recurso de Liberty se analizó y se determinó que se presentó fuera del plazo que establece la Ley General de la Administración Pública, fuera del plazo de los 3 días, por lo que se considera que se debe declarar inadmisible, por presentarse fuera del plazo.---------

En cuanto al argumento del ICE, cuestiona el Por tanto 1.2. de esa de resolución y alega lo siguiente, que bloquear todas las llamadas internacionales cuyo formato sea… y copian lo que establece la resolución, o similares, sí estarían bloqueando legalmente todas las llamadas de servicios móviles de roaming.----------

En atención a ese argumento, hicimos sesiones de trabajo con la Dirección General de Mercados y de esas reuniones que realizamos consideramos necesario ajustar la redacción del por tanto 1.2 de esa resolución, con la finalidad de promover una mejor comprensión por parte de los operadores y proveedores de los servicios de telecomunicaciones, de manera que se cuente con un texto más claro que garantice el objetivo para el cual se emitió la resolución y se acordó, reitero, con la Dirección General de Mercados, una propuesta de modificación del punto 2 del por tanto 1 de esa resolución, en la cual, si quieren les comparto la modificación que sugiere la Dirección General de Mercados y la Unidad Jurídica, que se debe realizar de esa resolución.----------

La resolución actual es la que está en la primera columna; lo de la otra columna es la propuesta de modificación, que como les digo, se habló con la Dirección General de Mercados y se acordó agregar y que se incluya lo que está expuesto en rojo y que dice que no correspondan con las recomendaciones establecidas por la UIT en el plan de marcación internacional.----------

Como segundo punto, se elimina lo que está en rojo en la resolución actual, que es lo que hace confusión y básicamente, es eliminar nada más este punto y el resto se mantiene tal cual está en la misma resolución, es decir, eliminar estos números que se ponen en rojo, que es lo que está causando, reitero, la confusión y el resto se mantiene tal cual lo establece la resolución, es decir, es incluir lo que está aquí en rojo.----------

Si quieren, voy a leer la propuesta de modificación, dice: Aplicar el bloqueo generalizado de llamadas internacionales entrantes, cuyo número de origen sea enmascarado, con prefijos nacionales o similares y esto es lo que se agrega, que no correspondan con las recomendaciones establecidas por la UIT en el Plan de Marcación Internacional, mismo que consiste en lo siguiente…, eso se mantiene tal cual y se elimina, reitero, esto que se incluyó y que es lo que está generando una confusión tanto al ICE como también Liberty lo expuso en su recurso.----------

Esto, como les indico, fue consensuado y acordado con la Dirección General de Mercados.

Ese es el primer argumento del ICE y que con base en ese argumento, lo que se recomienda es hacer una modificación en la resolución.----------

Como segundo argumento, el ICE cuestiona el por tanto 1.6 de esa misma resolución e indica que le resulta imposible cumplir con lo que ordena la Sutel y remitir la información requerida en una forma segregada o específica, dado que sus equipos no cuentan con la capacidad para ello y que únicamente le es posible emitir datos relativos al total de llamadas bloqueadas.----------

En el por tanto impugnado, voy a indicar lo que se dispuso, fue lo siguiente: Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán remitir de forma cuatrimestral a la Sutel a partir de este año la cantidad de llamadas que han sido bloqueadas desde la entrada en vigor e implementación de la presente medida, con el fin de validar su efectividad y necesidad de modificación en el tiempo.----------

Bueno, esa es una obligación de todos los operadores, establecida en la Ley General de Telecomunicaciones, de proveer a la Sutel la información que esta requiera en la forma y en las condiciones que se indique, es decir, existe a nivel legal una obligación de los operadores de remitir a Sutel la información que sea necesaria.----------

En este caso y en esta resolución, la Sutel impuso una obligación de aportar los datos sobre cantidad de llamadas bloqueadas, desde el momento en que entró a regir la metodología y esto, como reitero, es conforme con lo que establece la Ley General de Telecomunicaciones.----------

Con base en lo expuesto, hacemos las siguientes recomendaciones: como primer punto, declarar inadmisible el recurso de reposición que presentó Liberty, por extemporáneo, en contra de la resolución RCS-294-2023; declarar sin lugar el recurso presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de esa misma resolución.----------

Como tercer punto, modificar el por tanto 1.2 de la resolución RCS-294-2023 como fue expuesto y dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo.----------

***Cinthya Arias**: ¿Observaciones, solicitudes? Procederíamos entonces a votar en firme y unánime.----------*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 02339-SUTEL-UJ-2024, del 01 de abril del 2024 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 015-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 02339-SUTEL-UJ-2024, del 01 de abril del 2024, por medio del cual esa Unidad presenta para valoración del Consejo el informe del recurso

ordinario de reposición o reconsideración presentado por Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S. A. y el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de lo establecido en la resolución RCS-294-2023, del 30 de noviembre del 2023.----------

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-050-2024

RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN PRESENTADO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RCS-294-2023 DEL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2023.

EXPEDIENTE: GCO-DGM-IET-01223-2022

RESULTANDO:

1. El 18 de agosto de 2023, la Dirección General de Mercados y la Dirección General de Calidad emitieron el oficio 06949-SUTEL-DGM-2023 con el que presentaron ante el Consejo de SUTEL la propuesta regulatoria a ser sometida a consulta pública para minimizar el impacto de las estadas telefónicas denominada: "PROPUESTA DE METODOLOGÍA REGULATORIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CON EL FIN DE MINIMIZAR EL IMPACTO DE ESTAFAS TELEFÓNICAS MEDIANTE EL MÉTODO DEL ENMASCARAMIENTO DE LLAMADAS (*Expediente CGO-DGM-IET-01223-2022, folios 54 y sgts*).----------

2. El 24 de agosto de 2023, el Consejo de la Sutel celebró la sesión ordinaria 051-2023 en la que alcanzó el acuerdo 039-051-2023 en que dio por recibida la propuesta hecha mediante oficio 06949-SUTEL-DGM-2023 y ordenó someterla a consulta pública de todos los interesados (*Expediente CGO-DGM-IET-01223-2022, folios 94 y sgts*).----------

3. El 06 de setiembre del 2023 se publicó en el diario oficial La Gaceta 163 el edicto de consulta pública no vinculante de la "PROPUESTA DE METODOLOGÍA REGULATORIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CON EL FIN DE

MINIMIZAR EL IMPACTO DE ESTAFAS TELEFÓNICAS MEDIANTE EL MÉTODO DEL ENMASCARAMIENTO DE LLAMADAS" (NI-11169-2023) y se otorgó el plazo de 10 días hábiles a partir de la publicación para recibir observaciones (*Expediente CGO-DGM-IET-01223-2022, folios 109 y sgts*).----------

4. El 08 de setiembre de 2023, CallMyWay NY S.A. presentó su escrito 454_CMW_23 (NI-10884-2023) con el que realizó sus observaciones a la "*PROPUESTA DE METODOLOGÍA REGULATORIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CON EL FIN DE MINIMIZAR EL IMPACTO DE ESTAFAS TELEFÓNICAS MEDIANTE EL MÉTODO DEL ENMASCARAMIENTO DE LLAMADAS*" sometida a consulta pública (*Expediente CGO-DGM-IET-01223-2022, folios 97 y sgts*).----------

5. El 13 de setiembre de 2023, el ICE presentó su escrito 6000-1528-2023 (NI-11068-2023) con el que realizó sus observaciones a la "*PROPUESTA DE METODOLOGÍA REGULATORIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CON EL FIN DE MINIMIZAR EL IMPACTO DE ESTAFAS TELEFÓNICAS MEDIANTE EL MÉTODO DEL ENMASCARAMIENTO DE LLAMADAS*" sometida a consulta pública (*Expediente CGO-DGM-IET-01223-2022, folios 102 y sgts*).----------

6. El 14 de setiembre del 2023, American Data Networks S.A. presentó sus observaciones a la "*PROPUESTA DE METODOLOGÍA REGULATORIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CON EL FIN DE MINIMIZAR EL IMPACTO DE ESTAFAS TELEFÓNICAS MEDIANTE EL MÉTODO DEL ENMASCARAMIENTO DE LLAMADAS*" sometida a consulta pública (NI-11125-2023), la empresa por medio del señor Carlos Vindas, (*Expediente CGO-DGM-IET-01223-2022, folios 108 y sgts*).----------

7. El 18 de setiembre del 2023 Millicom Cable Costa Rica S.A. presentó su escrito CAFF-176-2023 (NI-11213-2023) con el que realizó sus observaciones a la "*PROPUESTA DE METODOLOGÍA REGULATORIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CON EL FIN DE MINIMIZAR EL IMPACTO DE ESTAFAS TELEFÓNICAS MEDIANTE*

EL MÉTODO DEL ENMASCARAMIENTO DE LLAMADAS" sometida a consulta pública (*Expediente CGO-DGM-IET-01223-2022, folios 112 y sgts*).----------

8. El 21 de setiembre del 2023, Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. presentó su escrito LY-Reg0218-2023 (NI-11335-2023) con el que realizó sus observaciones a la "*PROPUESTA DE METODOLOGÍA REGULATORIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CON EL FIN DE MINIMIZAR EL IMPACTO DE ESTAFAS TELEFÓNICAS MEDIANTE EL MÉTODO DEL ENMASCARAMIENTO DE LLAMADAS*" sometida a consulta pública (*Expediente CGO-DGM-IET-01223-2022, folios 115 y sgts*).----------

9. El 21 de setiembre del 2023, Claro CR Telecomunicaciones, S.A. presentó su escrito RI-0510-2023 (NI-11370-2023) con el que realizó sus observaciones a la "*PROPUESTA DE METODOLOGÍA REGULATORIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CON EL FIN DE MINIMIZAR EL IMPACTO DE ESTAFAS TELEFÓNICAS MEDIANTE EL MÉTODO DEL ENMASCARAMIENTO DE LLAMADAS*" sometida a consulta pública (*Expediente CGO-DGM-IET-01223-2022, folios 122 y sgts*).----------

10. El 24 de noviembre de 20223, la Dirección General de Mercados y la Dirección General de calidad emitieron el oficio 10011-SUTEL-DGM-2023. en el que rindieron su informe de atención a las observaciones recibidas en el proceso de consulta pública (*Expediente CGO-DGM-IET-01223-2022, folios 126y sgts*).----------

11. El 30 de noviembre de 2023, el Consejo de la Sutel dictó la resolución RCS-294-2023 adoptada mediante el acuerdo 024-072-2023 alcanzado en sesión ordinaria 072-2023 en la que se estableció la "*METODOLOGÍA REGULATORIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CON EL FIN DE MINIMIZAR EL IMPACTO DE ESTAFAS TELEFONICAS MEDIANTE EL MÉTODO DE ENMASCARAMIENTO DE LLAMADAS*" (*Expediente CGO-DGM-IET-01223-2022, folios 167 y sgts*).----------

12. El 24 de enero de 2024 se publicó la resolución RCS-294-2023, así en el Alcance 11 de la Gaceta numero 13 (*Expediente CGO-DGM-IET-01223-2022, folios 221 y sgts*).----------

13. El 29 de enero de 2024, el ICE interpuso recurso de reposición (NI-01022-2024) en contra de la resolución RCS-294-2024 del 30 de noviembre de 2024 (*Expediente CGO-DGM-IET-01223-2022, folios 237 y sgts*).----------

14. El 30 de enero de 2024, Liberty presentó su escrito LY-Reg0037-2024 (NI-01074-2024) con el que interpuso recurso de reposición en contra de la resolución RCS-294-2024 del 30 de noviembre de 2024 (*Expediente CGO-DGM-IET-01223-2022, folios 242 y sgts*).--

15. El 01 de abril de 2024, la Unidad Jurídica emitió el oficio 02339-SUTEL-UJ-2024 en el que rinde su informe sobre el recurso de apelación interpuesto por el ICE contra la resolución RCS-294-2023 del 30 de noviembre de 2023.----------

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el criterio jurídico contenido en el oficio número 02339-SUTEL-UJ-2024 del 01 de abril de 2024, y del cual se extrae lo siguiente:----------

"[...]

I. ANÁLISIS DEL RECURSO POR LA FORMA

1. *NATURALEZA DEL RECURSO*

Se atiende el recurso de reconsideración presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante "ICE" (NI-01022-2024) y el recurso de reposición presentado por Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A., en adelante "Liberty" (NI-01074-2024) contra de la resolución del Consejo de la Sutel RCS-294-2023 del 30 de noviembre de 2023.----------

Ambos recursos, corresponden a los denominados recursos ordinarios, así de conformidad con lo establecido en los artículos 342 al 352 de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 (en adelante LGAP).----------

2. *LEGITIMACIÓN*

Tanto el ICE como Liberty se encuentran legitimadas para actuar en la forma en que lo ha hecho de conformidad con el artículo 275 de la LGAP.----------

3. TEMPORALIDAD DEL RECURSO

La resolución RCS-294-2023 fue notificada todas las partes el 24 de enero de 2024 mediante publicación en el Alcance 11 del Diario Oficial La Gaceta número 13.----------

De conformidad con el artículo 346, inciso 1)[18], de la LGAP, los recursos ordinarios contra el acto final se deberán interponer dentro de los 3 días siguientes a su notificación.----------

En este caso, Kolbi presentó su recurso de reconsideración el 29 de enero de 2024 mientras que Liberty presentó su recurso de reposición el 30 de enero de 2024.----------

Pues bien, para el caso de Kolbi, el análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto (24 de enero de 2024) y la interposición del recurso (29 de enero de 2024), con respecto al plazo de 3 días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la LGAP se concluye que el recurso de revocatoria se presentó en tiempo. Distinto es el caso de Liberty quien, tras el mismo análisis comparativo, se constata que al momento de la presentación de su acción recursiva (30 de enero de 2024) ya había vencido el plazo de Ley.----------

Por consiguiente, a continuación, se emite criterio sobre los argumentos recursivos presentados por el ICE.

En cuanto al recurso de Liberty, se recomienda al Consejo de la Sutel declare su inadmisibilidad por extemporáneo.----------

No obstante lo anterior, se observa que ambos reclamos de impugnación expresados por Liberty guarda identidad con el reclamo del ICE en cuanto a la implementación del bloqueo de llamadas internacionales

[18] Artículo 346.-1. Los recursos ordinarios deberán interponerse dentro del término de tres días tratándose del acto final y de veinticuatro horas en los demás casos, ambos plazos contados a partir de la última comunicación del acto.

con formato (+506-AXXX-XXXX o 00506-AXXX-XXXX, donde "A" puede ser 2,4, 5,6,7 y/o 8 y X cualquier número del 0 al 9) pues con ello se estarían bloqueando todas las llamadas de servicios móviles en "roaming".----------

4. *REPRESENTACIÓN*

El recurso del ICE fue suscrito por Douglas Quesada Zúñiga, en calidad de apoderado general así según certificación notarial adjunta.----------

II. ACTO IMPUGNADO

En la resolución RCS-294-2023 se estableció la "METODOLOGÍA REGULATORIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CON EL FIN DE MINIMIZAR EL IMPACTO DE ESTAFAS TELEFÓNICAS MEDIANTE EL MÉTODO DEL ENMASCARAMIENTO DE LLAMADAS".----------

En concreto, se dispuso:----------

"I. ESTABLECER las siguientes medidas regulatorias con el fin de minimizar el impacto de estafas telefónicas mediante el método del enmascaramiento de llamadas (spoofing):----------

1. Ámbito de aplicación: Estas medidas aplican para la totalidad de operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que brindan el servicio de telefonía con la numeración asignada por esta Superintendencia en nuestro país. ----------

2. Aplicar el bloqueo generalizado de llamadas internacionales entrantes cuyo número de origen sea enmascarado con prefijos nacionales o similares y que no correspondan con las recomendaciones establecidas por la UIT en el plan de marcación internacional, mismo que consiste en lo siguiente:----------

Establecer como medida regulatoria, que todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que brindan el servicio de telefonía en nuestro país, realicen las configuraciones necesarias a nivel de sus redes, equipos y plataformas, para bloquear las llamadas que ingresan a través de los enlaces de interconexión internacional, cuyo número de origen coincida con los formatos establecidos en el Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo 40943-MICITT (+506-AXXX-XXXX o 00506-AXXX-XXXX, donde "A" puede ser 2,4, 5,6 ,7 y/o 8 y X cualquier número del 0 al 9) o similares, y a su vez, no

cumplen con los formatos establecidos en las recomendaciones de la UIT (UIT-T E.164, UIT-T E.212) respecto al plan de identificación internacional, conforme se muestra a continuación:----------

[…]

3. Proceso de bloqueo de llamadas. ----------

Las llamadas internacionales deberán cumplir con el formato establecido en las normas indicadas en el párrafo precedido, por lo que el bloqueo deberá realizarse a cualquier llamada internacional que utilice el enmascaramiento de llamada, independientemente de su estructura. El siguiente diagrama establece el flujo del proceso en el cual se establece las condiciones para el tránsito de las comunicaciones.----------

[…]

4. Recomendar a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con recurso número asignado por la Superintendencia para que promuevan, dentro de sus campañas publicitarias ordinarias, recomendaciones a los usuarios sobre el spoofing y cómo evitarlo.----------

5. Otorgar el plazo de 30 días naturales a los proveedores y operadores con numeración asignada por esta Superintendencia, una vez publicada la presente metodología regulatoria en el diario Oficial La Gaceta para que se proceda a su implementación, plazo en el cual, deberán realizar las configuraciones necesarias a nivel de sus sistemas para proceder con el bloqueo generalizado de llamadas internacionales enmascaradas con prefijos nacionales.----------

6. Implementar la presente metodología, misma que podrá ser revisada en el plazo de los 12 meses contados a partir de su implementación. Para ello, los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán remitir de forma cuatrimestral a la SUTEL, a partir del año 2024 (el último día hábiles de los meses de abril, agosto y diciembre), la cantidad de llamadas que han sido bloqueadas desde la entrada en vigor e implementación de la presente medida, con el fin de validar su efectividad y/o necesidad de modificación en el tiempo. Lo anterior, conforme con el artículo 75 inciso a) subinciso ii) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593. Adicionalmente, se podrá recibir

cualquier retroalimentación que puedan brindar las autoridades como el Organismo de Investigación Judicial u otras entidades competentes.----------

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

III. ARGUMENTOS DEL RECURSO

Los argumentos expuestos en el recurso del ICE (NI-01022-2024), son los siguientes:----------

1. PRIMER ARGUMENTO

El ICE cuestiona el Por Tanto I, punto 2) de la resolución RCS-294-2024, y en su razón alega que “[…] bloquear todas las llamadas internacionales cuyo formato sea (+506-AXXX-XXXX o 00506-AXXX-XXXX, donde "A" puede ser 2,4,5,6,7 y/o 8 y X cualquier número del 0 al 9) o similares, incluye la numeración de los servicios móviles y por ende, se estarían bloqueando ilegalmente todas las llamadas de servicios móviles en "roaming”.----------

Sugiere entonces que en reconsideración “[…] se establezca que el bloqueo de llamadas internacionales aplica solamente para la numeración de los servicios fijos, indicando como únicos valores posibles para la cifra "A" los números 2 y 4 que son los que se utilizan para los servicios fijos, y se excluya la numeración de los servicios móviles con el fin de no violar los derechos de los usuarios que utilizan los servicios móviles en "roaming" y que son prestados en este momento por el ICE.”----------

2. SEGUNDO ARGUMENTO

El ICE cuestiona el Por Tanto I, punto 6) de la resolución RCS-294-2024, y en su razón alega que “[…] lo ordenado por la SUTEL resulta de imposible cumplimiento para el ICE, ya que, en la actualidad, los equipos del ICE cuentan con la capacidad de generar estadísticas acumulativas que abarcan todas las funciones programadas de bloqueo dentro del sistema, por lo que, desde un punto técnico, ***resulta inviable realizar***

***una segregación específica en los términos de la resolución recurrida**, siendo posible únicamente la emisión de datos relativos al total de llamadas bloqueadas."----------*

IV. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

A continuación, se procede al análisis de los argumentos de impugnación planteados por el ICE.----------

1.- PRIMER ARGUMENTO

A.- RECONSIDERACIÓN EN CONTRA DEL POR TANTO I, PUNTO 2) DE LA RESOLUCIÓN RCS-294-2024.

El ICE cuestiona el Por Tanto I, punto 2) de la resolución RCS-294-2024, específicamente, lo dispuesto en la metodología sobre la necesidad de gestionar un bloqueo generalizado de llamadas internacionales enmascaradas, cuyo número coincida con los formatos establecidos en el Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo 40943-MICITT (+506-AXXX-XXXX o 00506-AXXX-XXXX, donde "A" puede ser 2,4, 5,6 ,7 y/o 8 y X cualquier número del 0 al 9) y que, no cumplan con las recomendaciones de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones: UIT-T E.164 e UIT-T E.212, por lo que, se procede a abordar tales alegatos de manera conjunta.----------

Para este caso, son de relevancia los artículos 11 inciso 15) del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final RPUF de la SUTEL, el artículo 74 incisos f), h), k) del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones y artículo 7 del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones en los que, se establecen algunas de las obligaciones de los operadores en relación con la protección y seguridad al usuario final de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo la necesaria actualización a nuevas medidas y tecnologías.----------

***Artículo 11. Obligaciones de los operadores y proveedores**. De conformidad con el título habilitante y la normativa vigente, se consideran obligaciones de los operadores/proveedores las siguientes:----------*

[…]

15.*Implementar los sistemas y medidas técnicas y administrativas necesarias, que permitan la detección y prevención de intromisiones no autorizadas en la red.----------*

Artículo 74.-Obligaciones Generales del Titular del Título Habilitante. *Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular en el respectivo título habilitante, su titular estará obligado a:----------*

[…]

f. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.----------

[…]

h. Cooperar con la SUTEL en el uso eficiente de los recursos escasos;----------

[…]

k. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.

Artículo 7º-Medidas de seguridad*. Los proveedores y operadores de servicios de telecomunicaciones deberán adoptar las medidas técnicas y administrativas adecuadas para preservar la seguridad de sus servicios, de ser necesario en colaboración con otros operadores o proveedores de telecomunicaciones en materia de la seguridad de la red. Para tales efectos, los operadores o proveedores deberán considerar las técnicas más avanzadas a fin de garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo existente.----------*

En caso de que exista un riesgo particular de violación de la seguridad de la red, el proveedor del servicio de telecomunicaciones deberá informar a sus abonados sobre dicho riesgo. Asimismo corresponderá al proveedor u operador del servicio informar cuando el riesgo quede fuera del ámbito de las medidas que éste deberá tomar, así también sobre las posibles soluciones, los costos y las vulnerabilidades que aún quedan al descubierto.----------

A partir de estas disposiciones reglamentarias, es claro que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, están obligados a contar con la capacidad de adoptar todas las medidas técnicas y administrativas para preservar la seguridad de la red, considerando inclusive las técnicas más avanzadas.

Específicamente en lo que refiere al roaming internacional[19]; son de obligatoria observancia lo dispuesto los artículos 36 inciso 13), 83, 84 inciso 4) y 88, todos del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final RPUF de la SUTEL[20], en el que se establece la obligatoria interacción del usuario final con el operador/proveedor del servicio de roaming internacional.----------

Artículo 36. Contenido de la carátula del contrato de adhesión.

La carátula del contrato de adhesión debe incluir al menos lo siguiente:----------

[…]

13.*Autorización expresa del cliente de los límites de consumo de Roaming internacional cuando corresponda.----------*

Artículo 83. Suministro de Información.

Los operadores/proveedores que brinden servicios Roaming internacional facilitarán a todos los clientes en el momento de contratar el servicio, la información completa sobre las condiciones de uso y precios, así como, advertencias claras sobre el riesgo que se deriva del alto consumo no controlado en comunicaciones de voz y datos en Roaming internacional.----------

Artículo 84. Información inicial sobre reconocimiento de red.

Cada operador/proveedor de servicios de Roaming internacional brindará automáticamente al usuario final, de forma inmediata y gratuita, mediante un servicio de mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil, cada vez que éste se registre o acceda a la red de un país distinto del país de origen, como mínimo la siguiente información:----------

[19] *Roaming internacional: facilidad que permite a los usuarios finales continuar utilizando los servicios móviles fuera del país de origen y manteniendo el mismo número telefónico, para realizar y recibir llamadas de voz, intercambiar mensajes de texto (SMS), acceder a servicios de transferencia de datos, entre otros servicios. (Inciso 57 del artículo 3 del Reglamento de Protección al Usuario Final.)*
[20] *Publicado en el Alcance No. 200 a la Gaceta 180 del 22 de setiembre del 2022.*

[…]

4. *Número telefónico u otro canal de atención o asistencia gratuita que el usuario final en Roaming internacional puede utilizar para realizar consultas y solicitar asistencia remota.----------*

Artículo 88. Comunicación sobre el límite de consumo*.*

Los operadores/proveedores de servicios deben enviar una comunicación por mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil, cuando los servicios de Roaming internacional hayan alcanzado el 80% del límite de consumo o del volumen máximo acordado, independientemente de la modalidad de comercialización del servicio.----------

Esta comunicación, indicará el procedimiento para aumentar el límite de consumo y el costo asociado. Si el usuario final no responde a la comunicación recibida, el operador/proveedor enviará un mensaje de texto en el cual informará que llegó al 100% de su consumo y suspenderá de inmediato los servicios de Roaming internacional, una vez alcanzado el límite de consumo fijado, hasta que éste lo active nuevamente por medio de los canales que el operador/proveedor designe para tal fin.----------

De los artículos transcritos se desprende la obligación de los operadores de informar al cliente sobre las condiciones de uso, los precios, las advertencias sobre el riesgo del alto consumo, además, se establece la necesidad de que el operador/proveedor acredite la solicitud de uso del roaming por parte del usuario final y, la obligación de mantener y asegurar canales de comunicación constante, durante la ejecución del servicio entre el usuario final y el operador/proveedor, incluyendo la ejecución de controles y alertas sobre el límite de consumo, el procedimiento para aumentar dicho límite y el costo asociado en caso de requerirse.

Todas estas obligaciones se encuentran incorporadas en la resolución RCS-221-2023, publicada en el Alcance 201 a la Gaceta No. 191 del 17 de octubre del 2023, que contiene las disposiciones regulatorias aplicables a los servicios de roa Ming internacional; entre los que se destacan las siguientes:----------

"I. Disposiciones generales para el servicio de Racing Internacional en sus diversas modalidades.---------

a. Al momento de firmar el contrato de adhesión debidamente homologado por esta Superintendencia, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones se asegurarán de que los usuarios finales

estén adecuadamente informados sobre el uso, tarifas finales aplicables a los servicios de Roaming Internacional en todas sus modalidades, así como, los límites financieros.----------

b. Para los usuarios finales que actualmente cuentan con servicios de Roaming Internacional contratados, los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben de enviar mensajes de texto (SMS) informativos, los cuales deben incluir como mínimo los canales de atención gratuitos, a nivel nacional e internacional, que le permita al usuario final evacuar consultas sobre estos servicios, así como, una referencia al sitio WEB del operador donde conste información pormenorizada sobre los servicios de Roaming Internacional. De forma adicional a los mensajes de texto (SMS) informativos, el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones podrá hacer llegar estas notificaciones a los usuarios finales utilizando otros medios, como el correo electrónico establecido como medio de notificaciones en el contrato suscrito o abriendo una ventana emergente en el equipo terminal de éste.-----

c. En caso de que el operador tenga a disposición un número telefónico de asistencia al usuario final de Roaming Internacional, este deberá ser gratuito, tanto a nivel nacional como internacional, y debe brindar en idioma español, información adicional sobre éstos servicios y respecto a la posibilidad de acceder a los servicios de emergencia, marcando gratuitamente un número abreviado; aspecto que los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán indicar en la publicidad del servicio de Roaming Internacional y en los contratos de adhesión debidamente homologados.----------

d. Los operadores/proveedores de servicios de Roaming Internacional, deben mantener en su respectivo sitio WEB los precios finales actualizados para estos servicios en todas sus modalidades.----------

(…)

III. Disposiciones específicas para el servicio de Roaming Internacional de voz y mensajería.----------

a. Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben poner a disposición de los usuarios finales una herramienta de consulta gratuita que les permita informarse sobre el consumo realizado en los servicios de Roaming Internacional de voz y mensajería; el cual debe mantenerse actualizado con una periodicidad de veinticuatro (24) horas, estar disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7)

días de la semana y, además, debe poder accederse mediante un servicio de mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil, que de igual manera deben ser sin costo para los usuarios.----------

b. El detalle de consumo sobre los servicios de Roaming Internacional de voz y mensajería es de carácter meramente informativo para el control del usuario final, y puede variar dada la actualización de la información en un periodo de veinticuatro (24) horas.----------

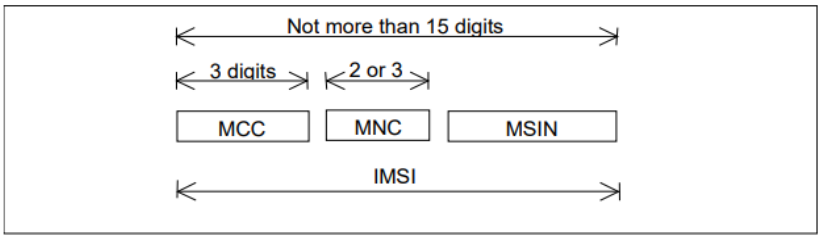
c. Cuando la tecnología permita el intercambio, en tiempo real, de información sobre el consumo de los servicios de Roaming Internacional de voz y mensajería entre los operadores/proveedores nacionales e internacionales, la Superintendencia de Telecomunicaciones, emitirá una resolución motivada para la regulación de límite financiero de estos servicios, con las mismas consideraciones del artículo 87 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final."----------

Con base en este resumen normativo, se tiene que, previo a la prestación del servicio de roaming internacional debe existir una solicitud por parte del usuario final, a partir de ahí, el proveedor del servicio debe garantizar la comunicación constante con el usuario, de manera que pueda tener una visualización y control del consumo y del gasto del servicio, de manera que se respete el principio de beneficio al usuario, establecido en el artículo 3 de la Ley No. 8642.----------

Consecuentemente, en aplicación de la normativa vigente, en la actualidad los operadores ostentan información que permite determinar cuáles usuarios han solicitado el servicio de roaming y el consumo real del mismo, lo que también hace concluir que, los operadores cuentan con información relevante sobre los usuarios que utilizan dicho servicio y puedan comprobar si estos pueden ser objeto o no, de un enmascaramiento de llamada.----------

Ahora bien, en relación con el bloqueo de tráfico de usuarios que se encuentren fuera del país y, utilicen los servicios de roaming internacional para llamar a Costa Rica, existen identificadores y parámetros de autenticación a nivel de señalización y control que, permiten a un operador determinar si una llamada entrante corresponde a un usuario en roaming, sin basarse únicamente en el número telefónico.----------

*Así por ejemplo, el **IMSI** (International Mobile Subscriber Identity) que se asigna a cada usuario de la red móvil y permite identificar a los suscriptores. Este sistema contiene el código de país (MCC), el código de red móvil (MNC) y el número para identificación del suscriptor (MSIN), según se observa en la siguiente imagen:----------*



Fuente: https://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/123000_123099/123003/16.03.00_60/ts_123003v160300p.pdf

*Otro ejemplo es la **tecnología Multi-IMSI**[21], que permiten almacenar varios IMSI con la información de la red visitada. Parámetros como el IMSI permiten que la red identifique a los usuarios en roaming de manera unívoca, así como rastrear su ubicación y administrar sus perfiles de acceso a la red conforme a las políticas establecidas.----------*

Los servicios de roaming dependen en gran medida de los acuerdos realizados entre operadores móviles para el intercambio de tráfico, políticas de control de acceso y la compartición de información, siendo que, el operador de la red visitada y el operador local definen mediante estos acuerdos los parámetros técnicos de la comunicación requeridos y la información mínima que será intercambiada[22].----------

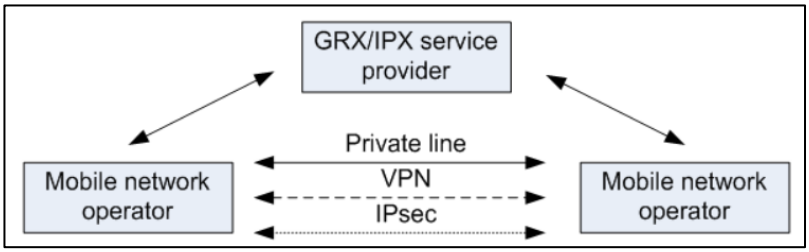
Además, basado en ese intercambio de información el operador local puede conocer si un usuario se encuentra dentro del país, o haciendo uso del servicio de roaming, sumado además que, los elementos en la red del operador conocen la ubicación del usuario.----------

No menos importante es que, los acuerdos entre operadores garanticen que la información sobre el estado de roaming de los usuarios se comparta de manera efectiva, lo que permite que los sistemas identifiquen

[21] https://www.emnify.com/iot-glossary/multi-imsi#authorbio
[22] https://www.gsma.com/latinamerica/wp-content/uploads/2012/08/GSMA-Mobile-roaming-web-Spanish.pdf

correctamente las llamadas en roaming; además, estos acuerdos permiten garantizar las políticas antifraude para los servicios en roaming[23].----------

*Otro mecanismo que pueden emplear los operadores es la conexión directa o a través de un GRX (GPRS Roaming Exchange) o un IPX (IP Exchange**)** según se observa en la siguiente imagen:*



Fuente: https://carrier.huawei.com/en/technical-topics/core-network/LTE-roaming-whitepaper

En estos casos, la conexión directa entre operadores se puede realizar mediante túneles lógicos o VPNs, mientras que, la conexión mediante un GRX/IPX se realiza a través de un tercero que funciona como punto de intercambio, encargado de brindar conexiones roaming a múltiples operadores bajo el establecimiento de acuerdos para el manejo de este tipo de tráfico, donde además se determina la información que será compartida.----------

Estos mecanismos tecnológicos verifican la posibilidad que tienen los operadores para diferenciar las llamadas en roaming de las llamadas internacionales, lo que a su vez les permitiría bloquear aquellas enmascaradas.----------

Claro está, los acuerdos internacionales entre operadores deben contemplar las medidas para asegurar la información mínima que permita al mecanismo diferenciar estas llamadas de manera que, las medidas de bloqueo operen únicamente sobre aquellas llamadas enmascaradas y se excluya para aquellas llamadas en roaming.----------

En todo caso, precisa tener presente que el objetivo principal de la regulación emitida para el bloqueo de llamadas enmascaradas, es la prevención de estafas a los usuarios de telecomunicaciones por este

[23] https://www.itu.int/ITU-D/finance/work-cost-tariffs/events/tariff-seminars/SantoDomingo-10/pdf/Session12_Bergallo_Roaming_sp.pdf

método, de modo que, realizar un bloqueo parcial donde únicamente se limite el ingreso de llamadas enmascaradas de números fijos, le resta impacto preventivo a la normativa en discusión.----------

Lo anterior debido a que, las personas que cometen estafas mediante el enmascaramiento de llamadas, no discriminan entre servicios fijos o móviles, por lo que, realizar un bloqueo únicamente para números fijos deja abierta una puerta para que ingresen llamadas fraudulentas mediante números de telefonía móvil, impidiendo que la presente normativa alcance su finalidad, la cual es la protección de los usuarios de telecomunicaciones.----------

Es por lo anterior que recomienda mantener un alcance total a la regulación propuesta, teniendo en mente la seguridad de los usuarios.----------

Para el caso concreto, el ICE omite razonamiento y fundamento técnico y jurídico en relación con la forma en que dicha medida pueda afectar los derechos de los usuarios que hagan uso del roaming internacional; de igual forma, en el recurso planteado no se reclama disconformidad del acto administrativo con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.----------

n cambio, alegan que, en el Por Tanto I, punto 2) se ordena gestionar un bloqueo generalizado de llamadas internacionales enmascaradas cuyo número coincida con los formatos establecidos en el Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo 40943-MICITT y que, no cumplan con las recomendaciones UIT-T E.164, UIT-T E.212 de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones.----------

Sin perjuicio de las omisiones señaladas, en criterio de la Unidad Jurídica, la medida regulatoria adoptada únicamente debe aplicar cuando se logre detectar el enmascaramiento de las llamadas internacionales; es decir, que el bloqueo ordenado solo podrá operar cuando se identifique tráfico "enmascarado".----------

En atención de lo anterior, bajo ningún criterio, el Por Tanto I, punto 2) impugnado ordena la aplicación de la medida al tráfico que no se considere como enmascarado o fraudulento, entre ellos, las llamadas en roaming.----------

La medida adoptada, obliga a los operadores a implementar los mecanismos de identificación y bloqueo de tráfico fraudulento, sin que dichos mecanismos sean aplicables para quienes utilicen el servicio de roaming internacional.----------

Queda claro entonces que la medida regulatoria impuesta, tiene por objeto impedir el tránsito de llamadas con características irregulares (ocultamiento del número de origen por otro número -enmascaramiento de llamada) y que dicha medida no aplica para el tránsito de llamadas en roaming internacional (que corresponden a números telefónicos nacionales con código de país (+506) efectuadas desde fuera del territorio nacional.----------

*Por ende, se considera que el argumento del **ICE** debe ser rechazado, ya que, con la medida adoptada, el tráfico de llamadas internacionales a través del servicio de roaming no debe verse afectado por el bloqueo generalizado de llamadas enmascaradas.----------*

Sin perjuicio de lo dicho, se estima conveniente ajustar la redacción del Por Tanto I, punto 2) de la resolución impugnada, a efecto de promover una mejor comprensión por parte de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con numeración asignada por esta Superintendencia, de manera que se cuente con un texto claro, preciso y conciso, que garantice el cumplimiento el objetivo de brindar mayor seguridad a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y al mismo tiempo, evitar que en modo alguno la regulación impuesta pueda afectar la forma en que los operadores ofrecen y proveen el servicio roaming internacional.----------

Sobre la base de las anteriores consideraciones y motivos, se recomienda modificar la parte dispositiva de la resolución RCS-294-2023 que contiene la "METODOLOGÍA REGULATORIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CON EL FIN DE MINIMIZAR EL IMPACTO DE ESTAFAS TELEFÓNICAS MEDIANTE EL MÉTODO DEL ENMASCARAMIENTO DE LLAMADAS" únicamente el Por Tanto I, punto 2) para que en lo sucesivo se lea:----------

RCS-294-2023	***Propuesta de modificación***

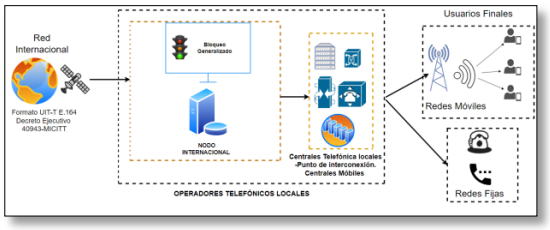
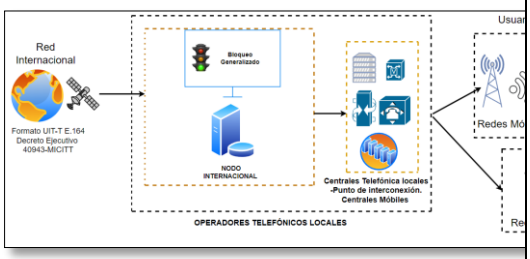
2. Aplicar el bloqueo generalizado de llamadas internacionales entrantes cuyo número de origen sea enmascarado con prefijos nacionales o similares y que no correspondan con mismo que consiste en lo siguiente: *Establecer como medida regulatoria, que todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que brindan el servicio de telefonía en nuestro país, realicen las configuraciones necesarias a nivel de sus redes, equipos y plataformas, para bloquear las llamadas que ingresan a través de los enlaces de interconexión internacional, cuyo número de origen coincida con los formatos establecidos en el Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo 40943-MICITT (+506-AXXX-XXXX o 00506-AXXX-XXXX, donde "A" puede ser 2,4, 5,6 ,7 y/o 8 y X cualquier número del 0 al 9) o similares, y a su vez, no cumplen con los formatos establecidos en las recomendaciones de la UIT (UIT-T E.164, UIT-T E.212) respecto al plan de identificación internacional, conforme se muestra a continuación:*  ***Figura 1*** *Escenario de bloqueo de llamadas enmascaradas entrantes generalizado con prefijo nacional.* *(…)"*	*"2. Aplicar el bloquero generalizado de llamadas internacionales entrantes cuyo número de origen sea enmascarado con prefijos nacionales o similares y que no correspondan con las recomendaciones establecidas por la IUT en el plan de marcación internacional, mismo que consiste en lo siguiente:* *Establecer como medida regulatoria, que todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que brindan el servicio de telefonía en nuestro país, realicen las configuraciones necesarias a nivel de sus redes, equipos y plataformas, para bloquear las llamadas que ingresan a través de los enlaces de interconexión internacional, cuyo número de origen coincida con los formatos establecidos en el Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo 40943-MICITT, y a su vez, no cumplen con los formatos establecidos en las recomendaciones de la UIT (UIT-T E.164, UIT-T E.212) respecto al plan de identificación internacional, sin que se afecten los servicios de roaming internacional, conforme se muestra a continuación:* 

	Figura 1 *Escenario de bloqueo de llamadas enmascaradas entrantes generalizado con prefijo nacional.* *(…)"*

Con esta redacción, se provee claridad en cuanto a que la medida regulatoria adoptada no implica un bloqueo generalizado para los usuarios del servicio de roaming internacional.----------

2.- SEGUNDO ARGUMENTO

El ICE cuestiona el Por Tanto I, punto 6) de la resolución RCS-294-2024 y en su razón informa que, le resulta de imposible cumplimiento remitir a la Sutel la información requerida en forma segregada o específica, dado que sus equipos no cuentan con la capacidad para ello y que únicamente le es posible emitir datos relativos al total de llamadas bloqueadas.----------

En el Por Tanto impugnado se dispuso:----------

"[…] los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán remitir de forma cuatrimestral a la SUTEL, a partir del año 2024 (el último día hábiles de los meses de abril, agosto y diciembre), la ***cantidad de llamadas que han sido bloqueadas desde la entrada en vigor e implementación de la presente medida****, con el fin de validar su efectividad y/o necesidad de modificación en el tiempo." (Lo resaltado no es de su original).----------*

De previo, resultan aplicables los artículos 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley 7593 y el artículo 74 incisos a), j) y m) del Reglamento a la Ley 8642 que, en conjunto imponen a los operadores la obligación de proveer a la Sutel la información que esta le requiera, en la forma y condiciones que lo indique:----------

Articulo 75.- Obligaciones de los operadores y proveedores de telecomunicaciones.

La Sutel podrá imponer, a los operadores y proveedores, las siguientes obligaciones.----------

a) Obligaciones de los operadores y proveedores de telecomunicaciones.----------

[…]

ii) Suministro de información: presentar a la Sutil los informes y la documentación que esta requiera con las condiciones y la periodicidad que esta indique y que sea ü indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la Ley.----------

Artículo 74.-Obligaciones Generales del Titular del Título Habilitante. *Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular en el respectivo título habilitante, su titular estará obligado a:----------*

a. *Prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la ley, este Reglamento, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL.----------*

(…)

j. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, las informaciones y datos fidedignos que ésta les solicite, concernientes a la actividad que presta;----------

(…)

m. Presentar a la SUTEL los informes y documentación que ésta requiera con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley." (lo resaltado no es de su original).----------

A partir de lo anterior, se tiene que es una obligación de todos los operadores, ineludible por mandato de ley y reglamento, proveer a la Sutel la información que esta le requiera, en la forma y condiciones que lo indique.----------

En este caso, mediante la resolución RCS-294-2023 la Sutel impuso la obligación de aportar los datos sobre cantidad de llamadas bloqueadas, desde el momento en que entró a regir la metodología.----------

Obligación que, pese a la acción recursiva planteada por el ICE, no ha sido cuestionada su necesidad a la luz de los objetivos que se persiguen con la metodología adoptada, así como tampoco ha sido alegada violación alguna al ordenamiento jurídico aplicable.----------

A esta falta u omisión de motivos de impugnación, se debe agregar que el ICE manifestó estar en capacidad de proveer a la Sutel la información que le es requerida, esto al indicar que sí le es posible "[…] únicamente la emisión de datos relativos al total de llamadas bloqueadas".----------

Es decir que, además de tratarse de una obligación ineludible por mandato de ley y no existir motivo de necesidad o legalidad que justifique la modificación de lo medida adoptada, existe una expresa manifestación de capacidad para cumplir con lo ordenado.----------

A partir de lo anterior, no se observa motivo de necesidad, conveniencia o mérito ni se encuentran motivos de legalidad que justifiquen la modificación de lo dispuesto en el Por Tanto I punto 6 de la resolución RCS-294-2023.----------

IV. FIRMEZA DEL ACUERDO

Por disposición del artículo 56 de la Ley 6227, los acuerdos que alcance el Consejo de la Sutel deberán estar contenidos en el acta de la sesión en la que se adopten y ésta a su vez será aprobada en la sesión ordinaria siguiente.----------

Excepcionalmente, el Consejo de la Sutel podrá disponer la firmeza del acuerdo sin necesidad de aprobación posterior, para lo cual requerirá de la votación de dos terceras partes de la totalidad de sus miembros.----------

La declaratoria en firme de un acto sin aprobación posterior, supone la supresión de la posibilidad de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la misma Ley 6227.----------

Bajo este entendido, se sugiere valorar la conveniencia de conocer el presente informe y declarar en firme su disposición, así por tratarse de un procedimiento administrativo sujeto a plazos reducidos."----------

SEGUNDO: La resolución RCS-294-2023 del 30 de noviembre de 2023 fue notificada todas las partes el 24 de enero de 2024 mediante publicación en el Alcance 11 del Diario Oficial La Gaceta número 13.----------

TERCERO: Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, están obligados a contar con la capacidad de adoptar todas las medidas técnicas y administrativas para preservar la seguridad de la red, considerando inclusive las técnicas más avanzadas, así según lo dispuesto en los artículos 11 inciso 15) del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final RPUF de la SUTEL, el artículo 74 incisos f), h), k) del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones y artículo 7 del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones.----------

CUARTO: Es obligación de todo operador y proveedor de servicios informar al cliente sobre las condiciones de uso, los precios y las advertencias sobre el riesgo del alto consumo; también pesa sobre los operadores y proveedores las obligaciones de acreditar la solicitud de uso del roaming por parte del usuario final, mantener y asegurar canales de comunicación constante durante la ejecución del servicio con el usuario final, así como la ejecución de controles y alertas sobre el límite de consumo, el procedimiento para aumentar dicho límite y el costo asociado en caso de requerirse, todo de conformidad con lo dispuesto en los artículos 36 inciso 13), 83, 84 inciso 4) y 88, todos del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final RPUF de la SUTEL.----------

QUINTO: Actualmente existen identificadores y parámetros de autenticación a nivel de señalización y control que permiten a un operador que permiten diferenciar las llamadas en roaming de las llamadas internacionales, lo que a su vez les permitiría bloquear aquellas enmascaradas, tales como el **IMSI** (International Mobile Subscriber Identity); la **tecnología Multi-IMSI** o la conexión directa o a través de un **GRX** (GPRS Roaming Exchange) o un **IPX** (IP Exchange**)**.----------

SEXTO: El ICE omite razonamiento y fundamento técnico y jurídico en relación con la forma en que la medida regulatoria adoptada afecta los derechos de los usuarios que hagan uso del roaming internacional y tampoco acusa disconformidad del acto administrativo con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.----------

SÉTIMO: La medida regulatoria impuesta en el acto impugnado tiene por objeto impedir el tránsito de llamadas con características irregulares (ocultamiento del número de origen por otro número -enmascaramiento de llamada). Dicha medida no aplica para el tránsito de llamadas en roaming internacional (que corresponden a números telefónicos nacionales con código de país (+506) efectuadas desde fuera del territorio nacional.----------

OCTAVO: Es obligación de todos los operadores proveer a la Sutel la información que esta le requiera, en la forma y condiciones que lo indique, así de conformidad con lo dispuesto en los artículos 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley 7593 y el artículo 74 incisos a), j) y m) del Reglamento a la Ley 8642.----------

NOVENO: En su acción recursiva, el ICE no cuestiona la necesidad de SUTEL para contar con la información requerida ni alega violación o disconformidad de la medida con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.----------

DÉCIMO: No se observa motivo de necesidad, conveniencia o mérito ni se encuentran motivos de legalidad que justifiquen la modificación de lo dispuesto en el Por Tanto I punto 6 de la resolución RCS-294-2023.----------

DÉCIMO PRIMERO: Se dispone la declaratoria en firme de este acuerdo.----------

POR TANTO,

De conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones y con fundamento en el artículo 346 de la Ley 6227; artículo 75 inciso a) sub inciso ii) de la Ley 7593 artículos 11 inciso 15); artículo 74 incisos a), j) y m) del Reglamento a la Ley 8642; artículos 36 inciso

13), 83, 84 inciso 4) y 88 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final RPUF de la SUTEL; el artículo 74 incisos f), h), k) del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones; el artículo 7 del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones y tomando en consideración la medida regulatoria adoptada mediante resolución RCS-221-2023, publicada en el Alcance 201 a la Gaceta No. 191 del 17 de octubre del 2023, a partir del análisis de los documentos que conforman el expediente:----------

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR INADMISIBLE el recurso de reposición presentado por Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S. A. (NI-01074-2024) en contra de la resolución del Consejo de la Sutel RCS-294-2023, del 30 de noviembre del 2023, por extemporáneo.-

SEGUNDO: RECHAZAR el recurso de reconsideración presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad (NI-01022-2024) en contra de la resolución del Consejo de la Sutel RCS-294-2023, del 30 de noviembre del 2023.----------

TERCERO: MODIFICAR Por Tanto I, punto 2) de la resolución RCS-294-2023 del 30 de noviembre de 2023 para que en lo sucesivo se lea:----------

> *"***2.** Aplicar el bloquero generalizado de llamadas internacionales entrantes cuyo número de origen sea enmascarado con prefijos nacionales o similares y que no correspondan con las recomendaciones establecidas por la IUT en el plan de marcación internacional, mismo que consiste en lo siguiente:----------
>
> Establecer como medida regulatoria, que todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que brindan el servicio de telefonía en nuestro país, realicen las configuraciones necesarias a nivel de sus redes, equipos y plataformas, para bloquear las llamadas que ingresan a través de los enlaces de interconexión

internacional, cuyo número de origen coincida con los formatos establecidos en el Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo 40943-MICITT, y a su vez, no cumplen con los formatos establecidos en las recomendaciones de la UIT (UIT-T E.164, UIT-T E.212) respecto al plan de identificación internacional, sin que se afecten los servicios de roaming internacional, conforme se muestra a continuación:-

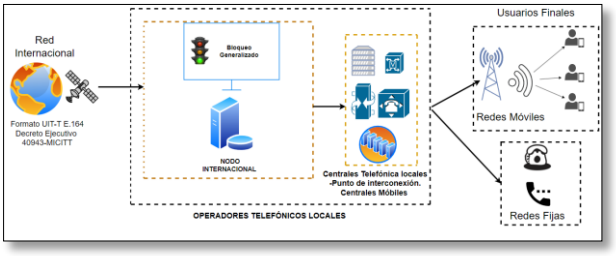


Figura 1 Escenario de bloqueo de llamadas enmascaradas entrantes generalizado con prefijo nacional.*".*

CUARTO: DAR POR AGOTADA la vía administrativa.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.15. *Propuesta de cambio de fecha en la comparecencia para el procedimiento de competencia*.

Seguidamente, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo la solicitud presentada por la Unidad Jurídica, para el cambio en la comparecencia del procedimiento de competencia.

Al respecto, se conoce la propuesta de resolución para autorizar la reprogramación de la comparecencia del procedimiento especial de competencia, con el fin de determinar si concurren o no los elementos y las condiciones que ameriten el inicio de la etapa de instrucción del procedimiento especial contra Cable Arenal y Transdatelecom, por la posible omisión de notificar en forma previa una concentración económica.----------

A continuación la exposición de este asunto.----------

"***Cinthya Arias***: *El siguiente tema es la propuesta de cambio de fecha en la comparecencia para el procedimiento de Competencia, que en días pasados fijamos la fecha del 04 de junio para esa comparecencia, sin embargo, nos presentó una solicitud con carácter de urgencia doña María Marta, que es la que ella nos va a presentar.----------*

María Marta Allen*: Sí, la comparecencia, como bien lo dijo doña Cinthya, se había establecido para el 04 de junio, sin embargo, la notificación a una de las empresas investigadas se debe hacer a través del Diario Oficial La Gaceta. Si bien enviamos las gestiones para que se publicara esa citación en el Diario Oficial La Gaceta, no se publicaron en los tiempos adecuados para tener un plazo de 15 días, que es lo que exige la ley, que se debe notificar 15 días de previo a la comparecencia, es decir, no se pudo cumplir con ese plazo de 15 días, por lo que es necesario hacer una modificación de la fecha y pasarla esa la propuesta nuestra, para el 04 de julio de este año y volver a notificar, por supuesto, esta comparecencia en el Diario Oficial La Gaceta.----------*

Estas publicaciones, si bien las gestionamos e intentamos que se hagan a la brevedad, pues no tenemos tanto control sobre la fecha en la cual La Gaceta las publica, entonces, en atención a esto, solicitamos reprogramar para el 04 de julio de este año la fecha de la comparecencia oral y privada del procedimiento especial de Competencia.----------

Cinthya Arias*: María Marta, si se puede referir a lo que conversamos ayer, de la revisión de los plazos, para estar segura.----------*

María Marta Allen*: Sí, ese tema también lo revisamos, cuando presentamos la fecha en la sesión anterior, revisamos que la Ley de fortalecimiento a las autoridades de competencia en Costa Rica no establezca una sanción por la fecha en que se está poniendo la comparecencia oral y privada.----------*

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

De la revisión que hicimos de esa ley, no hay ninguna sanción por realizar la comparecencia oral y privada en esta fecha que estamos proponiendo del 04 de julio, es decir, la ley no establece una sanción de nulidad, por ejemplo, si se realiza la comparecencia en esta fecha; la ley sí establece sanciones para otro tipo de situaciones, pero no para esto que estamos aquí viendo, que es la fecha de la comparecencia oral y privada.----------

***Cinthya Arias**: No hay una posibilidad, sin entrar en un riesgo de la no notificación, de hacerlo antes. Inicialmente habíamos hablado de 21, creo.----------*

***María Marta Allen**: Aquí el tema que tenemos es que como eso se tiene que notificar a través de La Gaceta, nosotros no controlamos ese plazo y se tiene que hacer 3 notificaciones y el plazo de 15 días corre a partir de la última publicación en La Gaceta y ahí tenemos el problema, que nosotros, como no somos los que podemos manejar ese plazo, es decir, podemos decirle a La Gaceta que es urgente, sin embargo, la Gaceta tiene pendientes y consideramos que necesitamos un plazo más amplio, para que no nos vuelva a pasar lo que ya nos pasó, que no se cumple los 15 días que se tienen que respetar de previo a la comparecencia.----------*

***Cinthya Arias**: Según lo que entiendo, lo que está sucediendo es un problema de notificación que hubo que hacer por Gaceta, eso es un plazo que entonces hay que subsanar y darle chance para que la persona tenga conocimiento. ¿Después de eso no tenemos que publicar nada en Gaceta adicional?----------*

***María Marta Allen**: Sí, la resolución final.----------*

***Cinthya Arias**: Bueno, pero ya después de la comparecencia, sí, y eso tiene que suceder también en el plazo que está establecido por ley, la publicación o solamente la ejecución de la comparecencia?----------*

***María Marta Allen**: La resolución, la emisión del acto final sí tiene plazo, pero en ese plazo no estamos teniendo problemas porque tenemos plazo, estamos dentro del plazo, entonces*

aquí el objetivo es emitir la resolución final del procedimiento dentro del plazo que establece la Ley de fortalecimiento de las autoridades de competencia; ese plazo sí lo estamos respetando, lo que no hay una sanción es para hacer esta comparecencia.----------

***Cinthya Arias**: ¿No hay una sanción para qué?----------*

***María Marta Allen**: El plazo para hacer esta comparecencia la ley no establece una sanción si no se realiza en un plazo determinado.----------*

Esa es la ventaja que tenemos; sí tenemos que emitir el acto final dentro de un plazo, eso sí, pero esta comparecencia la podemos realizar en la fecha que estamos proponiendo, sin que por eso sea sancionable dentro del procedimiento esa fecha propuesta.----------

***Cinthya Arias**: ¿Cuándo se vence el plazo?----------*

***María Marta Allen**: El plazo para emitir el acto final es 60 días hábiles después de la audiencia.----------*

***Cinthya Arias**: De acuerdo. Entonces siendo que se han revisado los plazos, que tenemos un plazo perentorio pero para la emisión de la resolución y considerando los problemas de notificación y los problemas para la publicación de la notificación por medio de La Gaceta y el plazo que se requiere dar al convocado, entonces estaríamos aprobando la propuesta de cambio de fecha remitida por doña María Marta.----------*

Entonces, agradezco la votación en firme".----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de resolución que se tiene a la vista y con base en la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 016-008-2024

RCS-051-2024

SAN JOSÉ, A LAS 11:00 HORAS DEL 15 DE MAYO DEL 2024

"SE REPROGRAMA LA COMPARENCIA ORAL Y PRIVADA ANTE EL ÓRGANO DECISOR"

EXPEDIENTE GCO-OTC-CNN-0500-2021

ESULTANDO:

1. El 15 de marzo del 2021, por correo electrónico (NI-03446-2021), Cable Arenal del Lago, S.A. (en adelante "*Cable Arenal*") remitió a la SUTEL una carta informando sobre su intención de ceder su contrato de uso compartido de postería con el Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante "ICE") a Transdatelecom S.A. (en adelante "Transdatelecom") dado que esta asumiría su operación y clientes (Documento electrónico, folio inicial 173).----------

2. El 20 de abril del 2021 la Jefatura de Investigación y Concentraciones emitió la resolución ROTC-00023-SUTEL-2021 de las 15:50 horas, por la que se dispuso el inicio de la etapa de investigación preliminar del procedimiento especial de competencia con el fin de determinar si concurren o no, los elementos y las condiciones que ameriten el inicio de la etapa de instrucción del procedimiento especial contra Cable Arenal y Transdatelecom, por la posible omisión de notificar en forma previa una concentración económica (Documento electrónico, folio inicial 3).----

3. Según consta en el expediente administrativo, durante la investigación, se solicitó información tanto a las empresas investigadas, como al ICE y a UFINET COSTA RICA S.A. (en adelante UFINET), también se realizó visitas de verificación a la zona donde prestaba servicios Cable Arenal anteriormente y se recabó información relevante en otras dependencias de la SUTEL. ----------

4. El 19 de abril del 2022, la Jefatura de Investigación y Concentraciones emitió la resolución ROTC-00043-SUTEL-2022 de las 17:25 horas, denominada *"SE RESUELVE INVESTIGACIÓN POR POSIBLE OMISIÓN DE NOTIFICACIÓN PREVIA DE UNA CONCENTRACIÓN ECONÓMICA"* (Documento electrónico, folio inicial 310).

5. El 11 de mayo del 2022, la Jefatura de Instrucción y Promoción y Abogacía emitió la resolución ROTC-00045-SUTEL-2022 de las 09:08 horas, denominada *"Auto de inicio de la etapa de instrucción y traslado de cargos en contra de Cable Arenal del Lago S.A. y Transdatelecom S.A. por presunta omisión de notificación previa de una concentración económica";* resolución que le fue notificada a Transdatelecom en esa misma fecha *(*Documento electrónico, folio inicial 337).----------

6. El 10 de marzo del 2023 mediante oficio 02108-SUTEL-OTC-2023, el Órgano Instructor remitió al Consejo de la SUTEL *"Informe de actuaciones de la etapa de instrucción de procedimiento especial y traslado de expediente al Consejo de la SUTEL"* (Documento electrónico, folio inicial 801).----------

7. El 20 de abril del 2023, mediante acuerdo 029-025-2023 de las 12:20 horas tomado en la sesión ordinaria 025-2023, el Consejo de la SUTEL dictó la resolución RCS-087-2023 por la que *"Se ordena saneamiento del procedimiento especial de competencia"* que se tramita bajo el expediente de marras. Tal resolución le fue notificada al Órgano Instructor el 21 de abril del 2023 mediante oficio 03230-SUTEL-SCS-2023 (Documento electrónico, folio inicial 817).----------

8. El 15 de mayo del 2023 la Jefatura de Instrucción y Promoción y Abogacía de la DGCO emitió la resolución ROTC-00042-SUTEL-2023, de las 11:40 horas, denominada *"Auto de ampliación del traslado de cargos en contra de Cable Arenal del Lago S.A. y Transdatelecom S.A. por la presunta omisión de notificación previa de una concentración económica";* resolución que le fue notificada a Transdatelecom en esa misma fecha vía correo electrónico y en su domicilio social el 17 de mayo del 2023 *(*Documento electrónico, folio inicial 841).----------

9. El 25 de setiembre del 2023, mediante resolución ROTC-00112-SUTEL-2023 de las 10:45 horas, el Órgano Instructor citó a las partes para que comparecieran a la audiencia preparatoria oral y privada que se celebraría el martes 24 de octubre del 2023 a partir de las 10:00 horas en las instalaciones de la SUTEL. Tal resolución fue notificada a Transdatelecom vía correo electrónico en esa misma fecha (Documento electrónico, folio inicial 1086). En el caso de Cable Arenal se le tuvo por notificado automáticamente, siendo que no se apersonó al procedimiento de marras y por tanto, no señaló medio de notificación.----------

10. El 24 de octubre del 2023 se realizó la audiencia preparatoria oral y privada, sin que a esta se presentara algún representante o apoderado de las empresas que están siendo investigadas, según consta en el acta de audiencia con número de oficio 09002-SUTEL-OTC-2023 (Documento electrónico, folio inicial 1095).----------

11. El 27 de octubre del 2023 mediante oficio 09192-SUTEL-OTC-2023, el Órgano Instructor remitió al Consejo de la SUTEL *"Informe de actuaciones de la etapa de instrucción de procedimiento especial y traslado de expediente al Consejo de la SUTEL"* (Documento electrónico, folio inicial 1100).----------

12. El 21 de diciembre del 2023, mediante la resolución RCS-304-2023, de las 09:50 horas del 21 de diciembre del 2023, se suspendió el plazo del procedimiento especial de competencia en curso, debido a la desintegración del Consejo. ----------

13. El 25 de abril de 2024, mediante oficio AL-DSDI-OFI-0062-2024, el Departamento de Secretaría del Directorio a través del Director Edel Reales Noboa notificó a la señora Adriana Rojas Navarro, Secretaria a.i. de Junta Directiva de Aresep, la ratificación de los señores Carlos Watson Carazo, cédula de identidad número 7 0131 0802 y Federico Chacón Loaiza, cédula de identidad número 1 817 0367, como miembros titulares, así también la señora Ana Eugenia Rodríguez Zamora, cédula de identidad número 3 0320 0065, como miembro suplente, todos del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).----------

14. El 26 de abril de 2024, los señores Carlos Watson Carazo y Federico Chacón Loaiza como miembros propietarios, fueron juramentados, de conformidad con el acuerdo de la Junta Directiva de la ARESEP 02-34-2024 (oficio OF-0260-SJD-2024 del 30 de abril del 2024), conformando así el quorum estructural del Consejo de la Sutel.----------

15. El 02 de mayo del 2024, el Órgano Superior emitió la resolución RCS-012-2024 en el cual cita a las partes involucradas Transdatelecom y Cable Arenal a la comparecencia oral y privada a celebrarse el 04 de junio del 2024.----------

16. El 06 de mayo del 2024, se procedió a notificar la resolución RCS-012-2024 a Transdatelecom al medio de notificaciones señalado.----------

17. Se realizaron las gestiones pertinentes para la notificación a Cable Arenal de la resolución RCS-012-2024 por medio del Diario oficial La Gaceta, sin embargo las publicaciones no han sido realizadas.----------

CONSIDERANDO:

I. Sobre la citación a la comparecencia oral y privada.

Durante la comparecencia oral y privada se evacuará la prueba ante el Consejo de la SUTEL, con la asistencia de los agentes económicos denunciados, denunciante y coadyuvante o terceros interesados, sin que su inasistencia impida la realización de la comparecencia, cuando la citación haya sido debidamente notificada.----------

Durante la comparecencia oral y privada, según el artículo 55 de la Ley 9736 y el numeral 85 del Decreto Ejecutivo 43305-MEIC, el Consejo deberá: verificar que las partes o sus representantes estén debidamente acreditados; dar espacio para la revisión del expediente administrativo por el tiempo que considere, dar la palabra a las partes para la formulación de alegatos, recibir la prueba documental, previamente admitida en la audiencia preparatoria, recibir prueba confesional, testimonial o pericial y la formulación de conclusiones.----------

El Órgano Decisor, deberá de citar a las partes, testigos, peritos y funcionarios a la comparecencia oral y privada con al menos quince días de antelación a la fecha programada.----------

Dado que todas las actuaciones dentro del expediente administrativo deben ser notificadas Cable Arenal por medio del Diario Oficial La Gaceta (al menos 3 publicaciones consecutivas) por carecer de medio oficial para recibir notificaciones dentro de este procedimiento, y siendo que al día de hoy no se han realizado las publicaciones por parte de la Imprenta Nacional, se considera necesario reprogramar la comparecencia para respetar los 15 días hábiles que indica la Ley 9736 y su reglamento, evitando con ello posibles nulidades dentro del procedimiento especial de competencia.----------

POR TANTO,

Con fundamento en las competencias otorgadas por los artículos 52 y 65 de Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642 y su Reglamento; 59, 60 inciso a) y k) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593; 2, 14, 15, 16, 52, 53 y 54 y 136 de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley 9736; 82, 83, 84, 85 y 201 del Reglamento a la Ley 9736; 33 bis Reglamento Interno de Organización y Funciones de la ARESEP y su Órgano Desconcentrado (RIOF) se resuelve:

I. Se reprograma la comparecencia oral y privada para ser realizada a partir de las 09:00 horas y hasta las 16:00 horas del día 04 de julio del 2024, en las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, sita Oficentro Multipark, edificio Tapantí, cuarto piso, Guachipelín, San Rafael de Escazú, San José, según lo que dispone los artículos 54, 55 y 56 de Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley 9736.----------

II. Se advierte que caso de ser necesario, la comparecencia citada en el inciso anterior se continuará al día hábil siguiente, a partir de las 09:00 horas y hasta las 16:00 horas del día 05 de julio 2024, en las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, sita Oficentro Multipark, edificio Tapantí, cuarto piso, Guachipelín, San Rafael de Escazú, San José.----------

III. Informar a las partes de este procedimiento especial de competencia que el expediente administrativo puede ser consultado en las oficinas de la SUTEL, sita Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, edificio Tapantí, tercer piso, de las 08:00 horas a las 16:00 horas.----------

Se informa que contra la presente resolución no procede interponer ningún recurso, de conformidad con los numerales 136 de la Ley 9736 y 345 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

PUBLIQUESE EN LA GACETA

2.16. Borrador de respuesta para el MICITT sobre criterio de documentos del Comité de Normalización de COMTELCA.

De inmediato, la Presidencia somete a consideración del Consejo el borrador de respuesta presentado por la Unidad Jurídica, para el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, sobre el criterio de documentos del Comité de Normalización de Comtelca.----------

Al respecto, se conoce el oficio 03752-SUTEL-DGC-2024, del 14 de mayo del 2024, mediante el cual esa Unidad expone al Consejo el criterio sobre las propuestas relativas al

Comité Consultivo Permanente - CCP.I., que corresponden a dos Proyectos de Propuesta Interamericana (DIAP) y dos Propuestas Preliminares (PP).----------

A continuación la explicación de tema.----------

"***Cinthya Arias***: *En el siguiente punto agregado en la sección de Miembros del Consejo, que corresponde al borrador de respuesta para el MICITT sobre el criterio de documentos del Comité de Normalización de Comtelca que, como les indicaba, y nos va a explicar doña Ivannia, esta es un una solicitud que tiene un plazo perentorio y que se hizo también a Sutel con un poco tiempo de reacción, pero se logró trabajar en conjunto con la Dirección General de Calidad y con la Dirección General de Mercados.*----------

Adelante doña Ivannia.----------

Ivannia Morales*: Muchas gracias doña Cinthya, como usted bien lo indica, esta es una participación que se realiza en el marco de nuestra pertenencia al Comité Consultivo Permanente 1 de la Citel y por supuesto en el marco de lo que se realiza también al Comité de Normalización de Comtelca.*----------

El lunes recibimos el oficio MICITT-DVT-OF-173 2024, sobre la necesidad de que la Sutel pudiera emitir criterio técnico de 4 propuestas adjuntas, relativos a proyectos de propuesta Interamericana (DIAP)y 2 propuestas preliminares.----------

Estas propuestas, básicamente, son resoluciones elaboradas por las diferentes administraciones, por ejemplo, la primera está hecha por Brasil, Canadá, Estados Unidos y Paraguay y se requiere que Costa Rica de su posición sobre estas resoluciones, por lo cual el MICITT pide el apoyo técnico de la Sutel en esta materia.----------

La propuesta de modificación de esta resolución es sobre la resolución 96 de la Asamblea Mundial de Normalización de Telecomunicaciones, estudios del sector de normalización de las telecomunicaciones de la UIT para luchar contra la falsificación de dispositivos de telecomunicaciones, tecnologías de la información y la comunicación.----------

La segunda es la propuesta de modificación de la resolución 76 de la AMNT, Estudios relacionados con las pruebas de conformidad e interoperabilidad, la asistencia a los países en desarrollo y un posible futuro programa relativo a la marca UIT. Esta fue desarrollada por la Administración de Canadá.----------

La tercera es la propuesta de retención de la resolución 95, Iniciativas del sector de normalización de las telecomunicaciones de la UIT, para sensibilizar sobre prácticas idóneas y políticas relacionadas con la calidad del servicio. Esta estuvo en relacionada con México.----------

Finalmente, está la propuesta para mantener la resolución 29 de la AMNT, Procedimientos alternativos de llamada en las redes internacionales de telecomunicaciones.----------

Estas 4 resoluciones fueron analizadas en un tiempo récord por la Dirección General de Calidad y también por la Dirección General de Mercados, porque la próxima reunión del CCP. 1 se va a realizar la próxima semana, del 20 al 24, de forma presencial en ciudad de Panamá y se necesita dar el criterio técnico a nivel país.----------

En virtud del análisis que hicieron las 2 Direcciones, se está recomendando al Consejo apoyar las 4 resoluciones, en virtud de que se consideran oportunas.----------

Además, se le está solicitando al MICITT que en caso de que las administraciones responsables de estas propuestas presenten alguna información adicional, o bien hagan alguna modificación, pues se ha sometido nuevamente a criterio de esta Superintendencia para poder brindar el apoyo que corresponde.----------

Eso sería todo. Muchísimas gracias y en firme por el plazo, por favor.----------

***Cinthya Arias**: Gracias don Ivannia. La propuesta de acuerdo, no sé si la enviaron por separado.----------*

***Ivannia Morales**: Sí, viene en el correo.----------*

***Cinthya Arias**: Perfecto, básicamente entonces, tal como lo indicaba doña Ivannia, es recomendar al MICITT, como representante de Costa Rica en la 44 a la reunión del CCP.1, apoyar los proyectos o las 4 iniciativas y se expresan, las razones en el informe que nos dan ambas Direcciones, se expresan las razones por los que consideran conveniente tal propuesta.----------*

El segundo punto es recomendar apoyar las propuestas preliminares que fueron consultadas y finalmente, indicar al MICITT que en caso de que las administraciones responsables de las propuestas preliminares presenten información adicional que deba ser analizada, que nos sometan a consideración de la Superintendencia estos elementos para expresar nuestras posiciones.----------

Entonces, solicitaría votar en firme".----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 03752-SUTEL-DGC-2024, del 14 de mayo del 2024 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 017-008-2024

1. **DAR POR RECIBIDO Y ACOGER** el oficio número 03752-SUTEL-DGC-2024 del 14 de mayo del 2024, mediante el cual se atiende la solicitud de criterio técnico remitida mediante oficio número MICITT-DVT-OF-173-2024 (referencia NI-06211-2024) del 13 de mayo de 2024 del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT).----------
2. **RECOMENDAR** al MICITT como representante de Costa Rica en la 44 Reunión del CCP.I. apoyar los siguientes Proyectos de Propuesta Interamericana (DIAP):----------

a) DIAP 3: propuesta de modificación de la resolución 96 de la AMNT estudios del sector de normalización de las telecomunicaciones de la UIT para luchar contra la falsificación de dispositivos de telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación.----------

b) DIAP 5: propuesta de modificación de la resolución 76 estudios relacionados con las pruebas de conformidad e interoperabilidad, la asistencia a los países en desarrollo y un posible futuro programa relativo a la marca UIT.----------

3. **RECOMENDAR** al MICITT como representante de Costa Rica en la 44 Reunión del CCP.I. apoyar las siguientes Propuestas Preliminares (PP):----------

a) PP: Propuesta de retención de la resolución 95 iniciativas del sector de normalización de las telecomunicaciones de la UIT para sensibilizar sobre prácticas idóneas y políticas relacionadas con la calidad de servicio.----------

b) PP: Propuesta para mantener la resolución 29 de la AMNT (procedimientos alternativos de llamada en las redes internacionales de telecomunicación).-------

4. **SOLICITAR** al MICITT que en caso de que las administraciones responsables de las Propuestas Preliminares (PP) presenten información adicional relevante que deba ser analizada, esta sea sometida a consideración de esta Superintendencia nuevamente para brindar un criterio integral con las posiciones de las distintas administraciones de cara al apoyo definitivo de la propuesta preliminar.----------

5. **REMITIR** el oficio 03752-SUTEL-DGC-2024 a los señores Hubert Vargas Picado, Viceministro de Telecomunicaciones, y Pablo Montero Obando, encargado de relaciones internacionales del Viceministerio de Telecomunicaciones, en respuesta al oficio MICITT-DVT-OF-173-2024.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.17. CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

2.17.1Oficio MICITT-DVT-OF-174-2024 mediante el cual el MICITT remite observaciones a la evaluación de las metas de acción del PNDT 2022-2027, con corte al 31 de diciembre del 2023.

Seguidamente, la Presidencia presenta para valoración del Consejo el oficio MICITT-DVT-OF-0174-2024, del 14 de mayo del 2024, recibido del Despacho del señor Hubert Vargas Picado, Viceministro de Telecomunicaciones, mediante el cual se remiten las observaciones a la Evaluación de las metas de acción del PNDT 2022-2027, con corte a diciembre del 2023.----------

A continuación la exposición del tema.----------

Cinthya Arias*: Pasamos a la sección de correspondencia del orden del día, vamos a ver.-*

No teníamos ningún tema, verdad, en esta sesión, excepto los 4 que incluimos.----------

El primero corresponde al oficio MICITT-DVT-OF-174-2024, mediante el cual el MICITT remite observaciones a la evaluación de las metas de acción del PNDT 2022-2027 con corte al 31 de diciembre del 2023.----------

Este oficio fue recibido por correo el día 14 de mayo y lo que correspondería sería dar por recibido y trasladar a la Dirección General de FONATEL, para la atención correspondiente por parte de ellos.----------

De acuerdo".----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio MICITT-DVT-OF-0174-2024, del 14 de mayo del 2024 y lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.-----

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

ACUERDO 018-008-2024

1. Dar por recibido el oficio MICITT-DVT-OF-0174-2024 del 14 de mayo de 2024, del Despacho del Viceministro de Telecomunicaciones mediante el cual se remite las observaciones a la Evaluación de las metas de acción del PNDT 2022-2027, con corte a diciembre de 2023.----------
2. Trasladar el oficio MICITT-DVT-OF-0174-2024 a la Dirección General de FONATEL, para su atención.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.17.2.Oficio CNNA-OF-028-2024, mediante el cual el Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia rinden un agradecimiento por la participación en el proceso de formulación de la Política Nacional de la Niñez y la Adolescencia 2024-2036.

A continuación, la Presidencia presenta al Consejo el oficio CNNA-OF-028-2024, del 10 de mayo del 2024, por cuyo medio el Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia remite un agradecimiento por la participación en el proceso de formulación de la Política Nacional y la Adolescencia 2024-2036.----------

Seguidamente la explicación del tema.----------

*"**Cinthya Arias**: El siguiente punto sería el oficio CNNA-OF-0028-2024, mediante el cual el Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia rinden un agradecimiento a la Sutel y a otras organizaciones, por la participación en el proceso de formulación de la Política Nacional de la Niñez y la Adolescencia 2024-2036.----------*

Este oficio da cuenta del trabajo que se ha realizado, concretamente por las funcionarias designadas para la representación de la Sutel en esa comisión, que son doña Angélica Chinchilla y doña Hanny Rodríguez, de FONATEL.----------

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

Sería dar por recibido y de mi parte, yo quería expresar el agradecimiento y la felicitación en el trabajo a las compañeras. Ellas participaron en sesiones convocadas donde se discutieron y analizaron propuestas sobre las metas específicas de esta política, fundamentalmente, aportamos en lo que nos corresponde desde el punto de vista de FONATEL.----------

Ya aparentemente la publicaron y tendríamos nosotros que aprobar que estaríamos presentando en una próxima sesión un compromiso de Sutel, porque ya nos están incluyendo en el seguimiento.----------

Entonces eso sería oportunamente presentado por las compañeras, pero de momento estaríamos dando por recibido el oficio y manifestando el agradecimiento por los aportes realizados en esta comisión.----------

De acuerdo, en firme".----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio CNNA-OF-028-2024, del 10 de mayo del 2024 y lo comentado sobre el particular, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 019-008-2024

1. Dar por recibido el oficio CNNA-OF-028-2024 del 10 de mayo de 2024, por cuyo medio el Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia remite un agradecimiento por la participación en el proceso de formulación de la Política Nacional y la Adolescencia 2024-2036.----------
2. Agradecer el trabajo realizado en la indicada formulación, a las funcionarias Angélica Chinchilla Miranda, Asesora del Consejo, Hanny Rodríguez de la Dirección General de FONATEL.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.17.3 Correo electrónico del 14 de mayo del 2024, mediante el cual INFOCOM solicita al Consejo una cita presencial para analizar temas de la industria.

Seguidamente, la Presidencia presenta al Consejo el correo electrónico recibido de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM), mediante el cual esa organización solicita al Consejo una cita presencial con sus representantes, para analizar temas de la industria.----------

A continuación la exposición de este asunto.----------

*"**Cinthya Arias**: El siguiente punto agregado en la sección de correspondencia es el correo electrónico, también del 14 de mayo, mediante el cual INFOCOM solicita al Consejo una cita presencial para analizar los temas de la industria.----------*

Esta solicitud viene dirigida a todo el Consejo, incluyendo a doña Ana Rodríguez, como Miembro Suplente y la propuesta sería dar por recibido la solicitud y trasladarla a doña Rose Mary, para la coordinación respectiva.----------

Yo propondría que esta reunión se llevará a cabo el 24 de mayo, si a ustedes les parece, lo cual nos da 15 días aproximadamente para poder contarles a ellos sobre todos los avances que hemos tenido. Ellos tienen interés además de conocer estos elementos, de conocer a don Carlos y a doña Ana y eso también tendríamos que considerarlo en la planificación de la reunión.----------

***Cinthya Arias**: Si estamos de acuerdo, en firme".----------*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el correo aportado y lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo

resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 020-008-2024

1. Dar por recibido el correo electrónico del 14 de mayo, mediante el cual INFOCOM solicita al Consejo una sesión presencial para analizar temas de la industria.----------
2. Dejar establecido que el Consejo está en la mejor disposición de recibir a los funcionarios de INFOCOM en una reunión que se llevaría a cabo el 24 de mayo de 2024, en forma presencial en las oficinas de SUTEL.----------
3. Encomendar a la funcionaria Rose Mary Serrano para la coordinación de la reunión solicitada en el numeral anterior.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

ARTÍCULO 3

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

3.1. Solicitud de revocatoria del acuerdo 009-058-2023.

Ingresa a la sesión el señor Alan Cambronero Arce, con la finalidad de exponer los siguientes temas.

Continúa la Presidencia con el orden del día e introduce para conocimiento del Consejo la solicitud presentada por la Dirección General de Operaciones, para la revocatoria del acuerdo 009-058-2023. ----------

Al respecto, se conocen los oficios OF-0005-RG-2024, del 08 de enero del 2024, suscrito por el señor Eric Bogantes Cabezas, Regulador General de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y 00523-SUTEL-DGO-2024, del 22 de enero del 2024, suscrito por el señor Alan Cambronero Arce, referentes a la solicitud de no tramitar el estudio técnico del

puesto para el cambio de perfil de la plaza de Profesional 5, código 11803, de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (DGAJR) de la ARESEP.----------

A continuación la exposición de este asunto. ----------

*"**Cinthya Arias:** Buenas tardes don Alan. Estamos en la sección de la Dirección General de Operaciones, para conocer el punto 3.1., que se había pospuesto su conocimiento para que usted nos pudiera hacer la presentación del mismo. ----------*

Es la solicitud de revocatoria del acuerdo 009-058-2023. Adelante don Alan. ----------

***Alan Cambronero:** Gracias doña Cinthya. En efecto, mediante el oficio 00523-SUTEL-DGO-2024, del 22 de enero, se presenta este asunto.----------*

Como antecedente, el Consejo de SUTEL había emitido el acuerdo 009-058-2023, del 28 de septiembre, había solicitado a la Unidad de Recursos Humanos que atendiera una solicitud que había sido recibida por parte de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria de ARESEP, más bien por el Regulador General, mediante el oficio OF-1217-RG-2023, del 22 de septiembre, esto en cuanto a la realización de un estudio técnico relacionado con el perfil de una plaza profesional ligada a la ARESEP, esto también dentro del marco del convenio que mantiene ARESEP con SUTEL. ----------

Posteriormente, después de algunas reuniones y análisis que se hicieron, mediante oficio OF-5-RG-2024, del 08 de enero del 2024, se recibió un oficio por parte del señor Regulador, donde se solicita no tramitar el oficio ya indicado en la solicitud previa que ya mencioné, lo anterior indica por haber perdido interés actual. ----------

Es por esa razón, entonces, que básicamente aquí lo que se está solicitando es dejar sin efecto ese acuerdo 009-058-2023, para efectuar el seguimiento y trazabilidad del mismo. Cualquier consulta con mucho gusto. ----------

***Cinthya Arias:** De acuerdo, muchísimas gracias y considerando lo expuesto por don Alan, estaría solicitando aprobar la solicitud de revocatoria en firme. ----------*

Don Alan, nada más, hacer el ajuste correspondiente en el seguimiento de acuerdos en el Felino para que eso quede ya tramitado. ----------

Alan Cambronero: *Sí señora".* **----------**

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el documento conocido y lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 021-008-2024

1. Dar por recibidos los oficios OF-0005-RG-2024 del 08 de enero 2024 suscrito por el Sr. Eric Bogantes Cabezas Regulador General y 00523-SUTEL-DGO-2024 del 22 de enero 2024 suscrito por Sr. Alan Cambronero Arce referentes a la solicitud de **no tramitar** el estudio técnico del puesto para el cambio de perfil de la plaza de profesional 5, código 11803, de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (DGAJR) de la ARESEP. ----------
2. Dejar sin efecto el acuerdo 009-058-2023, de la sesión ordinaria 058-2023 celebrada el 28 de setiembre 2023, mediante el cual el Consejo Directivo de SUTEL instruyó a la a la Unidad de Recursos Humanos que, de forma prioritaria, realice el estudio técnico del puesto para el cambio de perfil de la plaza de profesional 5, código 11803, de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (DGAJR) de la ARESEP.-

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

3.2. Propuesta de recargo de funciones para la Jefa a.i. de la Unidad de Finanzas.

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

Ingresa a la sesión la señora Priscilla Calderón Marchena, para exponer el siguiente tema.

Seguidamente, la Presidencia presenta para valoración del Consejo el tema relacionado con la propuesta de recargo de funciones para la jefa a.i. de la Unidad de Finanzas.----------

Al respecto se conocen los siguientes oficios: ----------

a) Oficio 02666-SUTEL-DGO-2024, del 11 de abril del 2024, mediante el cual los señores Alan Cambronero Arce, Director General de Operaciones y Mónica Rodríguez Alberta, Especialista en Finanzas, solicitan el recargo de funciones para la plaza de Jefe de Finanzas, brindado la justificación respectiva. ----------

b) Oficio 03589-SUTEL-DGO-2024, de fecha 10 de mayo del 2024, mediante el cual la Unidad de Recursos Humanos presenta a los señores Miembros del Consejo el informe de valoración del cumplimiento de requisitos académicos y legales de la señora Mónica Rodríguez Alberta, para aprobar un recargo de funciones como Jefe de la Unidad de Finanzas de la Dirección General de Operaciones, para sustituir en ausencia al señor Mario Campos Ramírez, dado que se encuentra con una incapacidad hasta el 23 de mayo del presente año. ----------

De inmediato, la exposición e intercambio de impresiones sobre el particular. ----------

*"**Cinthya Arias:** Continuamos con la propuesta al punto 3.2 de recargo de funciones para la Jefatura a.i. de la Unidad de Finanzas. Adelante.* ----------

***Alan Cambronero:** Gracias, aquí agradezco incorporar por favor a doña Priscilla Calderón, quien me acompañaría por cualquier consulta, pero si gustan voy iniciando.* ----------

Se presenta mediante el oficio 03589-SUTEL-DGO-2024, en atención a una solicitud de esta Dirección a la Unidad de Recursos Humanos, mediante el oficio 02666-SUTEL-DGO-2024, valorar tramitar el recargo de funciones para la señora Mónica Rodríguez Alberta, por el periodo que abarca desde el día hábil siguiente a que se notifica el acuerdo, si así lo

considera el Consejo y en principio hasta el 23 de mayo del presente año, que vence la incapacidad que está actualmente vigente por la situación acontecida, que el Consejo conoce, por parte de don Mario Campos, quien sufrió un accidente a inicios de marzo y desde esa fecha se encuentra con incapacidades recurrentes, no se tiene certeza cuánto más puede durar esa incapacidad, la que está ahora vigente como se indicó llega hasta esta fecha del mes de mayo. ----------

La Unidad de Recursos Humanos hace la valoración respectiva, en atención a la normativa, específicamente lo que indica el artículo 61 del RAS, que todo funcionario nombrado interinamente en un puesto de categoría superior por ausencia del titular, independientemente de las razones de la ausencia, tendrá derecho a devengar durante todo el periodo de la ausencia la remuneración conforme a las condiciones propias. También indica este artículo que procede el pago cuando es por un plazo mayor a 10 días hábiles, tema que aquí tendrá que ser constatado conforme las incapacidades, principalmente esta primera que vence el 23 de mayo. ----------

Se hace también un recuento de jurisprudencia, principalmente dictámenes de la Procuraduría, el C-336-2020 y el C-155 2020 y de esto se puede concluir, como indica la Procuraduría, eso es una opción legal, válida, para garantizar la prestación de los servicios públicos, que como acto administrativo debe estar motivado por escrito a efectos de declarar su temporalidad y los límites que como el presente caso y que lo que mencioné, procede pago, como lo indica el RAS, cuando la ausencia se da por 10 días, o más días hábiles consecutivos y además se indica que corresponde al jerarca superior administrativo, en este caso al Consejo, esta autorización y esa es la razón de presentarlo al Consejo.----

También el informe de Recursos Humanos presenta la tabla de valoración de requisitos, en este caso en cuanto a la formación en general de la compañera Mónica Rodriguez y la experiencia. ----------

Es importante señalar que doña Mónica ya había desempeñado este cargo de Jefe de Finanzas en SUTEL por un periodo muy amplio, desde el 21 de agosto del 2012 hasta el 15 de julio del 2017, inclusive. ----------

También el requisito legal de estar incorporado al colegio profesional respectivo; se adjunta también el contenido presupuestario para este caso y se plantea, como le indicaba al inicio, que esta designación comenzaría a partir del día hábil siguiente de la aprobación del Consejo, una vez que se notifique, extendiéndose en principio hasta el 23 de mayo, pero con la posibilidad de prórroga, una vez se continúan presentando las debidas incapacidades y se constate el contenido presupuestario, pues como lo indicaba, debido a que no se tiene ahora certeza del tiempo que se va a extender las incapacidades de don Mario Campos. -

No sé si hasta acá hay alguna consulta o si Priscilla quisiera agregar algo. ----------

Priscilla Calderón: *Buenos días a todos, de mi parte no.* ----------

Cinthya Arias: *Doña Priscilla, si se puede referir al cumplimiento de los requisitos y además de eso cómo se manejarían posibles indicaciones por parte de don Mario, de que le han extendido la incapacidad, para efectos de que de si tiene o no que venir nuevamente el tema al Consejo y estar claros al respecto. Gracias.* ----------

Priscilla Calderón: *Con gusto. Con respecto a los requisitos, lo que hacemos en Recursos Humanos es tomar los requisitos mínimos establecidos en el manual de clases y cargos actualmente vigente y comparar que la persona que se proponga para hacer el recargo de funciones cumple con los requisitos mínimos, esa información consta en los expedientes de personal y en este caso, pues ha sido ampliamente verificada, porque la funcionaria también ha cubierto en algunos momentos, ha estado nombrada por plazos extensos en ese puesto. Entonces, lo que es la experiencia laboral, que también es un requisito, está más que cubierto, así como la formación académica y los requisitos legales, como lo indicaba don Alan anteriormente, eso por la parte de verificación del perfil.* ----------

La otra parte, nosotros lo manejamos en Recursos Humanos con la presentación de la incapacidad, entonces la boleta de incapacidad es el documento oficial que nos permite a nosotros hacer una acción de personal por un plazo determinado y una vez que nos llega a nosotros la incapacidad, solicitamos a la misma Unidad de Finanzas, en este caso, que nos certifique la disponibilidad de presupuesto para cubrir lo que amerite, en ese caso sería como el proceso contra la boleta de incapacidad, que se puede prorrogar hasta por un periodo de 6 meses un recargo de funciones, puede ir más allá, con una justificación ampliada en caso de que se requiera. ¿Alguna consulta? ----------

***Cinthya Arias**: Perfecto. Entonces, muchísimas gracias, yo creo que está claro, procederíamos entonces a votar, también se ocupa la firmeza para poder atender en tiempo esa vacante. Muchísimas gracias don Alan y doña Priscilla".* ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en la documentación aportada y lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 022-008-2024

1. Dar por recibidos los siguientes documentos:----------

   a) Oficio 02666-SUTEL-DGO-2024 del 11 de abril del 2024 mediante el cual el señor Alan Cambronero Arce, Director General de Operaciones y Mónica Rodríguez Alberta, Especialista en Finanzas, solicitan el recargo de funciones para la plaza de Jefe de Finanzas, brindado la justificación respectiva. ----------

   b) Oficio 03589-SUTEL-DGO-2024 de fecha 10 de mayo del 2024, mediante el cual la Unidad de Recursos Humanos presenta a los señores Miembros del Consejo, el informe de valoración del cumplimiento de requisitos académicos y legales de la

señora Mónica Rodríguez Alberta, para aprobar un recargo de funciones como Jefe de la Unidad de Finanzas de la Dirección General de Operaciones, para sustituir en ausencia al señor Mario Campos Ramírez dado que se encuentra con una incapacidad hasta el 23 de mayo del presente año. ----------

2. Aprobar el recargo de funciones de la señora Mónica Rodríguez Alberta, cédula 110840741, como Jefe de la Unidad de Finanzas de la Dirección General de Operaciones, a partir del día hábil posterior a la notificación de este acuerdo y hasta el 23 de mayo del presente año. ----------

3. Autorizar a la Unidad de Recursos Humanos en caso de ser necesario a realizar las prórrogas automáticas de este recargo, previo a la confirmación de existencia de contenido presupuestario y a presentar la incapacidad respectiva por el señor Mario Campos, tomando en consideración lo indicado sobre los plazos establecidos en el RAS en su artículo 3: “Recargo de funciones: Desempeño temporal y parcial de las tareas de una plaza de categoría superior, que realiza una persona funcionaria simultáneamente con las labores propias de su cargo, debido a la ausencia del titular o por vacancia, por un plazo máximo de seis meses, prorrogable en casos justificados.”

4. Comunicar el presente acuerdo al señor Alan Cambronero Arce, Director de Operaciones y a la señora Monica Rodríguez Alberta. ----------

5. Comunicar el presente acuerdo a la Unidad de Recursos Humanos para la gestión administrativa que corresponde. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

ARTÍCULO 4

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

3.1. Propuesta de solicitud de modificación de la meta 4 del PNDT 2022-2027.

Ingresan a la sesión el señor Adrián Mazón Villegas y Jorge Villalobos Cascante, para el conocimiento de los temas de esta Dirección.

Continúa la Presidencia con el orden del día e introduce para conocimiento del Consejo la o solicitud de modificación de la meta 4 del PNDT 2022-2027, presentada por la Dirección General de Fonatel. ----------

Al respecto, se conoce el oficio 02537-SUTEL-DGF-2024, del 05 de abril del 2024, que contiene el análisis elaborado por Dirección General de FONATEL con relación a la solicitud de ajuste de la meta 4 del PNDT 2022-2027.----------

A continuación la exposición de este asunto. ----------

*"**Cinthya Arias:** Continuamos con el artículo 4, propuestas de la Dirección General de FONATEL, que es una solicitud de modificación de la meta 4 del PNDT 2022-2027. --------*

***Adrián Mazón** Buenos días. ----------*

***Cinthya Arias:** Buenos días don Adrián. Doña Cinthya, si me permiten agregar a Jorge Villalobos. ----------*

El tema es relevante y va asociado con las metas de política pública, así como con el concurso de 5G y las obligaciones de la banda de 700. ----------

Recordemos inicialmente para la meta 4, que es la atención de distritos, en la meta en el PNDT se empezó a trabajar en los planes de acción, especialmente los 2 que podíamos trabajar nosotros como SUTEL, individualmente, incluso antes de la publicación del plan ya los habíamos remitido, que eran los de territorios indígenas y los de distritos, pensando inicialmente en que se atenderían por medio de concursos usuales de FONATEL del programa 1. ----------

Con el concurso en la licitación de espectro ha venido luchando el tema, tenemos los lineamientos de política pública para esa licitación, donde se pide un poco en privilegiar la

inversión y el despliegue de redes sobre la recaudación en el concurso, de ahí que se ha evolucionado a plantear la atención de los distritos por medio de las obligaciones en la banda de 700 MHz, un trabajo liderado por Calidad y hemos venido trabajando también muy de cerca con ellos, digo, el cartel en general, la parte de las obligaciones ha sido trabajada por la SUTEL en conjunto con el Banco y la Unidad de Gestión, para definir las áreas de atención en esos 134 distritos que se van a pedir que los operadores atiendan en los que opten por ofertar por esa banda. ----------

Esto es lo que básicamente contempla el ajuste en la meta, como está justificado es atendiendo lo que la propia política pública del MICITT instruyó, entonces está alineando el plan de acción de la meta 4 a esto, en este caso, el origen y presupuesto de los fondos, pues vendría de esas obligaciones, de ese 90%, recordemos que se está proponiendo un 90-10, ese 90% en la banda de 700 sería para despegar en los 134 distritos prioritarios y eso también conlleva un ajuste en el cronograma que se tiene planteado para la ejecución de la meta. ----------

Aquí también recordar que tenemos el propio PNDT, incluye la sección de modificaciones y lo que se debe presentar para solicitar un ajuste de meta, que es un oficio del jerarca, en este caso sería el acuerdo del Consejo, la hoja de requerimientos para ajuste y el plan de acción de meta ajustada, esos 2 documentos vienen anexos al oficio que hoy se les presenta. ----------

En el caso, el plan de acción incluye todo, la descripción y alcance de la meta con esta óptica de que los 134 distritos van a ser atendidos por medio del uso de la banda de 700, los distritos que están anexados y ya estaban contemplados en la política pública, se explica por qué la banda de 700 es óptima también, que es algo que ahora no se podría usar en los concursos y es una banda que presenta grandes ventajas para zonas rurales y de baja concentración de población, cómo es que tiene una cobertura óptima y es muy eficiente a nivel de energía y de inversión de recursos, porque se ocupa menos radio bases para cubrir

una misma área y además, como las ondas recorren más distancia, pues también es más eficiente en el uso de la energía. ----------

Incluye todo cómo se va a evaluar el avance, las responsabilidades de SUTEL y de la Rectoría, de los operadores y los enlaces institucionales, la metodología de trabajo que aquí está muy asociada a la ejecución de la licitación y el concurso y el cronograma que viene distribuido en los años que quedan de PNDT, acorde a las fases que se le están pidiendo a los operadores en el cartel de concurso, incluso también hay un espacio por si presentara algún atraso en el despliegue infraestructura. ----------

A nivel de presupuesto, lo que está contemplado es por un lado el mantenimiento de la infraestructura que ya se ha desplegado en los concursos de FONATEL en los 128 distritos que ya están atendidos y el seguimiento y monitoreo de lo que los operadores desplieguen, como parte del concurso de lo habrá que verificarlo en campo. ----------

Así están todos los instrumentos con los que se va a reportar el avance y la propuesta de avance que finalmente está asociada a como digo, al cartel. ----------

El otro instrumento que hay que presentar es el Excel de solicitud de modificación de meta y que en este caso don Jorge, que aquí está participando de la sesión, apoyó en la construcción, con la línea estratégica, la acción, la meta en sí misma y cómo está la situación propuesta por ajustar con su justificación, que ya lo hemos expuesto aquí. --------

Se tienen que responder a unas preguntas generadoras, las acciones que se han ejecutado se hablan de los lineamientos del pre-cartel, factores externos e internos que indujeron la solicitud de ajuste meta, nuevamente aquí nos vamos a la política pública, cómo se está planteando a partir de esos lineamientos del MICITT la licitación de frecuencia, en particular la banda de 700. ----------

Cómo se ve afectado el problema público, en realidad se mantiene el mismo objetivo, que es llegar a estos distritos y consecuencias y efectos sobre esto, bueno, en realidad

negativos no hay, positivos es que se van a reducir plazos y además se va a utilizar una banda de frecuencia óptima para atender estas zonas, además de incluso la posibilidad de que a esas zonas llegue tecnología 5G. ----------

Está el desarrollo de lo que se espera que evolucione la meta y con el presupuesto que ya les mencioné. ----------

Con esto, lo que el procedimiento pide para mandarlo al MICITT, es que habría que dar por recibido este oficio, autorizar a la Presidencia del Consejo y a la Dirección como enlace, a firmar el plan de acción y los instrumentos y autorizar a la Presidencia que se remita este plan de acción al MICITT, para aspirar a que el MICITT modifiquen el plan.----------

Doña Angélica Chinchilla nos apoyó mucho con la revisión y don Jorge Villalobos en la redacción, por si quieren complementar algo. ----------

Cinthya Arias: *¿El plazo para el cumplimiento de la meta queda 2027? ----------*

Adrián Mazón*: 2027 sí, aunque hay avances desde el 2025, ya le voy a poner la proyección. ----------*

En realidad aquí tenemos contemplados 66 distritos en 2026 y 68 en 2027, a como está redactado el cartel, podríamos superar eso, porque estamos pidiendo a los operadores que inicien al menos con una infraestructura en cada uno de los distritos, eso podría reducir los plazos, pero también siempre estamos sujetos a cómo se desarrolla el concurso y el cumplimiento, entonces, aquí hay un poco de espacio. ----------

Cinthya Arias: *¿Y los ajustes que se derivaron de cómo se materializaría ya el cartel y la subasta habría que hacerlos y reflejarlos después en un proceso similar, si fuera necesario?*

Adrián Mazón *En buena teoría, aquí ya como lo hemos venido trabajando junto con el equipo que está viendo el cartel, tenemos contemplada la ruta que se tiene para el concurso, salvo que hubiera algo que lo desviara mucho, pues sí, eventualmente habría*

que modificarlo, pero ahora esperaríamos que esto sea como digo, lo que se cumpla o incluso un poco mejor en cuanto a tiempo. ----------

Cinthya Arias: *Partiendo de una buena concurrencia al concurso y ese tipo de cosas.* -----

Adrián Mazón *Sí, ese tipo de cosas, que haya alguien que se interese en la banda de 700, etcétera y que oferte.* ----------

Cinthya Arias: *¿Y será necesario agregar eso en la comunicación que se remita, considerando en el mejor de los escenarios, un camino conservador, yo digo más en la nota de remisión?* ----------

Adrián Mazón *Lo podríamos detallar, en realidad está en el acuerdo, uno lo puede poner como en los considerandos del acuerdo si gusta.* ----------

Cinthya Arias: *Está bien, con eso estaría tranquila.* ----------

Angélica Chinchilla: *Tal vez solamente acotar un detalle. El presupuesto que se está incorporando dentro del documento del perfil del plan, corresponde principalmente a las etapas de mantenimiento de los 128 distritos que ya están conectados y a las labores operativas correspondientes a esta parte y las acciones de seguimiento y evaluación que se tienen que llevar, porque recordemos que el financiamiento no estaría saliendo directamente de los recursos del fondo, sino que serían los operadores los que estarían desplegando la infraestructura, entonces en este momento no tendríamos un dato específico de cuánto sería el costo de esta infraestructura de telecomunicaciones, pero sí con respecto a estos otros costos asociados, es lo que se estaría incorporando dentro del plan de acción y es lo que está ahí estimado dentro de los recursos origen de los fondos y presupuesto.* ----------

Cinthya Arias: *¿Alguna consulta? No. Entonces estaríamos procediendo, tal cual lo indicó don Adrián Mazón, en el sentido de aprobar la propuesta y autorizar a la Presidencia para*

que proceda con el envío y la firma de los documentos indicados, para comunicarlos al MICITT. ----------

De acuerdo, en firme". ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 02537-SUTEL-DGF-2024, del 05 de abril del 2024 y la explicación brindada por el señor Mazón Villegas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 023-008-2024

1. Dar por recibido el oficio 02537-SUTEL-DGF-2024 del 5 de abril de 2024, que contiene el análisis elaborado por Dirección General de FONATEL en relación con la solicitud de ajuste de la meta 4 del PNDT 2022-2027. ----------

2. Autorizar a la Presidencia del Consejo y la Dirección General de FONATEL la firma del Plan de Acción y los instrumentos de solicitud de ajuste de la meta 4 del PNDT 2022-2027. ----------

3. Autorizar a la Presidencia del Consejo la remisión del Plan de Acción actualizado y los instrumentos de solicitud de ajuste de la meta 4 del PNDT 2022-2027. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

ARTÍCULO 5

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS

5.1 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico sobre la inscripción del contrato de servicios de uso compartido de infraestructura suscrito entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Diunesam, S. A.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia somete a consideración del Consejo el informe técnico presentado por la Dirección General de Mercados, sobre la inscripción del Contrato de Servicios de Uso Compartido de Infraestructura suscrito entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Diunesam, S. A. ----------

Al respecto, se conoce el oficio 02519-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024, mediante el cual esa Dirección expone el informe técnico correspondiente a la solicitud a la inscripción del contrato que se indica en el párrafo anterior.----------

A continuación, la exposición de este asunto.----------

*"**Cinthya Arias**: Continuamos con las propuestas de la Dirección General de Mercados; don Walther Herrera, tenemos desde el punto 5.1 hasta el 5.6, básicamente, informes técnicos sobre la inscripción de contratos de servicios de uso compartido.----------*

Entonces hay que recordar que estos son los que establecen las partes por su voluntad y que es una obligación inscribirlos en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, para efectos de transparencia hacia otras entidades. Digamos que quisieran apelar a la igualdad de condiciones en su tratamiento en estas relaciones, entonces don Walther, le agradeceríamos una presentación sucinta de cada uno de los puntos, dado que todos los contratos están en funcionamiento y en operación, por ser relaciones que concretan entre las partes. ----------

Adelante, don Walter Herrera, el primer punto es el informe técnico que corresponde al contrato de servicios de uso compartido entre el ICE y la empresa Diunesam, S. A. ---------

***Walther Herrera**: Buenos días a todas y todos, espero que se encuentren bien, muchas gracias, señora Presidenta, voy a iniciar de acuerdo con el orden indicado. ----------*

Iniciamos, conforme a lo conversado, con el oficio 02519-SUTEL-DGM-2024, que es un informe técnico sobre la inscripción del contrato de uso compartido de infraestructura entre el Instituto Costarricense de Electricidad y la empresa Diunesam, S. A. Este es un contrato

de uso compartido de postería para el soporte de redes de telecomunicaciones, suscrito entre ambos el 09 de febrero del 2024. ----------

Después de haber recibido y revisado el contrato de uso compartido de infraestructura entre el ICE y Diunesam, S. A., a fin de garantizar la conformidad absoluta al texto contractual de la norma, se recomienda a este Consejo otorgar el aval y ordenar la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones del contrato de uso compartido de infraestructura entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Diunesam Sociedad Anónima.---------

Se solicita en firme, para que sea inscrito en el Registro Nacional de Telecomunicaciones lo antes posible, con el fin de que las demás empresas y operadores, que lo requieran, puedan ver en el mismo". ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de resolución que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 02519-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 024-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 02519-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo el informe técnico sobre la inscripción del Contrato de Servicios de Uso Compartido de Infraestructura suscrito entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Diunesam, S. A.----------

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-052-2024

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

“INSCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD Y DIUNESAM, S. A.”

EXPEDIENTE I0053-STT-INT-00241-2024

RESULTANDO:

1. Que el día 9 de febrero del 2024, mediante oficio 9182-74-2024, con número de ingreso (NI-01704-2024), el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** (en adelante **“ICE”**) y la empresa **DIUNESAM S.A.** (en adelante **“DIUNESAM”**) remitieron a la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante SUTEL), la documentación asociada con el contrato de uso y acceso compartido de postería para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones suscrito entre ambos el 9 de febrero del 2024.----------

2. Que de conformidad con el artículo 43 del Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para el soporte de Redes Públicas de Telecomunicaciones (RUCIRP) se publicó en la Gaceta N°47 del 12 de marzo del 2024 el respectivo edicto, visible en el expediente administrativo de marras.----------

3. Que por medio del oficio 02519-SUTEL-DGM-2024 con fecha del 4 de abril de 2024, la Dirección General de Mercados rindió el informe técnico sobre el contrato solicitado para inscripción.----------

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

CONSIDERANDO:

PRIMERO: DE LA COMPETENCIA DE SUTEL PARA AJUSTAR Y APROBAR EL CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE USO COMPARTIDO.

I. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, claramente indica que corresponde a la SUTEL, asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores o proveedores, así como la interoperabilidad entre redes y servicios de estos.----------

II. Que el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y el artículo 3 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT), de manera clara establecen que la SUTEL deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y que no impliquen más de lo necesario para la buena operación del servicio previsto.-------

III. Que el artículo 77 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, señala lo siguiente en relación con los derechos de paso y el uso conjunto de las infraestructuras físicas:----------

> *"**La SUTEL garantizará el derecho de los operadores al uso conjunto o compartido de las canalizaciones, los ductos, los postes, las torres, las estaciones y las demás instalaciones requeridas para la instalación y operación de las redes públicas de telecomunicaciones**, así como para la provisión de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, además, la colocalización de equipos.*----------
>
> *El uso conjunto o compartido de infraestructuras y la colocalización serán regulados en forma transparente, objetiva, equitativa y no discriminatoria, de modo que se aseguren la competencia efectiva, la optimización y el aprovechamiento de los recursos.*----------

> ***Las condiciones del uso conjunto o compartido de instalaciones y la colocalización, serán establecidas de común acuerdo por los operadores, de conformidad con esta Ley, los reglamentos, los planes técnicos y las demás disposiciones emitidas por la SUTEL, según corresponda.***----------
>
> *La SUTEL podrá intervenir, de oficio o a petición de parte, para resolver las diferencias o controversias que se presenten. El uso conjunto o compartido de estas instalaciones y la colocalización, tendrán en cuenta condiciones de factibilidad económica y técnica; además, estará sujeto a un pago a favor del titular, el cual deberá considerar una utilidad en términos reales, no menor que la media de la industria nacional o internacional; en este último caso, con mercados comparables."* Lo remarcado no es del original.----------

IV. Que asimismo, el artículo 39 y 45 del Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para el soporte de redes de telecomunicaciones (RUCIRP), expresamente designa a la SUTEL como la autoridad competente para efectuar la revisión e interpretación de los acuerdos de uso compartido entre operadores de redes públicas de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. En este sentido, el artículo 39 mencionado, indica:----------

> *"Los propietarios o administradores con capacidad suficiente para ello, de recursos escasos y los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, convendrán entre sí las condiciones a partir de las cuales se dará el uso compartido, fijando las obligaciones y demás condiciones legales, técnicas y económicas que regirán el mismo. Los contratos suscritos deberán cumplir con las disposiciones de la Ley 7593, Ley 8642, este reglamento, planes técnicos y demás disposiciones*

aplicables o que se dicten al efecto, además de que deberán tener plena sujeción a la normativa de defensa de la competencia."----------

El artículo 45 define lo siguiente:----------

"Una vez remitido el contrato de uso compartido por las partes y publicado el correspondiente edicto en el Diario Oficial La Gaceta, la SUTEL dispondrá de un plazo de 20 días para proceder con la revisión de contenido de forma y fondo del contrato. La SUTEL podrá ajustarlo de conformidad con lo previsto en la Ley 8642 y el presente reglamento. Una vez revisado, la SUTEL notificará a las partes las modificaciones, adiciones, o eliminación de cláusulas que deban realizarse. Las partes contarán con un plazo de 10 días hábiles para remitir mediante adenda los cambios solicitados.----------

La SUTEL podrá exigir la modificación de un contrato de uso compartido cuando su contenido no respete los principios, pautas u obligaciones establecidos por la legislación y reglamentación vigente.----------

En todo caso, la SUTEL podrá modificar las cláusulas que considere necesarias, para ajustar el acuerdo a lo previsto en el marco normativo vigente."----------

V. Que también debe tenerse en cuenta, que de conformidad con el artículo 53 de la Ley 8642, corresponde a la SUTEL promover los *principios de competencia* en el mercado nacional de telecomunicaciones, *garantizar el acceso* de los operadores y proveedores al mercado de telecomunicaciones en condiciones *razonables y no discriminatorias*, garantizar el acceso a las instalaciones esenciales en condiciones *equitativas y no discriminatorias*, y *evitar los abusos y las prácticas monopolísticas* por parte de operadores o proveedores en el mercado.----------

VI. Que en este sentido, corresponde a la SUTEL, en cumplimiento de su función pública, examinar aquellas secciones o cláusulas pactadas por las partes con el fin de determinar cuáles requieren ser ampliadas, modificadas o eliminadas, cuando resulten contrarias al ordenamiento jurídico vigente.----------

VII. Que para efectos de valorar y analizar el contenido de un respectivo contrato de uso compartido, esta Superintendencia reconoce que en esta materia, rige el *principio de libre negociación* entre las partes. No obstante, el contenido de los acuerdos y el contrato respectivo se encuentra limitado a la moral, al orden público y a la ley. En este sentido, las partes deben respetar y cumplir la ley y su desarrollo normativo, tanto las normas referidas específicamente a las telecomunicaciones, como aquellas normas tendientes a promover la libre y sana competencia en el mercado.----------

VIII. Que de la lectura integral de la normativa citada, se desprende con meridiana claridad lo siguiente:----------

a. Que en materia de uso compartido rige el principio de libre negociación entre las partes. Por lo tanto la intervención de la SUTEL en esta materia se rige por el principio de intervención mínima, lo que supone que su participación debe ser lo menos invasiva del principio de autonomía de voluntad consagrado en la legislación de telecomunicaciones.----------

b. Que no obstante, la libre autonomía de las partes encuentra sus límites en la normativa vigente.----------

SEGUNDO: SOBRE EL CONTRATO DE USO COMPARTIDO REMITIDO POR LAS PARTES.

Mediante informe 02519-SUTEL-DGM-2024 con fecha del 4 de abril de 2024, la Dirección General de Mercados emitió su informe, el cual en lo que interesa indica lo siguiente:-------

“ (…)

Conforme a lo señalado en el punto anterior, corresponde al propietario de la infraestructura, en forma conjunta con los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, establecer las condiciones que permitan garantizar el uso conjunto o compartido de las infraestructuras físicas para el soporte de las redes públicas de telecomunicaciones. Para ello, las partes deben acatar las disposiciones legales, reglamentarias, los planes técnicos y las demás disposiciones emitidas por la SUTEL, según corresponda al caso específico.----------

Asimismo, en caso de que se requiera, la SUTEL puede sugerir la modificación de los contratos de uso compartido de infraestructura, cuando los mismos no respeten los principios rectores establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones o cuando resulte necesario para garantizar el uso compartido de las infraestructuras físicas que soportan las redes públicas de telecomunicaciones, o bien cuando el contenido deba ajustarse a lo previsto en la legislación vigente.----------

*En este caso en particular, la Dirección General de Mercados efectuó la revisión del contrato de uso compartido de infraestructura suscrito por la **ICE** y la empresa **DIUNESAM**, y determinó que el contenido del contrato, se ajusta a la normativa vigente, en específico a lo dispuesto en el artículo 48 del RUCIRP y es acorde con otros contratos de uso compartido suscritos con otros operadores en condiciones similares, que han sido revisados, aprobados e inscritos por esta Superintendencia en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, y por ende que el mismo se ajusta a los principios rectores en materia de telecomunicaciones.----------*

*Cabe señalar que, los cargos anuales por el alquiler de espacio en postes acordados por las partes fueron fijados en **₡8591,00 por poste de madera, ₡8.112,00 por poste de concreto y ₡8.813,00 por poste de metal**. Al respecto, las partes señalan en el Capítulo Primero: Condiciones Generales la sección 6.2 del artículo 6 denominado Revisiones y Modificaciones que: "De igual forma, el presente contrato, podrá modificarse en cualquier*

momento por mutuo acuerdo, mediante la celebración de Adenda, debidamente firmada por las Partes, copia de la cual deberá ser remitida a la SUTEL para su aprobación e inscripción en el RNT."----------

Así las cosas, el contrato remitido por las Partes que es objeto de análisis en este informe, cumple con las disposiciones señaladas por esta Superintendencia, para proceder con su inscripción ante el Registro Nacional de Telecomunicaciones.----------

D. CONCLUSIONES

Una vez revisado el ***"CONTRATO DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA ENTRE EL ICE Y DIUNESAM S.A.",*** *suscritos por* ***ICE*** *y* ***DIUNESAM****, y con el fin de garantizar la conformidad absoluta del texto contractual con la normativa vigente, en particular respecto al cumplimiento del Reglamento sobre el Uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones, se tiene que el Contrato cumple con dichas disposiciones.----------*

Por lo tanto, en cumplimiento de lo que sostiene el artículo 80 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, artículo 46 del Reglamento sobre el Uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones se recomienda al Consejo de la SUTEL otorgar el aval y ordenar la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, del ***"CONTRATO DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA ENTRE EL ICE Y DIUNESAM S.A".****----------*

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación.------

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: ACOGER el informe 02519-SUTEL-DGM-2024, con fecha del 04 de abril del 2024, remitido por la Dirección General de Mercados.----------

SEGUNDO: ORDENAR la inscripción del contrato indicado y una vez firme esta resolución practicar la anotación e inscripción correspondiente en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, que incluya al menos la siguiente información:----------

Datos	Detalle
Denominación social/Nombre:	**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD. y DIUNESAM S.A..**
Cédulas jurídicas:	4-000-042139/3-101-729410
Título del acuerdo:	Contrato de uso y acceso compartido de infraestructura
Fecha de suscripción:	9 febrero 2024
Plazo y fecha de validez:	Visible clausula 5 del Contrato
Fecha de aplicación efectiva:	9 febrero 2024
Número de anexos del contrato:	7
Número de adendas al contrato:	No tiene
Precios y servicios:	Visible Anexo C

Número y fecha del acuerdo del Consejo mediante el cual se inscribe el contrato:	RCS-052-2024
Número y fecha de publicación del contrato en la Gaceta de conformidad con RUCIRP:	Diario Oficial La Gaceta N°47 del 12 de marzo del 2024
Número de expediente:	**I0053-STT-INT-0241-2024**

1. De conformidad con el artículo 154 del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, el operador está obligado a comunicar a la SUTEL las modificaciones que se produzcan respecto de los datos inscritos y a aportar la documentación que lo acredite fehacientemente.----------

2. El operador debe realizar la comunicación correspondiente a la SUTEL dentro del plazo máximo de quince (15) días naturales a partir del día en que se produzca la modificación.----------

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.----------

El presente acto de comunicación adicionalmente *certifica* que la anterior resolución, se encuentra aprobada mediante acuerdo firme, y se expide al amparo de lo previsto en el artículo 65, párrafo 2° de la Ley General de la Administración Pública, y el inciso 9) del citado artículo 22 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, con posterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

5.2 *ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico sobre la inscripción del contrato de servicios de uso compartido de infraestructura suscrito entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Dathan Networks, SRL*.

Seguidamente, la Presidencia somete a consideración del Consejo el informe técnico presentado por la Dirección General de Mercados, sobre la inscripción del Contrato de Servicios de Uso Compartido de Infraestructura suscrito entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Dathan Networks, S. R. L.----------

Al respecto, se conoce el oficio 02520-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024, mediante el cual esa Dirección expone el informe técnico correspondiente a la solicitud a la inscripción del Contrato de Servicios de Uso Compartido de Infraestructura suscrito entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Dathan Networks, S. R. L.----------

A continuación, la exposición de este asunto.----------

*"**Cinthya Arias**: Continuamos con el punto 5.2, Informe técnico de inscripción de contrato uso compartido de infraestructura entre el ICE y Dathan Networks, S. R. L., adelante.* ------

***Walther Herrera**: Como indica la señora Presidenta, mediante el oficio 02520-SUTEL-DGM-2024 se presenta el informe técnico para la inscripción del contrato de uso compartido entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Dathan Network, S. R. L. ----------*

La empresa Dathan Networks, SRL hace una solicitud al Instituto Costarricense de Electricidad de acceso de uso de compartido de postería, para el soporte de las redes de telecomunicaciones.----------

Después de haber revisado el contrato, que se ajusta a lo establecido reglamentariamente, esta Dirección le recomienda al Consejo de la SUTEL, otorgar el aval y ordenar la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones del contrato de uso compartido de infraestructura entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Dathan Networks, SRL.-

Se solicita en firme, por favor, para que esté lo más pronto posible inscrito en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.----------

***Cinthya Arias**: De acuerdo, entonces lo votamos en firme". ----------*

La Presidencia somete a votación la propuesta de resolución que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 02520-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 025-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 02520-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024, mediante el cual la Dirección General de Mercados expone para valoración del Consejo el informe técnico correspondiente a la solicitud a la inscripción del Contrato de Servicios de Uso Compartido de Infraestructura suscrito entre el Instituto Costarricense de Electricidad y la empresa Dathan Networks, S. R. L.----------

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-053-2024

"INSCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD Y DATHAN NETWORKS, SRL

EXPEDIENTE I0053-STT-INT-01392-2023

RESULTANDO:

1. Que el día 23 de noviembre del 2023, mediante oficio 9182-756-2023, con número de ingreso (NI-14257-2023), el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** (en adelante **"ICE"**) y la empresa **DATHAN NETWORKS SRL.** (en adelante **"DATHAN"**) remitieron a la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante SUTEL), la documentación asociada con el contrato de uso y acceso compartido de postería para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones suscrito entre ambos el 22 de noviembre del 2023. ----------

2. Que de conformidad con el artículo 43 del Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para el soporte de Redes Públicas de Telecomunicaciones (RUCIRP) se publicó en la Gaceta N°47 del 12 de marzo del 2024 el respectivo edicto, visible en el expediente administrativo de marras.----------

3. Que por medio del oficio 02520-SUTEL-DGM-2024, con fecha del 4 de abril de 2024, la Dirección General de Mercados rindió el informe técnico sobre el contrato solicitado para inscripción. ----------

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

CONSIDERANDO:

PRIMERO: DE LA COMPETENCIA DE SUTEL PARA AJUSTAR Y APROBAR EL CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE USO COMPARTIDO.

I. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, claramente indica que corresponde a la SUTEL, asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores o proveedores, así como la interoperabilidad entre redes y servicios de estos.----------

II. Que el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y el artículo 3 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT), de manera clara establecen que la SUTEL deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y que no impliquen más de lo necesario para la buena operación del servicio previsto.-------

III. Que el artículo 77 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, señala lo siguiente en relación con los derechos de paso y el uso conjunto de las infraestructuras físicas:----------

> *"**La SUTEL garantizará el derecho de los operadores al uso conjunto o compartido de las canalizaciones, los ductos, los postes, las torres, las estaciones y las demás instalaciones requeridas para la instalación y operación de las redes públicas de telecomunicaciones**, así como para la provisión de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, además, la colocalización de equipos.----------*
>
> *El uso conjunto o compartido de infraestructuras y la colocalización serán regulados en forma transparente, objetiva, equitativa y no discriminatoria, de*

modo que se aseguren la competencia efectiva, la optimización y el aprovechamiento de los recursos.----------

Las condiciones del uso conjunto o compartido de instalaciones y la colocalización, serán establecidas de común acuerdo por los operadores, de conformidad con esta Ley, los reglamentos, los planes técnicos y las demás disposiciones emitidas por la SUTEL, según corresponda.----------

La SUTEL podrá intervenir, de oficio o a petición de parte, para resolver las diferencias o controversias que se presenten. El uso conjunto o compartido de estas instalaciones y la colocalización, tendrán en cuenta condiciones de factibilidad económica y técnica; además, estará sujeto a un pago a favor del titular, el cual deberá considerar una utilidad en términos reales, no menor que la media de la industria nacional o internacional; en este último caso, con mercados comparables." Lo remarcado no es del original.----------

IV. Que asimismo, el artículo 39 y 45 del Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para el soporte de redes de telecomunicaciones (RUCIRP), expresamente designa a la SUTEL como la autoridad competente para efectuar la revisión e interpretación de los acuerdos de uso compartido entre operadores de redes públicas de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. En este sentido, el artículo 39 mencionado, indica: ----------

"Los propietarios o administradores con capacidad suficiente para ello, de recursos escasos y los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, convendrán entre sí las condiciones a partir de las cuales se dará el uso compartido, fijando las obligaciones y demás condiciones legales, técnicas y económicas que regirán el mismo.

Los contratos suscritos deberán cumplir con las disposiciones de la Ley 7593, Ley 8642, este reglamento, planes técnicos y demás disposiciones aplicables o que se dicten al efecto, además de que deberán tener plena sujeción a la normativa de defensa de la competencia."----------

El artículo 45 define lo siguiente: ----------

"Una vez remitido el contrato de uso compartido por las partes y publicado el correspondiente edicto en el Diario Oficial La Gaceta, la SUTEL dispondrá de un plazo de 20 días para proceder con la revisión de contenido de forma y fondo del contrato. La SUTEL podrá ajustarlo de conformidad con lo previsto en la Ley 8642 y el presente reglamento. Una vez revisado, la SUTEL notificará a las partes las modificaciones, adiciones, o eliminación de cláusulas que deban realizarse. Las partes contarán con un plazo de 10 días hábiles para remitir mediante adenda los cambios solicitados.----------

La SUTEL podrá exigir la modificación de un contrato de uso compartido cuando su contenido no respete los principios, pautas u obligaciones establecidos por la legislación y reglamentación vigente.----------

En todo caso, la SUTEL podrá modificar las cláusulas que considere necesarias, para ajustar el acuerdo a lo previsto en el marco normativo vigente."----------

V. Que también debe tenerse en cuenta, que de conformidad con el artículo 53 de la Ley 8642, corresponde a la SUTEL promover los principios de competencia en el mercado nacional de telecomunicaciones, garantizar el acceso de los operadores y proveedores al mercado de telecomunicaciones en condiciones razonables y no discriminatorias, garantizar el acceso a las instalaciones esenciales en condiciones

equitativas y no discriminatorias, y evitar los abusos y las prácticas monopolísticas por parte de operadores o proveedores en el mercado.----------

VI. Que en este sentido, corresponde a la SUTEL, en cumplimiento de su función pública, examinar aquellas secciones o cláusulas pactadas por las partes con el fin de determinar cuáles requieren ser ampliadas, modificadas o eliminadas, cuando resulten contrarias al ordenamiento jurídico vigente.----------

VII. Que para efectos de valorar y analizar el contenido de un respectivo contrato de uso compartido, esta Superintendencia reconoce que en esta materia, rige el principio de libre negociación entre las partes. No obstante, el contenido de los acuerdos y el contrato respectivo se encuentra limitado a la moral, al orden público y a la ley. En este sentido, las partes deben respetar y cumplir la ley y su desarrollo normativo, tanto las normas referidas específicamente a las telecomunicaciones, como aquellas normas tendientes a promover la libre y sana competencia en el mercado.----------

VIII. Que de la lectura integral de la normativa citada, se desprende con meridiana claridad lo siguiente:----------

a. Que en materia de uso compartido rige el principio de libre negociación entre las partes. Por lo tanto la intervención de la SUTEL en esta materia se rige por el principio de intervención mínima, lo que supone que su participación debe ser lo menos invasiva del principio de autonomía de voluntad consagrado en la legislación de telecomunicaciones.----------

b. Que no obstante, la libre autonomía de las partes encuentra sus límites en la normativa vigente.----------

SEGUNDO: SOBRE EL CONTRATO DE USO COMPARTIDO REMITIDO POR LAS PARTES.

Mediante informe 02520-SUTEL-DGM-2024 con fecha del 4 de abril de 2024, la Dirección General de Mercados emitió su informe, el cual en lo que interesa indica lo siguiente:-------

" (…)

Conforme a lo señalado en el punto anterior, corresponde al propietario de la infraestructura, en forma conjunta con los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, establecer las condiciones que permitan garantizar el uso conjunto o compartido de las infraestructuras físicas para el soporte de las redes públicas de telecomunicaciones. Para ello, las partes deben acatar las disposiciones legales, reglamentarias, los planes técnicos y las demás disposiciones emitidas por la SUTEL, según corresponda al caso específico.----------

Asimismo, en caso de que se requiera, la SUTEL puede sugerir la modificación de los contratos de uso compartido de infraestructura, cuando los mismos no respeten los principios rectores establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones o cuando resulte necesario para garantizar el uso compartido de las infraestructuras físicas que soportan las redes públicas de telecomunicaciones, o bien cuando el contenido deba ajustarse a lo previsto en la legislación vigente.----------

*En este caso en particular, la Dirección General de Mercados efectuó la revisión del contrato de uso compartido de infraestructura suscrito por la **ICE** y la empresa **DATHAN**, y determinó que el contenido del contrato, se ajusta a la normativa vigente, en específico a lo dispuesto en el artículo 48 del RUCIRP y es acorde con otros contratos de uso compartido suscritos con otros operadores en condiciones similares, que han sido revisados, aprobados e inscritos por esta Superintendencia en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, y por ende que el mismo se ajusta a los principios rectores en materia de telecomunicaciones.---*

*Cabe señalar que, los cargos anuales por el alquiler de espacio en postes acordados por las partes fueron fijados en **₡8591,00 por poste de madera, ₡8.112,00 por poste de***

concreto y ₡8.813,00 por poste de metal*. Al respecto, las partes señalan en el Capítulo Primero: Condiciones Generales la sección 6.2 del artículo 6 denominado Revisiones y Modificaciones que: "De igual forma, el presente contrato, podrá modificarse en cualquier momento por mutuo acuerdo, mediante la celebración de Adenda, debidamente firmada por las Partes, copia de la cual deberá ser remitida a la SUTEL para su aprobación e inscripción en el RNT."----------*

Así las cosas, el contrato remitido por las Partes que es objeto de análisis en este informe, cumple con las disposiciones señaladas por esta Superintendencia, para proceder con su inscripción ante el Registro Nacional de Telecomunicaciones.----------

E. CONCLUSIONES

Una vez revisado el ***"CONTRATO DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA ENTRE EL ICE Y DATHAN NETWORKS SRL.",*** *suscritos por* ***ICE*** *y* ***DATHAN****, y con el fin de garantizar la conformidad absoluta del texto contractual con la normativa vigente, en particular respecto al cumplimiento del Reglamento sobre el Uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones, se tiene que el Contrato cumple con dichas disposiciones.----------*

Por lo tanto, en cumplimiento de lo que sostiene el artículo 80 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, artículo 46 del Reglamento sobre el Uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones se recomienda al Consejo de la SUTEL otorgar el aval y ordenar la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, del ***"CONTRATO DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA ENTRE EL ICE Y DATHAN NETWORKS SRL"****.*

POR TANTO,

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación, ------

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: ACOGER el informe 02520-SUTEL-DGM-2024, con fecha del 04 de abril del 2024, remitido por la Dirección General de Mercados.----------

SEGUNDO: ORDENAR la inscripción del contrato indicado y una vez firme esta resolución practicar la anotación e inscripción correspondiente en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, que incluya al menos la siguiente información:----------

Datos	Detalle
Denominación social/Nombre:	**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD y DATHAN NETWORKS SRL.**
Cédulas jurídicas:	4-000-042139/3-102-828574
Título del acuerdo:	Contrato de uso y acceso compartido de infraestructura
Fecha de suscripción:	22 de noviembre 2023
Plazo y fecha de validez:	Visible clausula 5 del Contrato
Fecha de aplicación efectiva:	23 de noviembre 2023

Número de anexos del contrato:	7
Número de adendas al contrato:	No tiene
Precios y servicios:	Visible Anexo C
Número y fecha del acuerdo del Consejo mediante el cual se inscribe el contrato:	RCS-053-2024
Número y fecha de publicación del contrato en la Gaceta de conformidad con RUCIRP:	Diario Oficial La Gaceta N°47 del 12 de marzo del 2024
Número de expediente:	**I0053-STT-INT-01392-2023**

1. De conformidad con el artículo 154 del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, el operador está obligado a comunicar a la SUTEL las modificaciones que se produzcan respecto de los datos inscritos y a aportar la documentación que lo acredite fehacientemente.----------

2. El operador debe realizar la comunicación correspondiente a la SUTEL dentro del plazo máximo de quince (15) días naturales a partir del día en que se produzca la modificación.----------

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.----------

El presente acto de comunicación adicionalmente *certifica* que la anterior resolución, se encuentra aprobada mediante acuerdo firme, y se expide al amparo de lo previsto en el artículo 65, párrafo 2° de la Ley General de la Administración Pública, y el inciso 9) del citado artículo 22 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, con posterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

5.3 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico sobre la inscripción del contrato de servicios de uso compartido de infraestructura suscrito entre el Instituto Costarricense de Electricidad y José Solís Arce.

Para continuar con el orden del día continuación, la Presidencia somete a consideración del Consejo el informe técnico presentado por la Dirección General de Mercados, sobre la inscripción del Contrato de Servicios de Uso Compartido de Infraestructura suscrito entre el Instituto Costarricense de Electricidad y José Solís Arce (FTTH Inversiones).----------

Al respecto, se conoce el oficio 02523-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024, mediante el cual esa Dirección expone el informe técnico correspondiente a la solicitud a la inscripción del Contrato de Servicios de Uso Compartido de Infraestructura suscrito entre el Instituto Costarricense de Electricidad y José Rafael Solís Arce (FTTH Inversiones). --------

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

A continuación, la exposición de este asunto.----------

*"**Cinthya Arias**: Seguimos con el punto 5.3, informe técnico de inscripción del contrato de uso compartido entre el Instituto Costarricense de Electricidad y José Solis Arce. ----------*

***Walther Herrera**: Como lo indicó la Presidencia, mediante el oficio 02523-SUTEL-DGM-2024, informe técnico sobre la inscripción del contrato de uso compartido de infraestructura entre ICE y José Rafael Solís Arce, de FTTH Inversiones. El contrato es por el uso de acceso compartido de postería para redes de telecomunicaciones. ----------*

Después de haber revisado el contrato entre las partes, con el fin de garantizar que el texto contractual sea el adecuado conforme a la reglamentación, esta Dirección recomienda al Consejo de la SUTEL otorgar el aval y ordenar la inscripción del contrato de uso compartido de infraestructura entre el ICE y José Rafael Solís Arce (FTTH Inversiones) en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. ----------

Favor aprobar en firme, para que esté lo antes posible.----------

***Cinthya Arias**: Votamos aprobación en firme". ----------*

La Presidencia somete a votación la propuesta de resolución que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 02523-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 026-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 02523-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024, mediante la Dirección General de Mercados expone al Consejo el informe técnico correspondiente a la solicitud a la inscripción del Contrato de Servicios de Uso

Compartido de Infraestructura suscrito entre el Instituto Costarricense de Electricidad y José Rafael Solís Arce (FTTH Inversiones).----------

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-054-2024

"INSCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD Y JOSÉ RAFAEL SOLIS ARCE (FTTH INVERSIONES)"

EXPEDIENTE I0053-STT-INT-01457-2023

RESULTANDO:

1. Que el día 12 de diciembre del 2023, mediante oficio 9182-532-2023, con número de ingreso (NI-14986-2023), el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** (en adelante **"ICE"**) y el señor **JOSÉ RAFAEL SOLÍS ARCE (FTTH INVERSIONES)** (en adelante **"JOSÉ SOLÍS"**) remitieron a la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante SUTEL), la documentación asociada con el contrato de uso y acceso compartido de postería para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones suscrito entre ambos el 12 de diciembre del 2023. ----------

2. Que de conformidad con el artículo 43 del Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para el soporte de Redes Públicas de Telecomunicaciones (RUCIRP) se publicó en la Gaceta N°47 del 12 de marzo del 2024 el respectivo edicto, visible en el expediente administrativo de marras.----------

3. Que por medio del oficio 02523-SUTEL-DGM-2024 con fecha del 4 de abril de 2024, la Dirección General de Mercados rindió el informe técnico sobre el contrato solicitado para inscripción. ----------

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

CONSIDERANDO:

PRIMERO: DE LA COMPETENCIA DE SUTEL PARA AJUSTAR Y APROBAR EL CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE USO COMPARTIDO.

I. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, claramente indica que corresponde a la SUTEL, asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores o proveedores, así como la interoperabilidad entre redes y servicios de estos.----------

II. Que el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y el artículo 3 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT), de manera clara establecen que la SUTEL deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y que no impliquen más de lo necesario para la buena operación del servicio previsto.-------

III. Que el artículo 77 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, señala lo siguiente en relación con los derechos de paso y el uso conjunto de las infraestructuras físicas:----------

> *"**La SUTEL garantizará el derecho de los operadores al uso conjunto o compartido de las canalizaciones, los ductos, los postes, las torres, las estaciones y las demás instalaciones requeridas para la instalación y operación de las redes públicas de telecomunicaciones**, así como para la provisión de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, además, la colocalización de equipos.*----------

El uso conjunto o compartido de infraestructuras y la colocalización serán regulados en forma transparente, objetiva, equitativa y no discriminatoria, de modo que se aseguren la competencia efectiva, la optimización y el aprovechamiento de los recursos.----------

Las condiciones del uso conjunto o compartido de instalaciones y la colocalización, serán establecidas de común acuerdo por los operadores, de conformidad con esta Ley, los reglamentos, los planes técnicos y las demás disposiciones emitidas por la SUTEL, según corresponda.----------

La SUTEL podrá intervenir, de oficio o a petición de parte, para resolver las diferencias o controversias que se presenten. El uso conjunto o compartido de estas instalaciones y la colocalización, tendrán en cuenta condiciones de factibilidad económica y técnica; además, estará sujeto a un pago a favor del titular, el cual deberá considerar una utilidad en términos reales, no menor que la media de la industria nacional o internacional; en este último caso, con mercados comparables." Lo remarcado no es del original.----------

IV. Que asimismo, el artículo 39 y 45 del Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para el soporte de redes de telecomunicaciones (RUCIRP), expresamente designa a la SUTEL como la autoridad competente para efectuar la revisión e interpretación de los acuerdos de uso compartido entre operadores de redes públicas de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. En este sentido, el artículo 39 mencionado, indica: ----------

"Los propietarios o administradores con capacidad suficiente para ello, de recursos escasos y los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, convendrán entre sí las condiciones a partir de las cuales se dará el uso compartido, fijando las obligaciones y

demás condiciones legales, técnicas y económicas que regirán el mismo. Los contratos suscritos deberán cumplir con las disposiciones de la Ley 7593, Ley 8642, este reglamento, planes técnicos y demás disposiciones aplicables o que se dicten al efecto, además de que deberán tener plena sujeción a la normativa de defensa de la competencia."----------

El artículo 45 define lo siguiente: ----------

"Una vez remitido el contrato de uso compartido por las partes y publicado el correspondiente edicto en el Diario Oficial La Gaceta, la SUTEL dispondrá de un plazo de 20 días para proceder con la revisión de contenido de forma y fondo del contrato. La SUTEL podrá ajustarlo de conformidad con lo previsto en la Ley 8642 y el presente reglamento. Una vez revisado, la SUTEL notificará a las partes las modificaciones, adiciones, o eliminación de cláusulas que deban realizarse. Las partes contarán con un plazo de 10 días hábiles para remitir mediante adenda los cambios solicitados.----------

La SUTEL podrá exigir la modificación de un contrato de uso compartido cuando su contenido no respete los principios, pautas u obligaciones establecidos por la legislación y reglamentación vigente.----------

En todo caso, la SUTEL podrá modificar las cláusulas que considere necesarias, para ajustar el acuerdo a lo previsto en el marco normativo vigente."----------

V. Que también debe tenerse en cuenta, que de conformidad con el artículo 53 de la Ley 8642, corresponde a la SUTEL promover los principios de competencia en el mercado nacional de telecomunicaciones, garantizar el acceso de los operadores y proveedores al mercado de telecomunicaciones en condiciones razonables y no

discriminatorias, garantizar el acceso a las instalaciones esenciales en condiciones equitativas y no discriminatorias, y evitar los abusos y las prácticas monopolísticas por parte de operadores o proveedores en el mercado.----------

VI. Que en este sentido, corresponde a la SUTEL, en cumplimiento de su función pública, examinar aquellas secciones o cláusulas pactadas por las partes con el fin de determinar cuáles requieren ser ampliadas, modificadas o eliminadas, cuando resulten contrarias al ordenamiento jurídico vigente.----------

VII. Que para efectos de valorar y analizar el contenido de un respectivo contrato de uso compartido, esta Superintendencia reconoce que en esta materia, rige el principio de libre negociación entre las partes. No obstante, el contenido de los acuerdos y el contrato respectivo se encuentra limitado a la moral, al orden público y a la ley. En este sentido, las partes deben respetar y cumplir la ley y su desarrollo normativo, tanto las normas referidas específicamente a las telecomunicaciones, como aquellas normas tendientes a promover la libre y sana competencia en el mercado.----------

VIII. Que de la lectura integral de la normativa citada, se desprende con meridiana claridad lo siguiente:----------

a. Que en materia de uso compartido rige el principio de libre negociación entre las partes. Por lo tanto la intervención de la SUTEL en esta materia se rige por el principio de intervención mínima, lo que supone que su participación debe ser lo menos invasiva del principio de autonomía de voluntad consagrado en la legislación de telecomunicaciones.----------

b. Que no obstante, la libre autonomía de las partes encuentra sus límites en la normativa vigente.----------

SEGUNDO: SOBRE EL CONTRATO DE USO COMPARTIDO REMITIDO POR LAS PARTES

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

Mediante informe 02523-SUTEL-DGM-2024 con fecha del 4 de abril de 2024, la Dirección General de Mercados emitió su informe, el cual en lo que interesa indica lo siguiente:-------

" (…)

Conforme a lo señalado en el punto anterior, corresponde al propietario de la infraestructura, en forma conjunta con los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, establecer las condiciones que permitan garantizar el uso conjunto o compartido de las infraestructuras físicas para el soporte de las redes públicas de telecomunicaciones. Para ello, las partes deben acatar las disposiciones legales, reglamentarias, los planes técnicos y las demás disposiciones emitidas por la SUTEL, según corresponda al caso específico.----------

Asimismo, en caso de que se requiera, la SUTEL puede sugerir la modificación de los contratos de uso compartido de infraestructura, cuando los mismos no respeten los principios rectores establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones o cuando resulte necesario para garantizar el uso compartido de las infraestructuras físicas que soportan las redes públicas de telecomunicaciones, o bien cuando el contenido deba ajustarse a lo previsto en la legislación vigente.----------

*En este caso en particular, la Dirección General de Mercados efectuó la revisión del contrato de uso compartido de infraestructura suscrito por la **ICE** y el señor **JOSÉ SOLÍS**, y determinó que el contenido del contrato, se ajusta a la normativa vigente, en específico a lo dispuesto en el artículo 48 del RUCIRP y es acorde con otros contratos de uso compartido suscritos con otros operadores en condiciones similares, que han sido revisados, aprobados e inscritos por esta Superintendencia en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, y por ende que el mismo se ajusta a los principios rectores en materia de telecomunicaciones. ----------*

Cabe señalar que, los cargos anuales por el alquiler de espacio en postes acordados por las partes fueron fijados en ***₡8591,00 por poste de madera, ₡8.112,00 por poste de concreto y ₡8.813,00 por poste de metal****. Al respecto, las partes señalan en el Capítulo Primero: Condiciones Generales la sección 6.2 del artículo 6 denominado Revisiones y Modificaciones que: "De igual forma, el presente contrato, podrá modificarse en cualquier momento por mutuo acuerdo, mediante la celebración de Adenda, debidamente firmada por las Partes, copia de la cual deberá ser remitida a la SUTEL para su aprobación e inscripción en el RNT."----------*

Así las cosas, el contrato remitido por las Partes que es objeto de análisis en este informe, cumple con las disposiciones señaladas por esta Superintendencia, para proceder con su inscripción ante el Registro Nacional de Telecomunicaciones.----------

F. CONCLUSIONES

Una vez revisado el ***"CONTRATO DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA ENTRE EL ICE Y JOSÉ RAFAEL SOLIS ARCE (FTTH INVERSIONES)",*** *suscritos por* ***ICE*** *y el señor* ***JOSÉ SOLÍS****, y con el fin de garantizar la conformidad absoluta del texto contractual con la normativa vigente, en particular respecto al cumplimiento del Reglamento sobre el Uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones, se tiene que el Contrato cumple con dichas disposiciones.----------*

Por lo tanto, en cumplimiento de lo que sostiene el artículo 80 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, artículo 46 del Reglamento sobre el Uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones se recomienda al Consejo de la SUTEL otorgar el aval y ordenar la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, del ***"CONTRATO DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA ENTRE EL ICE Y JOSÉ RAFAEL SOLIS ARCE (FTTH INVERSIONES)".****----------*

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación.------

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: ACOGER el informe 02523-SUTEL-DGM-2024 con fecha del 4 de abril de 2024, remitido por la Dirección General de Mercados.----------

SEGUNDO: ORDENAR la inscripción del contrato indicado y una vez firme esta resolución practicar la anotación e inscripción correspondiente en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, que incluya al menos la siguiente información:----------

Datos	Detalle
Denominación social/Nombre:	**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD y JOSÉ RAFAEL SOLIS ARCE.**
Cédulas jurídicas y fisica:	4-000-042139/2-0433-0868
Título del acuerdo:	Contrato de uso y acceso compartido de infraestructura
Fecha de suscripción:	12 de diciembre 2023
Plazo y fecha de validez:	Visible clausula 5 del Contrato
Fecha de aplicación efectiva:	12 de diciembre 2023

Número de anexos del contrato:	7
Número de adendas al contrato:	No tiene
Precios y servicios:	Visible Anexo C
Número y fecha del acuerdo del Consejo mediante el cual se inscribe el contrato:	RCS-054-2024
Número y fecha de publicación del contrato en la Gaceta de conformidad con RUCIRP:	Diario Oficial La Gaceta N°47 del 12 de marzo del 2024
Número de expediente:	**I0053-STT-INT-01457-2023**

1. De conformidad con el artículo 154 del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, el operador está obligado a comunicar a la SUTEL las modificaciones que se produzcan respecto de los datos inscritos y a aportar la documentación que lo acredite fehacientemente.----------

2. El operador debe realizar la comunicación correspondiente a la SUTEL dentro del plazo máximo de quince (15) días naturales a partir del día en que se produzca la modificación.----------

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.----------

El presente acto de comunicación adicionalmente *certifica* que la anterior resolución, se encuentra aprobada mediante acuerdo firme, y se expide al amparo de lo previsto en el artículo 65, párrafo 2° de la Ley General de la Administración Pública, y el inciso 9) del citado artículo 22 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, con posterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

5.4 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico sobre la inscripción del contrato de servicios de uso compartido de infraestructura suscrito entre la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R. L. y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S. A.

De inmediato, la Presidencia somete a consideración del Consejo el informe técnico presentado por la Dirección General de Mercados, sobre la inscripción del Contrato de Servicios de Uso Compartido de Infraestructura suscrito entre la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R. L. y la empresa Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S. A.----------

Al respecto, se conoce el oficio 02521-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024, mediante el cual esa Dirección expone el informe técnico correspondiente a la solicitud a la inscripción del contrato indicado.----------

A continuación, la exposición de este asunto.----------

"***Cinthya Arias**: Continuamos con el punto 5.4, informe técnico para la inscripción contrato de su compartido entre Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L. y Liberty Telecomunicaciones, adelante.* ----------

***Walther Herrera**: Mediante el oficio 02521-SUTEL-DGM-2024 se presenta a este Consejo el informe técnico para la inscripción del contrato de uso compartido de infraestructura entre la empresa Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R. L. y Liberty Telecomunicaciones Costa Rica LY, S. A. Este contrato es de uso compartido de postería y soporte de redes de telecomunicaciones, suscrito el 6 de diciembre del 2023.* ----------

Después de haber revisado el contrato que presentan las partes, de acuerdo con la reglamentación vigente por esta Superintendencia, se recomienda al Consejo de la SUTEL otorgar el aval y ordenar la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones del contrato de uso compartido de infraestructura entre la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R. L. y Liberty Telecomunicaciones Costa Rica LY, S. A.----------

Se solicita en firme, por favor.----------

***Cinthya Arias**: Votamos, aprobado en firme".*----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de resolución que se tiene a la vista y con base en el oficio 02521-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.-----

ACUERDO 027-008-2024

1. Dar por recibido el oficio 02521-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo el informe sobre la inscripción del Contrato de Servicios de Uso Compartido de

Infraestructura suscrito entre la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R. L. y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S. A.----------

2. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-055-2024

"INSCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA SUSCRITO ENTRE LA COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE GUANACASTE R.L Y LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S. A."

EXPEDIENTE L0155-STT-INT-00211-2024

RESULTANDO:

1. Que el día 1 de febrero del 2024, mediante documento con número de ingreso NI-01300-2024, la **COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE GUANACASTE R.L** (en adelante **"COOPEGUANACASTE"**) y la empresa **LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY S.A.** (en adelante **"LIBERTY"**) remitieron a la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante SUTEL), la documentación asociada con el contrato de uso y acceso compartido de postería para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones suscrito entre ambos el 6 de diciembre del 2023.----------

2. Que de conformidad con el artículo 43 del Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para el soporte de Redes Públicas de Telecomunicaciones (RUCIRP) se publicó en la Gaceta N°47 del 12 de marzo del 2024 el respectivo edicto, visible en el expediente administrativo de marras.----------

3. Que por medio del oficio 02521-SUTEL-DGM-2024 con fecha del 4 de abril de 2024, la Dirección General de Mercados rindió el informe técnico sobre el contrato solicitado para inscripción.----------

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

CONSIDERANDO:

PRIMERO: DE LA COMPETENCIA DE SUTEL PARA AJUSTAR Y APROBAR EL CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE USO COMPARTIDO.

I. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, claramente indica que corresponde a la SUTEL, asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores o proveedores, así como la interoperabilidad entre redes y servicios de estos.----------

II. Que el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y el artículo 3 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT), de manera clara establecen que la SUTEL deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y que no impliquen más de lo necesario para la buena operación del servicio previsto.-------

III. Que el artículo 77 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, señala lo siguiente en relación con los derechos de paso y el uso conjunto de las infraestructuras físicas:----------

> *"**La SUTEL garantizará el derecho de los operadores al uso conjunto o compartido de las canalizaciones, los ductos, los postes, las torres, las estaciones y las demás instalaciones requeridas para la instalación y operación de las redes públicas de telecomunicaciones**, así como para la*

provisión de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, además, la colocalización de equipos.----------

El uso conjunto o compartido de infraestructuras y la colocalización serán regulados en forma transparente, objetiva, equitativa y no discriminatoria, de modo que se aseguren la competencia efectiva, la optimización y el aprovechamiento de los recursos.----------

Las condiciones del uso conjunto o compartido de instalaciones y la colocalización, serán establecidas de común acuerdo por los operadores, de conformidad con esta Ley, los reglamentos, los planes técnicos y las demás disposiciones emitidas por la SUTEL, según corresponda.----------

La SUTEL podrá intervenir, de oficio o a petición de parte, para resolver las diferencias o controversias que se presenten. El uso conjunto o compartido de estas instalaciones y la colocalización, tendrán en cuenta condiciones de factibilidad económica y técnica; además, estará sujeto a un pago a favor del titular, el cual deberá considerar una utilidad en términos reales, no menor que la media de la industria nacional o internacional; en este último caso, con mercados comparables." Lo remarcado no es del original.----------

IV. Que asimismo, el artículo 39 y 45 del Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para el soporte de redes de telecomunicaciones (RUCIRP), expresamente designa a la SUTEL como la autoridad competente para efectuar la revisión e interpretación de los acuerdos de uso compartido entre operadores de redes públicas de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. En este sentido, el artículo 39 mencionado, indica:----------

"Los propietarios o administradores con capacidad suficiente para ello, de recursos escasos y los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, convendrán entre sí las condiciones a partir de las cuales se dará el uso compartido, fijando las obligaciones y demás condiciones legales, técnicas y económicas que regirán el mismo. Los contratos suscritos deberán cumplir con las disposiciones de la Ley 7593, Ley 8642, este reglamento, planes técnicos y demás disposiciones aplicables o que se dicten al efecto, además de que deberán tener plena sujeción a la normativa de defensa de la competencia."----------

El artículo 45 define lo siguiente: ----------

"Una vez remitido el contrato de uso compartido por las partes y publicado el correspondiente edicto en el Diario Oficial La Gaceta, la SUTEL dispondrá de un plazo de 20 días para proceder con la revisión de contenido de forma y fondo del contrato. La SUTEL podrá ajustarlo de conformidad con lo previsto en la Ley 8642 y el presente reglamento. Una vez revisado, la SUTEL notificará a las partes las modificaciones, adiciones, o eliminación de cláusulas que deban realizarse. Las partes contarán con un plazo de 10 días hábiles para remitir mediante adenda los cambios solicitados.----------

La SUTEL podrá exigir la modificación de un contrato de uso compartido cuando su contenido no respete los principios, pautas u obligaciones establecidos por la legislación y reglamentación vigente.----------

En todo caso, la SUTEL podrá modificar las cláusulas que considere necesarias, para ajustar el acuerdo a lo previsto en el marco normativo vigente."----------

V. Que también debe tenerse en cuenta, que de conformidad con el artículo 53 de la Ley 8642, corresponde a la SUTEL promover los principios de competencia en el mercado nacional de telecomunicaciones, garantizar el acceso de los operadores y proveedores al mercado de telecomunicaciones en condiciones razonables y no discriminatorias, garantizar el acceso a las instalaciones esenciales en condiciones equitativas y no discriminatorias, y evitar los abusos y las prácticas monopolísticas por parte de operadores o proveedores en el mercado.----------

VI. Que en este sentido, corresponde a la SUTEL, en cumplimiento de su función pública, examinar aquellas secciones o cláusulas pactadas por las partes con el fin de determinar cuáles requieren ser ampliadas, modificadas o eliminadas, cuando resulten contrarias al ordenamiento jurídico vigente.----------

VII. Que para efectos de valorar y analizar el contenido de un respectivo contrato de uso compartido, esta Superintendencia reconoce que en esta materia, rige el principio de libre negociación entre las partes. No obstante, el contenido de los acuerdos y el contrato respectivo se encuentra limitado a la moral, al orden público y a la ley. En este sentido, las partes deben respetar y cumplir la ley y su desarrollo normativo, tanto las normas referidas específicamente a las telecomunicaciones, como aquellas normas tendientes a promover la libre y sana competencia en el mercado.----------

VIII. Que de la lectura integral de la normativa citada, se desprende con meridiana claridad lo siguiente:----------

a. Que en materia de uso compartido rige el principio de libre negociación entre las partes. Por lo tanto la intervención de la SUTEL en esta materia se rige por el principio de intervención mínima, lo que supone que su participación debe ser lo menos invasiva del principio de autonomía de voluntad consagrado en la legislación de telecomunicaciones.----------

b. Que no obstante, la libre autonomía de las partes encuentra sus límites en la normativa vigente.----------

SEGUNDO: SOBRE EL CONTRATO DE USO COMPARTIDO REMITIDO POR LAS PARTES

Mediante informe 02521-SUTEL-DGM-2024 con fecha del 4 de abril de 2024, la Dirección General de Mercados emitió su informe, el cual en lo que interesa indica lo siguiente: ------

" (…)

Conforme a lo señalado en el punto anterior, corresponde al propietario de la infraestructura, en forma conjunta con los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, establecer las condiciones que permitan garantizar el uso conjunto o compartido de las infraestructuras físicas para el soporte de las redes públicas de telecomunicaciones. Para ello, las partes deben acatar las disposiciones legales, reglamentarias, los planes técnicos y las demás disposiciones emitidas por la SUTEL, según corresponda al caso específico.----------

Asimismo, en caso de que se requiera, la SUTEL puede sugerir la modificación de los contratos de uso compartido de infraestructura, cuando los mismos no respeten los principios rectores establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones o cuando resulte necesario para garantizar el uso compartido de las infraestructuras físicas que soportan las redes públicas de telecomunicaciones, o bien cuando el contenido deba ajustarse a lo previsto en la legislación vigente.----------

En este caso en particular, la Dirección General de Mercados efectuó la revisión del contrato de uso compartido de infraestructura suscrito por la ***COOPEGUANACASTE*** *y la empresa* ***LIBERTY*** *y determinó que el contenido del contrato, se ajusta a la normativa vigente, en específico a lo dispuesto en el artículo 48 del RUCIRP y es acorde con otros contratos de uso compartido suscritos con otros operadores en condiciones similares, que han sido*

revisados, aprobados e inscritos por esta Superintendencia en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, y por ende que el mismo se ajusta a los principios rectores en materia de telecomunicaciones.----------

Cabe señalar que, los cargos acordados por las partes fueron fijados, en un monto de ***₡9.187,61 por poste de concreto por año****. Respecto a dichos cargos, las partes señalan en el artículo 12.1 y siguientes que: "12.1. Las modificaciones en el valor del use de espacio en postes, se podrá realizar por los siguientes mecanismos: 12.1.1. Las Partes acuerdan ajustar los precios de alquiler de postería propiedad de COOPEGUANACASTE, R. L. en el mes de enero de cada año, de acuerdo con la variación interanual del Índice de Precios al Consumidor (IPC) del BCCR con corte al mes de noviembre del año anterior. 12.1.2. Por acuerdo mutuo de las Partes, conforme a la cláusula 6 "Revisiones y Modificaciones" para lo cual la modificación deberá realizarse mediante Adenda que será remitida a SUTEL para su aprobación. 12.1.3. Por resolución de Autoridad competente que altere de forma directa y expresa el presente Contrato, dicha modificación entrará en vigencia a partir de la notificación de la misma."----------*

Así las cosas, el contrato remitido por las Partes que es objeto de análisis en este informe, cumple con las disposiciones señaladas por esta Superintendencia, para proceder con su inscripción ante el Registro Nacional de Telecomunicaciones.----------

G. CONCLUSIONES

Una vez revisado el ***"CONTRATO DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA ENTRE COOPEGUANCASTE RL Y EL OPERADOR.",*** *suscritos por* ***COOPEGUANACASTE*** *y* ***LIBERTY****, y con el fin de garantizar la conformidad absoluta del texto contractual con la normativa vigente, en particular respecto al cumplimiento del Reglamento sobre el Uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones, se tiene que el Contrato cumple con dichas disposiciones.----------*

Por lo tanto, en cumplimiento de lo que sostiene el artículo 80 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, artículo 46 del Reglamento sobre el Uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones se recomienda al Consejo de la SUTEL otorgar el aval y ordenar la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, del ***"CONTRATO DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA ENTRE COOPEGUANCASTE RL Y EL OPERADOR"*** *suscrito entre* ***COOPEGUANACASTE*** *Y* ***LIBERTY***.----------

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación, ------

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: ACOGER el informe 02521-SUTEL-DGM-2024, con fecha del 04 de abril del 2024, remitido por la Dirección General de Mercados.----------

SEGUNDO: ORDENAR la inscripción del contrato indicado y una vez firme esta resolución practicar la anotación e inscripción correspondiente en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, que incluya al menos la siguiente información:----------

Datos	Detalle
Denominación social/Nombre:	**COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE GUANACASTE R.L. y LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY S.A.**
Cédulas jurídicas:	3-004-452202-22/3-101-610198

Título del acuerdo:	Contrato de uso y acceso compartido de infraestructura
Fecha de suscripción:	6 de diciembre del 2023
Plazo y fecha de validez:	Visible Artículo 5 del Contrato
Fecha de aplicación efectiva:	1 de febrero del 2024
Número de anexos del contrato:	2
Número de adendas al contrato:	No tiene
Precios y servicios:	Visible artículo 11
Número y fecha del acuerdo del Consejo mediante el cual se inscribe el contrato:	RCS-055-2024
Número y fecha de publicación del contrato en la Gaceta de conformidad con RUCIRP:	Diario Oficial La Gaceta N°47 del 12 de marzo del 2024
Número de expediente:	**L0155-STT-INT-00211-2024**

1. De conformidad con el artículo 154 del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, el operador está obligado a comunicar a la SUTEL las

modificaciones que se produzcan respecto de los datos inscritos y a aportar la documentación que lo acredite fehacientemente.----------

2. El operador debe realizar la comunicación correspondiente a la SUTEL dentro del plazo máximo de quince (15) días naturales a partir del día en que se produzca la modificación.----------

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.----------

El presente acto de comunicación adicionalmente *certifica* que la anterior resolución, se encuentra aprobada mediante acuerdo firme, y se expide al amparo de lo previsto en el artículo 65, párrafo 2° de la Ley General de la Administración Pública, y el inciso 9) del citado artículo 22 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, con posterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

5.5 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico sobre la inscripción del contrato de servicios de uso compartido de infraestructura suscrito la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R. L. y Millicom Cable Costa Rica, S. A.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia somete a consideración del Consejo el informe técnico presentado por la Dirección General de Mercados, correspondiente a la inscripción del Contrato de Servicios de Uso Compartido de Infraestructura suscrito entre la

Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R. L. y la empresa Millicom Cable Costa Rica, S. A. ----------

Al respecto, se conoce el oficio 02522-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024, mediante el cual esa Dirección expone el informe técnico correspondiente a la solicitud a la inscripción del contrato señalado.----------

A continuación, la exposición de este asunto.----------

*"**Cinthya Arias**: Continuamos con el punto 5.5, Informe sobre la inscripción del contrato de servicios de uso compartido entre Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L. y Millicom Cable Costa Rica, S. A.*----------

***Walther Herrera**: Mediante el oficio 02522-SUTEL-DGM-2024, se presenta a este Consejo el contrato de servicio de uso compartido de infraestructura entre la empresa Cooperativa de Electrificación Rural Coopeguanaste, R. L. y la empresa Millicom Cable de Costa Rica.*

Igual que los anteriores, este es un contrato que va asociado al uso y acceso compartido de infraestructura para el soporte de redes de telecomunicaciones. ----------

Una vez revisado por esta Dirección el texto del contrato, se ajusta a la reglamentación establecida, se le recomienda el Consejo otorgar el aval y ordenar la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones del contrato de uso compartido de infraestructura entre la empresa Coopeguanacaste y la empresa Tigo.----------

Se solicita en firme, por favor, para que quede inscrito lo antes posible, gracias. ----------

***Cinthya Arias**: Votamos aprobado en firme*. ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de resolución que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 02522-SUTEL-DGM-2024, del 4 de abril del 2024 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el

particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 028-008-2024

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 02522-SUTEL-DGM-2024, del 4 de abril del 2024, mediante el cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo el informe técnico correspondiente a la inscripción del Contrato de Servicios de Uso Compartido de Infraestructura suscrito entre la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R. L. y la empresa Millicom Cable Costa Rica, S. A.----------
2. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-056-2024

"INSCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA SUSCRITO ENTRE LA COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE GUANACASTE R.L Y MILLICOM CABLE COSTA RICA, S. A."

EXPEDIENTE M0391-STT-INT-00573-2023

RESULTANDO:

1. Que el día 12 de diciembre del 2023, mediante oficio CAFF-232-2023, documento con número de ingreso NI-15017-2023 la **COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE GUANACASTE R.L** (en adelante **"COOPEGUANACASTE"**) y la empresa **MILLICOM CABLE COSTA RICA S.A.** (en adelante **"TIGO"**)remitieron a la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante SUTEL), la documentación asociada con el contrato de uso y acceso compartido de postería para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones suscrito entre ambos el 6 de diciembre del 2023.----------

2. Que de conformidad con el artículo 43 del Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para el soporte de Redes Públicas de Telecomunicaciones (RUCIRP) se publicó en la Gaceta N°47 del 12 de marzo del 2024 el respectivo edicto, visible en el expediente administrativo de marras.----------

3. Que por medio del oficio 02522-SUTEL-DGM-2024 con fecha del 4 de abril de 2024, la Dirección General de Mercados rindió el informe técnico sobre el contrato solicitado para inscripción. ----------

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

CONSIDERANDO:

PRIMERO: DE LA COMPETENCIA DE SUTEL PARA AJUSTAR Y APROBAR EL CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE USO COMPARTIDO.

I. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, claramente indica que corresponde a la SUTEL, asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores o proveedores, así como la interoperabilidad entre redes y servicios de estos.----------

II. Que el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y el artículo 3 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT), de manera clara establecen que la SUTEL deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y que no impliquen más de lo necesario para la buena operación del servicio previsto.-------

III. Que el artículo 77 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, señala lo siguiente en relación con los derechos de paso y el uso conjunto de las infraestructuras físicas:----------

*"**La SUTEL garantizará el derecho de los operadores al uso conjunto o compartido de las canalizaciones, los ductos, los postes, las torres, las estaciones y las demás instalaciones requeridas para la instalación y operación de las redes públicas de telecomunicaciones**, así como para la provisión de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, además, la colocalización de equipos.*----------

El uso conjunto o compartido de infraestructuras y la colocalización serán regulados en forma transparente, objetiva, equitativa y no discriminatoria, de modo que se aseguren la competencia efectiva, la optimización y el aprovechamiento de los recursos.----------

***Las condiciones del uso conjunto o compartido de instalaciones y la colocalización, serán establecidas de común acuerdo por los operadores, de conformidad con esta Ley, los reglamentos, los planes técnicos y las demás disposiciones emitidas por la SUTEL, según corresponda**.*----------

La SUTEL podrá intervenir, de oficio o a petición de parte, para resolver las diferencias o controversias que se presenten. El uso conjunto o compartido de estas instalaciones y la colocalización, tendrán en cuenta condiciones de factibilidad económica y técnica; además, estará sujeto a un pago a favor del titular, el cual deberá considerar una utilidad en términos reales, no menor que la media de la industria nacional o internacional; en este último caso, con mercados comparables." Lo remarcado no es del original.----------

IV. Que asimismo, el artículo 39 y 45 del Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para el soporte de redes de telecomunicaciones (RUCIRP), expresamente designa a la SUTEL como la autoridad competente para efectuar la revisión e interpretación de los acuerdos de uso compartido entre operadores de

redes públicas de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. En este sentido, el artículo 39 mencionado, indica: ----------

> *"Los propietarios o administradores con capacidad suficiente para ello, de recursos escasos y los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, convendrán entre sí las condiciones a partir de las cuales se dará el uso compartido, fijando las obligaciones y demás condiciones legales, técnicas y económicas que regirán el mismo. Los contratos suscritos deberán cumplir con las disposiciones de la Ley 7593, Ley 8642, este reglamento, planes técnicos y demás disposiciones aplicables o que se dicten al efecto, además de que deberán tener plena sujeción a la normativa de defensa de la competencia."----------*

El artículo 45 define lo siguiente: ----------

> *"Una vez remitido el contrato de uso compartido por las partes y publicado el correspondiente edicto en el Diario Oficial La Gaceta, la SUTEL dispondrá de un plazo de 20 días para proceder con la revisión de contenido de forma y fondo del contrato. La SUTEL podrá ajustarlo de conformidad con lo previsto en la Ley 8642 y el presente reglamento. Una vez revisado, la SUTEL notificará a las partes las modificaciones, adiciones, o eliminación de cláusulas que deban realizarse. Las partes contarán con un plazo de 10 días hábiles para remitir mediante adenda los cambios solicitados.----------*
>
> *La SUTEL podrá exigir la modificación de un contrato de uso compartido cuando su contenido no respete los principios, pautas u obligaciones establecidos por la legislación y reglamentación vigente.----------*

En todo caso, la SUTEL podrá modificar las cláusulas que considere necesarias, para ajustar el acuerdo a lo previsto en el marco normativo vigente."----------

V. Que también debe tenerse en cuenta, que de conformidad con el artículo 53 de la Ley 8642, corresponde a la SUTEL promover los principios de competencia en el mercado nacional de telecomunicaciones, garantizar el acceso de los operadores y proveedores al mercado de telecomunicaciones en condiciones razonables y no discriminatorias, garantizar el acceso a las instalaciones esenciales en condiciones equitativas y no discriminatorias, y evitar los abusos y las prácticas monopolísticas por parte de operadores o proveedores en el mercado.----------

VI. Que en este sentido, corresponde a la SUTEL, en cumplimiento de su función pública, examinar aquellas secciones o cláusulas pactadas por las partes con el fin de determinar cuáles requieren ser ampliadas, modificadas o eliminadas, cuando resulten contrarias al ordenamiento jurídico vigente.----------

VII. Que para efectos de valorar y analizar el contenido de un respectivo contrato de uso compartido, esta Superintendencia reconoce que en esta materia, rige el principio de libre negociación entre las partes. No obstante, el contenido de los acuerdos y el contrato respectivo se encuentra limitado a la moral, al orden público y a la ley. En este sentido, las partes deben respetar y cumplir la ley y su desarrollo normativo, tanto las normas referidas específicamente a las telecomunicaciones, como aquellas normas tendientes a promover la libre y sana competencia en el mercado.----------

VIII. Que de la lectura integral de la normativa citada, se desprende con meridiana claridad lo siguiente:----------

a. Que en materia de uso compartido rige el principio de libre negociación entre las partes. Por lo tanto la intervención de la SUTEL en esta materia se rige por el

principio de intervención mínima, lo que supone que su participación debe ser lo menos invasiva del principio de autonomía de voluntad consagrado en la legislación de telecomunicaciones.----------

b. Que no obstante, la libre autonomía de las partes encuentra sus límites en la normativa vigente.----------

SEGUNDO: SOBRE EL CONTRATO DE USO COMPARTIDO REMITIDO POR LAS PARTES

Mediante informe 02522-SUTEL-DGM-2024 con fecha del 4 de abril de 2024, la Dirección General de Mercados emitió su informe, el cual en lo que interesa indica lo siguiente:-------

" (…)

Conforme a lo señalado en el punto anterior, corresponde al propietario de la infraestructura, en forma conjunta con los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, establecer las condiciones que permitan garantizar el uso conjunto o compartido de las infraestructuras físicas para el soporte de las redes públicas de telecomunicaciones. Para ello, las partes deben acatar las disposiciones legales, reglamentarias, los planes técnicos y las demás disposiciones emitidas por la SUTEL, según corresponda al caso específico.----------

Asimismo, en caso de que se requiera, la SUTEL puede sugerir la modificación de los contratos de uso compartido de infraestructura, cuando los mismos no respeten los principios rectores establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones o cuando resulte necesario para garantizar el uso compartido de las infraestructuras físicas que soportan las redes públicas de telecomunicaciones, o bien cuando el contenido deba ajustarse a lo previsto en la legislación vigente.----------

En este caso en particular, la Dirección General de Mercados efectuó la revisión del contrato de uso compartido de infraestructura suscrito por la ***COOPEGUANACASTE*** *y la empresa*

***TIGO**, y determinó que el contenido del contrato, se ajusta a la normativa vigente, en específico a lo dispuesto en el artículo 48 del RUCIRP y es acorde con otros contratos de uso compartido suscritos con otros operadores en condiciones similares, que han sido revisados, aprobados e inscritos por esta Superintendencia en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, y por ende que el mismo se ajusta a los principios rectores en materia de telecomunicaciones.----------*

*Cabe señalar que, los cargos acordados por las partes fueron fijados, en un monto de **₡9.187,61 por poste de concreto por año**. Respecto a dichos cargos, las partes señalan en el artículo 12.1 y siguientes que: "12.1. Las modificaciones en el valor del use de espacio en postes, se podrá realizar por los siguientes mecanismos: 12.1.1. Las Partes acuerdan ajustar los precios de alquiler de postería propiedad de COOPEGUANACASTE, R. L. en el mes de enero de cada año, de acuerdo con la variación interanual del Índice de Precios al Consumidor (IPC) del BCCR con corte al mes de noviembre del año anterior. 12.1.2. Por acuerdo mutuo de las Partes, conforme a la cláusula 6 "Revisiones y Modificaciones" para lo cual la modificación deberá realizarse mediante Adenda que será remitida a SUTEL para su aprobación. 12.1.3. Por resolución de Autoridad competente que altere de forma directa y expresa el presente Contrato, dicha modificación entrará en vigencia a partir de la notificación de la misma."----------*

Así las cosas, el contrato remitido por las Partes que es objeto de análisis en este informe, cumple con las disposiciones señaladas por esta Superintendencia, para proceder con su inscripción ante el Registro Nacional de Telecomunicaciones.----------

H. CONCLUSIONES

*Una vez revisado el **"CONTRATO DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA ENTRE COOPEGUANCASTE RL Y EL OPERADOR.",** suscritos por **COOPEGUANACASTE** y **TIGO**, y con el fin de garantizar la conformidad absoluta del texto contractual con la normativa vigente, en particular respecto al cumplimiento del Reglamento*

sobre el Uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones, se tiene que el Contrato cumple con dichas disposiciones.----------

Por lo tanto, en cumplimiento de lo que sostiene el artículo 80 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, artículo 46 del Reglamento sobre el Uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones se recomienda al Consejo de la SUTEL otorgar el aval y ordenar la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, del ***"CONTRATO DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA ENTRE COOPEGUANCASTE RL Y EL OPERADOR"*** *suscrito entre* ***COOPEGUANACASTE*** *Y* ***TIGO***.----------

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación,------

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: ACOGER el informe 02522-SUTEL-DGM-2024, con fecha del 04 de abril del 2024, remitido por la Dirección General de Mercados.----------

SEGUNDO: ORDENAR la inscripción del contrato indicado y una vez firme esta resolución practicar la anotación e inscripción correspondiente en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, que incluya al menos la siguiente información:----------

Datos	Detalle
Denominación social/Nombre:	**COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE GUANACASTE R.L. y MILLICOM CABLE COSTA RICA S.A.**

Cédulas jurídicas:	3-004-452202-22/3-101-610198
Título del acuerdo:	Contrato de uso y acceso compartido de infraestructura
Fecha de suscripción:	6 de diciembre del 2023
Plazo y fecha de validez:	Visible Artículo 5 del Contrato
Fecha de aplicación efectiva:	12 de diciembre del 2023
Número de anexos del contrato:	2
Número de adendas al contrato:	No tiene
Precios y servicios:	Visible artículo 11
Número y fecha del acuerdo del Consejo mediante el cual se inscribe el contrato:	RCS-056-2024
Número y fecha de publicación del contrato en la Gaceta de conformidad con RUCIRP:	Diario Oficial La Gaceta N°47 del 12 de marzo del 2024
Número de expediente:	**M0391-STT-INT-00573-2023**

1. De conformidad con el artículo 154 del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, el operador está obligado a comunicar a la SUTEL las modificaciones que se produzcan respecto de los datos inscritos y a aportar la documentación que lo acredite fehacientemente.----------

2. El operador debe realizar la comunicación correspondiente a la SUTEL dentro del plazo máximo de quince (15) días naturales a partir del día en que se produzca la modificación.----------

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.----------

El presente acto de comunicación adicionalmente *certifica* que la anterior resolución, se encuentra aprobada mediante acuerdo firme, y se expide al amparo de lo previsto en el artículo 65, párrafo 2° de la Ley General de la Administración Pública, y el inciso 9) del citado artículo 22 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, con posterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

5.6 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico sobre la inscripción del contrato de servicios de uso compartido de infraestructura suscrito entre la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R. L. y Claro CR Telecomunicaciones, S. A.

La Presidencia somete a consideración del Consejo el informe técnico presentado por la

Dirección General de Mercados, sobre la inscripción del Contrato de Servicios de Uso Compartido de Infraestructura suscrito entre la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R. L. y Claro CR Telecomunicaciones, S. A. ----------

Al respecto, se conoce el oficio 02525-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024, mediante el cual esa Dirección expone el informe técnico correspondiente a la solicitud a la inscripción del Contrato de Servicios de Uso Compartido de Infraestructura suscrito entre la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R. L. y Claro CR Telecomunicaciones, S. A. ---------

A continuación, la exposición de este asunto.----------

"***Cinthya Arias***: *Continuamos con el punto 5.6, Informe técnico de inscripción, también de contrato de uso compartido entre Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R. L. y Claro CR Telecomunicaciones, S. A.* ----------

Walther Herrera*: Mediante el oficio 02525-SUTEL-DGM-2024 se presenta este informe técnico, donde se analiza la inscripción entre la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste y la empresa Claro CR Telecomunicaciones.*----------

Igual que los anteriores, este es un contrato de uso y acceso compartido de postería para el soporte de redes de telecomunicación, suscrito el 06 de diciembre del 2023. ----------

Después de haber revisado el contrato, que se ajuste a la reglamentación establecida por esta Superintendencia, se le recomienda al Consejo de la SUTEL otorgar el aval y ordenar la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones del contrato de uso compartido de infraestructura entre Coopeguanacaste y el operador Claro Telecomunicaciones. Aprobar en firme, por favor.----------

Cinthya Arias*: De acuerdo, estamos en firme*". ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de resolución que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 02525-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por

unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 029-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 02525-SUTEL-DGM-2024, del 04 de abril del 2024, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para valoración del Consejo el informe técnico correspondiente a la inscripción del Contrato de Servicios de Uso Compartido de Infraestructura suscrito entre la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R. L. y Claro CR Telecomunicaciones, S. A.----------

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-057-2024

"INSCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA SUSCRITO ENTRE LA COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE GUANACASTE, R. L Y CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A."

EXPEDIENTE C0262-STT-INT-00525-2022

RESULTANDO:

1. Que el día 25 de enero del 2024, mediante el oficio RI-0156-2024, documento con número de ingreso NI-00902-2024 la **COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE GUANACASTE R.L** (en adelante **"COOPEGUANACASTE"**) y la empresa **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.** (en adelante **"CLARO"**) remitieron a la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante SUTEL), la documentación asociada con el contrato de uso y acceso compartido de postería para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones suscrito entre ambos el 6 de diciembre del 2023.----------

2. Que de conformidad con el artículo 43 del Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para el soporte de Redes Públicas de Telecomunicaciones (RUCIRP) se publicó en la Gaceta N°46 del 11 de marzo del 2024 el respectivo edicto, visible en el expediente administrativo de marras.----------

3. Que por medio del oficio 02525-SUTEL-DGM-2024 con fecha del 4 de abril de 2024, la Dirección General de Mercados rindió el informe técnico sobre el contrato solicitado para inscripción. ----------

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

CONSIDERANDO:

PRIMERO: DE LA COMPETENCIA DE SUTEL PARA AJUSTAR Y APROBAR EL CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE USO COMPARTIDO.

I. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, claramente indica que corresponde a la SUTEL, asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores o proveedores, así como la interoperabilidad entre redes y servicios de estos.----------

II. Que el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y el artículo 3 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT), de manera clara establecen que la SUTEL deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y que no impliquen más de lo necesario para la buena operación del servicio previsto.-------

III. Que el artículo 77 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, señala lo siguiente en relación con los derechos de paso y el uso conjunto de las infraestructuras físicas:----------

*"**La SUTEL garantizará el derecho de los operadores al uso conjunto o compartido de las canalizaciones, los ductos, los postes, las torres, las estaciones y las demás instalaciones requeridas para la instalación y operación de las redes públicas de telecomunicaciones**, así como para la provisión de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, además, la colocalización de equipos.*----------

El uso conjunto o compartido de infraestructuras y la colocalización serán regulados en forma transparente, objetiva, equitativa y no discriminatoria, de modo que se aseguren la competencia efectiva, la optimización y el aprovechamiento de los recursos.----------

***Las condiciones del uso conjunto o compartido de instalaciones y la colocalización, serán establecidas de común acuerdo por los operadores, de conformidad con esta Ley, los reglamentos, los planes técnicos y las demás disposiciones emitidas por la SUTEL, según corresponda**.*----------

La SUTEL podrá intervenir, de oficio o a petición de parte, para resolver las diferencias o controversias que se presenten. El uso conjunto o compartido de estas instalaciones y la colocalización, tendrán en cuenta condiciones de factibilidad económica y técnica; además, estará sujeto a un pago a favor del titular, el cual deberá considerar una utilidad en términos reales, no menor que la media de la industria nacional o internacional; en este último caso, con mercados comparables." Lo remarcado no es del original.----------

IV. Que asimismo, el artículo 39 y 45 del Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para el soporte de redes de telecomunicaciones (RUCIRP), expresamente designa a la SUTEL como la autoridad competente para efectuar la revisión e interpretación de los acuerdos de uso compartido entre operadores de

redes públicas de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. En este sentido, el artículo 39 mencionado, indica: ----------

> *"Los propietarios o administradores con capacidad suficiente para ello, de recursos escasos y los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, convendrán entre sí las condiciones a partir de las cuales se dará el uso compartido, fijando las obligaciones y demás condiciones legales, técnicas y económicas que regirán el mismo. Los contratos suscritos deberán cumplir con las disposiciones de la Ley 7593, Ley 8642, este reglamento, planes técnicos y demás disposiciones aplicables o que se dicten al efecto, además de que deberán tener plena sujeción a la normativa de defensa de la competencia."----------*

El artículo 45 define lo siguiente: ----------

> *"Una vez remitido el contrato de uso compartido por las partes y publicado el correspondiente edicto en el Diario Oficial La Gaceta, la SUTEL dispondrá de un plazo de 20 días para proceder con la revisión de contenido de forma y fondo del contrato. La SUTEL podrá ajustarlo de conformidad con lo previsto en la Ley 8642 y el presente reglamento. Una vez revisado, la SUTEL notificará a las partes las modificaciones, adiciones, o eliminación de cláusulas que deban realizarse. Las partes contarán con un plazo de 10 días hábiles para remitir mediante adenda los cambios solicitados.----------*
>
> *La SUTEL podrá exigir la modificación de un contrato de uso compartido cuando su contenido no respete los principios, pautas u obligaciones establecidos por la legislación y reglamentación vigente.----------*

En todo caso, la SUTEL podrá modificar las cláusulas que considere necesarias, para ajustar el acuerdo a lo previsto en el marco normativo vigente."----------

V. Que también debe tenerse en cuenta, que de conformidad con el artículo 53 de la Ley 8642, corresponde a la SUTEL promover los principios de competencia en el mercado nacional de telecomunicaciones, garantizar el acceso de los operadores y proveedores al mercado de telecomunicaciones en condiciones razonables y no discriminatorias, garantizar el acceso a las instalaciones esenciales en condiciones equitativas y no discriminatorias, y evitar los abusos y las prácticas monopolísticas por parte de operadores o proveedores en el mercado.----------

VI. Que en este sentido, corresponde a la SUTEL, en cumplimiento de su función pública, examinar aquellas secciones o cláusulas pactadas por las partes con el fin de determinar cuáles requieren ser ampliadas, modificadas o eliminadas, cuando resulten contrarias al ordenamiento jurídico vigente.----------

VII. Que para efectos de valorar y analizar el contenido de un respectivo contrato de uso compartido, esta Superintendencia reconoce que en esta materia, rige el principio de libre negociación entre las partes. No obstante, el contenido de los acuerdos y el contrato respectivo se encuentra limitado a la moral, al orden público y a la ley. En este sentido, las partes deben respetar y cumplir la ley y su desarrollo normativo, tanto las normas referidas específicamente a las telecomunicaciones, como aquellas normas tendientes a promover la libre y sana competencia en el mercado.----------

VIII. Que de la lectura integral de la normativa citada, se desprende con meridiana claridad lo siguiente:----------

a. Que en materia de uso compartido rige el principio de libre negociación entre las partes. Por lo tanto la intervención de la SUTEL en esta materia se rige por el

principio de intervención mínima, lo que supone que su participación debe ser lo menos invasiva del principio de autonomía de voluntad consagrado en la legislación de telecomunicaciones.----------

b. Que no obstante, la libre autonomía de las partes encuentra sus límites en la normativa vigente.----------

SEGUNDO: SOBRE EL CONTRATO DE USO COMPARTIDO REMITIDO POR LAS PARTES

Mediante informe 02525-SUTEL-DGM-2024 con fecha del 4 de abril de 2024, la Dirección General de Mercados emitió su informe, el cual en lo que interesa indica lo siguiente: ------

" (…)

Conforme a lo señalado en el punto anterior, corresponde al propietario de la infraestructura, en forma conjunta con los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con los que negocie, establecer las condiciones que permitan garantizar el uso conjunto o compartido de las infraestructuras físicas para el soporte de las redes públicas de telecomunicaciones. Para ello, las partes deben acatar las disposiciones legales, reglamentarias, los planes técnicos y las demás disposiciones emitidas por la SUTEL, según corresponda al caso específico.----------

Asimismo, en caso de que se requiera, la SUTEL puede sugerir la modificación de los contratos de uso compartido de infraestructura, cuando los mismos no respeten los principios rectores establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones o cuando resulte necesario para garantizar el uso compartido de las infraestructuras físicas que soportan las redes públicas de telecomunicaciones, o bien cuando el contenido deba ajustarse a lo previsto en la legislación vigente.----------

En este caso en particular, la Dirección General de Mercados efectuó la revisión del contrato de uso compartido de infraestructura suscrito por la ***COOPEGUANACASTE*** *y la empresa*

***CLARO**, y determinó que el contenido del contrato, se ajusta a la normativa vigente, en específico a lo dispuesto en el artículo 48 del RUCIRP y es acorde con otros contratos de uso compartido suscritos con otros operadores en condiciones similares, que han sido revisados, aprobados e inscritos por esta Superintendencia en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, y por ende que el mismo se ajusta a los principios rectores en materia de telecomunicaciones.----------*

*Cabe señalar que, los cargos acordados por las partes fueron fijados, en un monto de **₡9.187,61 por poste de concreto por año**. Respecto a dichos cargos, las partes señalan en el artículo 12.1 y siguientes que: "12.1. Las modificaciones en el valor del use de espacio en postes, se podrá realizar por los siguientes mecanismos: 12.1.1. Las Partes acuerdan ajustar los precios de alquiler de postería propiedad de COOPEGUANACASTE, R. L. en el mes de enero de cada año, de acuerdo con la variación interanual del Índice de Precios al Consumidor (IPC) del BCCR con corte al mes de noviembre del año anterior. 12.1.2. Por acuerdo mutuo de las Partes, conforme a la cláusula 6 "Revisiones y Modificaciones" para lo cual la modificación deberá realizarse mediante Adenda que será remitida a SUTEL para su aprobación. 12.1.3. Por resolución de Autoridad competente que altere de forma directa y expresa el presente Contrato, dicha modificación entrará en vigencia a partir de la notificación de la misma."----------*

Así las cosas, el contrato remitido por las Partes que es objeto de análisis en este informe cumple con las disposiciones señaladas por esta Superintendencia, para proceder con su inscripción ante el Registro Nacional de Telecomunicaciones.----------

I. CONCLUSIONES

*Una vez revisado el **"CONTRATO DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA ENTRE COOPEGUANCASTE RL Y EL OPERADOR.",** suscritos por **COOPEGUANACASTE** y **CLARO**, y con el fin de garantizar la conformidad absoluta del texto contractual con la normativa vigente, en particular respecto al cumplimiento del*

Reglamento sobre el Uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones, se tiene que el Contrato cumple con dichas disposiciones.----------

Por lo tanto, en cumplimiento de lo que sostiene el artículo 80 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, artículo 46 del Reglamento sobre el Uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones se recomienda al Consejo de la SUTEL otorgar el aval y ordenar la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, del ***"CONTRATO DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA ENTRE COOPEGUANCASTE RL Y EL OPERADOR***".----------

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación,------

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: ACOGER el informe 02525-SUTEL-DGM-2024, con fecha del 04 de abril del 2024, remitido por la Dirección General de Mercados.----------

SEGUNDO: ORDENAR la inscripción del contrato indicado y una vez firme esta resolución practicar la anotación e inscripción correspondiente en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, que incluya al menos la siguiente información:----------

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

Datos	Detalle
Denominación social/Nombre:	**COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE GUANACASTE R.L. y CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**
Cédulas jurídicas:	3-004-452202-22/3-101-460479
Título del acuerdo:	Contrato de uso y acceso compartido de infraestructura
Fecha de suscripción:	6 de diciembre del 2023
Plazo y fecha de validez:	Visible Artículo 5 del Contrato
Fecha de aplicación efectiva:	25 de enero del 2024
Número de anexos del contrato:	2
Número de adendas al contrato:	No tiene
Precios y servicios:	Visible artículo 11
Número y fecha del acuerdo del Consejo mediante el cual se inscribe el contrato:	RCS-057-2024
Número y fecha de publicación del contrato en la Gaceta	Diario Oficial La Gaceta N°46 del 11 de marzo del 2024

de conformidad con RUCIRP:	
Número de expediente:	**C0262-STT-INT-00525-2022**

1. De conformidad con el artículo 154 del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, el operador está obligado a comunicar a la SUTEL las modificaciones que se produzcan respecto de los datos inscritos y a aportar la documentación que lo acredite fehacientemente.----------

2. El operador debe realizar la comunicación correspondiente a la SUTEL dentro del plazo máximo de quince (15) días naturales a partir del día en que se produzca la modificación.----------

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.----------

El presente acto de comunicación adicionalmente *certifica* que la anterior resolución, se encuentra aprobada mediante acuerdo firme, y se expide al amparo de lo previsto en el artículo 65, párrafo 2° de la Ley General de la Administración Pública, y el inciso 9) del citado artículo 22 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, con posterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

5.7 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico de recomendación sobre la solicitud de intervención por acceso a la postería eléctrica presentada por Claro CR Telecomunicaciones, S. A. en contra del Instituto Costarricense de Electricidad.

Seguidamente, la Presidencia somete a consideración del Consejo la recomendación de informe técnico presentado por la Dirección General de Mercados, sobre la solicitud de intervención por acceso a la postería eléctrica presentada por Claro CR Telecomunicaciones, S. A. en contra del Instituto Costarricense de Electricidad. ----------

Al respecto, se conoce el oficio 01243-SUTEL-DGM-2024, del 16 de febrero del 2024, mediante el cual esa Dirección expone el informe sobre la solicitud de procedimiento de intervención presentado por Claro CR Telecomunicaciones, S. A. contra el Instituto Costarricense de Electricidad. ----------

A continuación, la exposición de este asunto.----------

"***Cinthya Arias***: *Continuamos con el punto 5.7, no sé si usted requiere que llamemos a alguno de los muchachos del área.*----------

Walther Herrera*: Sí, señora Presidenta, le agradecería si llamáramos a Juan Carlos Ovares y a Juan Gabriel García, dado que hay alguna interpretación diferente sobre este tema.* ----------

Cinthya Arias: *Gracias, es el informe técnico de recomendación sobre una solicitud de intervención por acceso a la postería eléctrica que presenta Claro en contra del ICE.* -------

Esperamos a que se incorporen los compañeros.----------

Walther Herrera*: Sí voy a esperar, para que estemos claros sobre el tema.* ----------

Cinthya Arias*: Señores Juan Gabriel García y don Walter Herrera, empezamos, porque no logramos incluir a don Juan Carlos Ovares.* ----------

***Walther Herrera**: Bueno, perfecto.Mediante el oficio 01243-SUTEL-DGM-2024 se le presenta el informe sobre la solicitud de procedimiento de intervención presentada por Claro Telecomunicaciones contra el Instituto Costarricense de Electricidad. ----------*

Para ponerlos en antecedentes sobre esto, se debe a un uso de postería que solicitó la empresa Claro Telecomunicaciones al Instituto Costarricense de Electricidad en una determinada área.----------

En el análisis que hizo el Instituto Costarricense de Electricidad determinó que había una postería que necesitaba unas recomendaciones adicionales, dado que no se cumplía con la reglamentación para la inclusión de esa nueva red. ----------

El Instituto le hace una advertencia a Claro Telecomunicaciones de que hay algunos postes, por medio de los cuales no se le puede dar el acceso.----------

La empresa Claro CR Telecomunicaciones, en lugar de acogerse al contrato firmado entre ambas partes, sobre el tema de infraestructura de telecomunicaciones, va y solicita permiso a la municipalidad, con el fin de que le dé autorización de poner postería.----------

Dada esta circunstancia, la empresa Claro Telecomunicaciones pone postería en los lugares donde el ICE había indicado que los postes que tiene no soportan las redes. -------

La empresa Claro Telecomunicaciones solicita nuevamente permiso al Instituto Costarricense de Electricidad, diciéndole que ya solucionó el problema de la postería, poniendo postes adicionales, para que le den autorización para usar la postería del ICE y que las redes también pasen por los postes que ellos pusieron.----------

Dado esto, hay una negativa del Instituto Costarricense de Electricidad sobre este tema y el ICE le dice que no, que de acuerdo con lo establecido en el contrato firmado entre las partes, a las reglas y las condiciones que se deben aplicar en estos casos, cuando la postería no funciona o no hay capacidad. ----------

Dada esa circunstancia, la empresa Claro Telecomunicaciones presenta a esta Superintendencia una solicitud de intervención y abrir un procedimiento de investigación contra el Instituto Costarricense de Electricidad. ----------

La recomendación, después de haber analizado esta Dirección las partes y haber hecho los traslados como corresponde en este tipo de procedimientos, a la hora que hay una denuncia, lo que hacemos un traslado, con el fin de ver cuáles son las justificaciones y los criterios de la otra parte y valorar si procede o no procede o conviene o no conviene de acuerdo con la legislación, se puede o no se puede abrir un procedimiento.----------

Las conclusiones a que llega esta Dirección, dadas las informaciones que han presentado las partes, es recomendar a este Consejo rechazar la solicitud de intervención presentada por Claro CR Telecomunicaciones, al no cumplir con lo establecido en el artículo 51 del Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para el soporte de redes de telecomunicaciones, para proceder con una intervención por incumplimiento de las condiciones contractuales pactadas con el Instituto Costarricense de Electricidad. ----------

No sé si Juan Gabriel García quisiera adicionar algo sobre este tema, para que tengan algunos otros elementos los señores Miembros del Consejo. ----------

***Juan Gabriel García**: Muchas gracias don Walter Herrera y buenos días a todos. Bueno, no creo, don Walter Herrera hizo un buen resumen del tema. ----------*

En realidad, lo que encontramos acá a la hora de dar el traslado de previo a remitir la recomendación al Consejo de la apertura o no del procedimiento, es que obviamente las partes tienen una relación contractual en este contrato que está establecido.----------

¿Cuál es el procedimiento cuando no existe factibilidad técnica en el uso de la postería? El procedimiento es claro, conocido, por supuesto, valga la redundancia, por el operador Claro, sin embargo, de la información que él mismo remite, él sigue un procedimiento distinto al que está pactado en el contrato; como bien lo señaló don Walther Herrera, solicitó

permisos a nivel municipal, estos permisos le fueron otorgados, instaló la postería, sin contar con el criterio y el aval técnico de parte del ICE, como está establecido a nivel contractual y en ese sentido, el ICE lo que procede es a rechazar el uso de la postería, porque considera que hay un riesgo técnico en otorgar permiso a una postería, en el sentido de la que ya había sido denegada. ----------

Y específicamente, también ser contrario al medio ya establecido a nivel contractual, por ende, es que no vemos la necesidad de dar apertura a un procedimiento, porque en realidad es algo que está reglado en el contrato de ellos, el cuál es el procedimiento correcto.--------

En ese sentido, el proceso que debió seguir Claro, antes de la instalación de la postería y de haber solicitado el permiso a la municipalidad, era haber contado con el aval técnico del ICE, y es un tema que Claro se está brincando, por llamarlo de alguna forma y por ende no se está tomando el permiso, pero como lo decimos, a nivel contractual el tema está claramente reglado. Eso sería, muchas gracias. ----------

***Cinthya Arias**: Gracias. Alguien más que guste. Tiene participación don Jorge Brealey.*----

Jorge Brealey: *Los comentarios que yo había hecho, es por lo que precisamente ustedes han escuchado aquí, que con base en el contrato que Claro incumple, todas son ya calificaciones de un supuesto de hecho, son una interpretación jurídica de un contrato y ya la opinión se emitió, se dice que CLARO no tiene razón y eso sin un estudio, porque el procedimiento donde hay un debido proceso, o sea donde hay una posibilidad de presentar prueba y evacuarla, incluso argumentar bien, en este caso Claro considera que sí tiene derecho y el ICE que los que tienen derecho son ellos, con base en el contrato, aquí es que estamos ante una negatoria, o sea, un rechazo de la solicitud que hace Claro por inadmisible.* ----------

Es como si yo fuera a un juez a pedirle algo y al juez precisamente le parece que tal vez no tengo razón y me dice, usted no tiene razón, o sea, no le admito la demanda.----------

Tanto la demanda como las solicitudes de intervención es lo que se conoce como el derecho de acción; o sea, el derecho de acción se satisface si yo tengo un derecho reconocido por el ordenamiento, en este caso Claro Telecomunicaciones, de tener acceso a los postes; el ICE también tiene un derecho de negarle ese acceso a los postes, siempre y cuando técnica y factiblemente este no sea posible.----------

Pero todo esto, los hechos, los supuestos de hecho y estas normas de Derecho y la prueba que se evacua en el caso concreto, se ventila en un procedimiento y eso es lo que se resuelve aquí, prácticamente sería ahí, yo creo que hay legitimación tanto pasiva como activa para interponer, hay un interés legítimo y una causa para tramitar lo que Claro está pidiendo, el objeto de la pretensión es clara. ----------

Entonces, yo no siento cómo se le va a rechazar abrir un procedimiento, que se instruya, los autos se hagan acompañar de toda esa prueba y todas esas interpretaciones y después resuelva con todo eso. ----------

El contrato lo que dice es que las partes deberían mejorar lo que falta en infraestructura para evitar postes intercalados en la ruta que tienen mucha carga, entonces el contrato no dice que debería cambiar el poste y aumentarlo, que los postes posiblemente deberán de mejorar.----------

Estoy hablando aquí un poquito por el fondo, lo que quiero decir es que esta es la justificación que se podría ventilar en un procedimiento y que habría que ver si tiene o no tiene razón. ¿Por qué? Porque el contrato no dice que cambien los postes, entonces Claro lo que hizo fue, por razones que habrá que escuchar, precisamente no se le ha escuchado, es que él puso los postes y entonces le pidió que, en lugar de poner el cable en los postes, en los que ICE sí podía, le puso un poste a la par y por ahí pasar el cable.----------

Que hay riesgo o que técnicamente no es posible eso, bueno a la prueba me remito, yo no puedo decir si se puede o no se puede, si hay un riesgo mayor, si técnicamente no está la

prueba, entonces aquí no solamente el Consejo estaría no atendiendo lo que yo creo que no puede ser rechazado e inadmisible, porque Claro tiene el derecho, no el derecho a que le den la razón.----------

Con esto termino, no el derecho a que tenga razón, sino el derecho a que se discuta su pretensión en el Consejo, con el procedimiento correspondiente, presentando pruebas, presentadas en su momento, que se evacuen, que se pueda preguntar a testigos, etcétera. No que se tenga razón, yo no estoy diciendo que tenga razón. ----------

Es eso y no veo nada del expediente y la solicitud, como que no le asista el derecho, aquí se le dice, no le asiste el derecho porque el contrato dice, ya ahí está interpretando, ya ahí estaría el propio Consejo ya con base en este informe, resolviendo por el fondo y no por un tema del ejercicio de la acción, se resuelva una controversia que, aunque podría ser evidente para unos, no es en el rechazo de la solicitud, si no es en el procedimiento y eso básicamente aún en el fondo, cuestiónense esto, no necesariamente veo por qué tenga que cambiarse un poste, de hecho, si el poste cumple, o sea si Claro tuvo las razones, porque hacerlo, puede ser que el operador ICE se dilató más de la cuenta, puede haber varias razones. ----------

Insisto, puede ser que haya razones técnicas para que aún en los postes nuevos no corresponda hacer lo que Claro pretende, pero no creo que sea en este momento en el que se eleva, sin evacuar pruebas siquiera, ni darle la oportunidad de audiencia. ----------

Y último comentario, a veces la parte de facilitación que se abre en esos procedimientos, antes de la intervención, a veces confunde, incluso técnicamente es una conciliación, lo que yo diga o admita en una conciliación no puede ser usado después en el procedimiento.

Entonces, todo lo que yo entiendo que se le dio traslado y tal vez en esas discusiones haya un sentimiento de que tal vez no tiene razón, pero no se puede resolver con base en eso,

se tuvo que abrir procedimiento, si no, incumple alguno de los requisitos del ejercicio de la acción, que yo no los veo.----------

En todo caso, si fuera inadmisible, lo que recomiendo es que se hiciera ver qué es lo que está faltando, la legitimación pasiva o activa, o sea qué es lo que no está, desde el punto de vista técnico del rechazo por falta de ejercicio de la acción, no por el fondo, porque al final queda como la idea de que ustedes están resolviéndole al fondo y dándole la razón al ICE, resolviendo el fondo.----------

Cinthya Arias: *De acuerdo, me parece que conviene una discusión más amplia sobre el tema y lo que sugeriría es dar por recibido e incorporar en una discusión, para traer una posición que refute lo señalado por don Jorge Brealey o que finalmente, lo considere en una próxima sesión.* ----------

Para ello, sí es importante que las partes trabajen con la Asesoría del Consejo, nuevamente, sugeriría que esto lo revisemos antes, que nos lo hagan saber, pero antes de conocerlo en Consejo. También que lo conozcan en una sesión de trabajo conjunta, don Jorge Brealey y doña Mariana Brenes con la Dirección General de Mercados. ----------

Entonces, el acuerdo sería posponer el tema para una próxima sesión, después de la discusión del argumento".----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 01243-SUTEL-DGM-2024, del 16 de febrero del 2024 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 030-008-2024

1. Dar por recibido el oficio 01243-SUTEL-DGM-2024 del 16 de febrero de 2024, de la Dirección General de Mercados con el informe sobre la solicitud de procedimiento de intervención presentado por Claro CR Telecomunicaciones, S. A. contra el Instituto Costarricense de Electricidad.----------
2. Continuar analizando el tema mencionado en el numeral 1, en una próxima sesión, una vez se lleve a cabo un análisis de parte de los funcionarios Jorge Brealey Zamora, Asesor del Consejo, Mariana Brenes Akerman, Asesora del Consejo y la Dirección General de Mercados. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

5.8 ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe apertura de intervención Claro CR Telecomunicaciones contra Ring Centrales de Costa Rica, S. A.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia somete a consideración del Consejo el informe técnico presentado por la Dirección General de Mercados, sobre Informe apertura de intervención Claro CR Telecomunicaciones contra Ring Centrales de Costa Rica, S. A.-

Al respecto, se conoce el oficio 00689-SUTEL-DGM-2024, del 26 de enero del 2024, mediante el cual esa Dirección expone el traslado de solicitud de intervención presentada por Claro CR Telecomunicaciones, S. A. contra la empresa Ring Centrales de Costa Rica CR, S. A.----------

A continuación, la exposición de este asunto.----------

"***Cinthya Arias***: *Continuamos con el punto 5.8, que es un informe de apertura de intervención de Claro CR Telecomunicaciones, S. A. contra Ring Centrales de Costa Rica CR, S. A. Adelante don Walther Herrera y Juan Gabriel García.* ----------

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

***Walther Herrera**: Mediante el oficio 00689-SUTEL-DGM-2024, se presenta el asunto del traslado de solicitud de intervención presentada por la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S. A. contra la empresa Ring Centrales de Costa Rica CR. ----------*

Después de haber analizado los planteamientos e igualmente seguir el procedimiento de hacer el traslado a las partes para ver las posiciones sobre lo establecido, se recomienda a este Consejo abrir el procedimiento y por parte de la Dirección General de Mercados, se está recomendando que sea don Josué Carballo el del órgano del procedimiento de la apertura de este Órgano Director. ----------

Esto es una disputa entre Ring Centrales y la empresa Claro Telecomunicaciones, recordemos que Ring Centrales es una empresa que está enviando mensajería de texto. -

No sé si Juan Gabriel García, quisiera aclarar algo. ----------

***Juan Gabriel García**: No don Walther, eso sería.El tema de fondo se analizaría por parte del Órgano Director, pero versa sobre un tema de interconexión y mensajería de texto, como lo señaló don Walther Herrera, hay unos asuntos de la tipificación del tipo de mensajería de texto que se está trasegando entre los operadores y otro aspecto es el tema de la tarificación, ese es el tema que estaría analizando el Órgano Director. ----------*

***Walther Herrera**: Muchas gracias, Juan Gabriel García. ----------*

***Cinthya Arias**: Gracias, solo para estar seguro, no están nombrándose asesores al Órgano Director, que sería unipersonal.----------*

***Juan Gabriel García**: El Órgano Director sería unipersonal, pero se están nombrando asesores técnicos a Juan Carlos Ovares y a Laura Molina, para estos temas. ----------*

***Cinthya Arias**: Perfecto, es que esa parte no la comprendí.----------*

Estaríamos aprobando la conformación del Órgano Director unipersonal, con 2 asesores, en la parte técnica. ----------

Aprobado en firme para que inicie el proceso". ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de resolución que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00689-SUTEL-DGM-2024, del 26 de enero del 2024 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 031-008-2024

I. Dar por recibido el oficio 00689-SUTEL-DGM-2024, del 26 de enero del 2024, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el informe técnico respecto del traslado de la solicitud de intervención presentada por Claro CR Telecomunicaciones, S. A. contra la empresa Ring Centrales de Costa Rica CR, S. A.

II. Aprobar la siguiente resolución:----------

RCS-058-2024

"APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INTERVENCIÓN Y NOMBRAMIENTO DE ÓRGANO DIRECTOR PARA RESOLVER LA CONTROVERSIA ENTRE CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A. Y LA EMPRESA RING CENTRALES DE COSTA RICA, S. A."

EXPEDIENTE C0262-STT-INT-01291-2023

RESULTANDO:

1. Que mediante oficio RI-0565-2023, (NI-12930-2023) con fecha de recepción del 26 de octubre del 2023 por esta Superintendencia, se recibe la petición de solicitud de intervención por parte **CLARO CR TELECOMUNICCIONES SOCIEDAD ANÓNIMA**

(en adelante **CLARO**) debidamente firmado por su representante legal Andrés Oviedo Guzmán, solicitando los siguiente:----------

"1. Conforme con la naturaleza de los servicios de información, su Autoridad reafirme el derecho que le asiste a las Partes a negociar los precios del servicio de información SMS A2P.----------

2. Se reconozca la inexistencia del mercado mayorista de terminación de tráfico SMS en red móvil, originado en red fija."----------

2. Que mediante oficio 10368-SUTEL-DGM-2023 de fecha del 6 de diciembre de 2023, la Dirección General de Mercados (DGM) procedió a realizar el traslado de la solicitud de intervención presentada por la empresa **CLARO**, a efectos de que la empresa **RING CENTRALES DE COSTA RICA S.A.** (en adelante **RING**) se refiriera a la solicitud de intervención presentada por parte de **CLARO** y remitiera la documentación que considerase oportuna.----------

3. Que mediante el documento RNG-024-2023 (NI-15427-2023) recibido por esta Superintendencia, en fecha de 22 de diciembre del 2023), el **RING** brinda respuesta al traslado de solicitud de intervención por el tránsito de servicios de terminación de voz y tráfico en la modalidad A2P, señalado:----------

"(…)

Debe rechazarse en todos sus extremos la petición de Claro y restituir los derechos de mi representada para que cese el acoso de dicha empresa y la clara advertencia de que no deben revelarse contenidos privados a menos que sean exigidos por esa entidad reguladora o por un juez (sic).--

Ordenar los cambios que sean necesarios al Contrato de Acceso e Interconexión entre Claro CR Telecomunicaciones Sociedad Anónima y Ring Centrales De Costa Rica S.A. vigente para garantizar el servicio de

intercambio de tráfico sin restricciones bajo el esquema de servicio de telecomunicaciones regulado por la Superintendencia de Telecomunicaciones.----------

(…)"

4. A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes.----------

CONSIDERANDO:

PRIMERO: COMPETENCIA DE LA SUTEL PARA LA APERTURA DE PROCEDIMIENTOS DE INTERVENCIÓN.

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

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

3. Por su parte, el artículo 73 inciso f) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, indica que es una función del Consejo de la SUTEL, resolver los conflictos que se originen en la aplicación del marco regulatorio de las telecomunicaciones y que puedan sobrevenir entre los distintos operadores de redes

y proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como entre operadores y entre proveedores.----------

4. Por su parte, el artículo 60 de la Ley 8642 claramente dispone que:----------

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

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

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

La SUTEL podrá definir, provisionalmente, las condiciones de acceso e interconexión hasta que emita su resolución definitiva, en la cual deberá valorar

si existen alternativas técnicas y económicas más factibles y eficientes a la interconexión o acceso que se solicita.----------

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

5. En línea con lo anterior, el artículo 67 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT) señala que*: "En ningún caso, sea, las controversias, las interpretaciones del contrato, el incumplimiento de los operadores o proveedores que se interconectan, ni ninguna otra razón o motivo, podrá dar lugar a la disminución, desconexión o suspensión de la interconexión ni afectar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios, por decisión unilateral de alguno de los operadores o proveedores, ni por acuerdo mutuo entre ellos. Lo anterior deberá cumplirse sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Reglamento. (…)"----------*

6. Con respecto a los supuestos en los que la SUTEL debe intervenir, el artículo 47 del RAIRT establece, entre otros, en los procesos de acceso e interconexión, tales como cuando fundadas razones de interés público lo requieran o cuando se afectare lo dispuesto en este reglamento, y de oficio, en aquellas situaciones que la SUTEL lo considere pertinente.----------

7. En esa misma línea, el artículo 49 del RAIRT, una vez establecida la interconexión o el acceso entre operadores o proveedores, la solución de cualquier conflicto de intereses que se produzca en relación con la interpretación o ejecución de los contratos de acceso e interconexión se resolverá con base en el criterio que mediante resolución fundamentada emita esta Superintendencia, de conformidad con el artículo 48 de dicho reglamento.----------

8. Que con respecto a los cargos de acceso e interconexión el artículo 24 del RAIRT señala que en caso de no presentarse acuerdo entre los operadores o proveedores

para la fijación de los cargos por acceso e interconexión, la SUTEL los fijará, en un plazo no mayor a dos (2) meses, para lo cual Para lo anterior, cada operador o proveedor deberá remitir a la SUTEL, sus propuestas de fijación de cargos de acceso e interconexión, debidamente sustentadas técnica y económicamente, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles posteriores a la fecha en que les sean solicitadas por la SUTEL.----------

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

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

solicitud de parte, la parte interesada o las partes debe presentar ante la Superintendencia una solicitud de intervención".----------

SEGUNDO: TEMPORALIDAD Y PROCEDENCIA DE LA APERTURA DE INTERVENCIÓN Y OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN.

1. Que **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. y RING CENTRALES DE COSTA RICA S.A.**, son operadores de redes públicas de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público en virtud de los títulos habilitantes que ostentan y que se encuentran vigentes.----------

2. En el presente caso, mediante el oficio RI-0565-2023, (NI-12930-2023) con fecha de recepción del 26 de octubre del 2023 por esta Superintendencia se recibe la petición de solicitud de intervención por parte **CLARO** debidamente firmado por su representante legal Andrés Oviedo Guzmán, solicitando los siguiente:----------

   "1. Conforme con la naturaleza de los servicios de información, su Autoridad reafirme el derecho que le asiste a las Partes a negociar los precios del servicio de información SMS A2P.----------

   2. Se reconozca la inexistencia del mercado mayorista de terminación de tráfico SMS en red móvil, originado en red fija."----------

   Lo anterior en virtud de cómo se indica, existe una controversia en cuanto a la naturaleza de los servicios SMS en su categoría tipificada como A2P y la interpretación sobre los servicios mayorista de terminación de tráfico SMS originado en una red fija y terminado en una red móvil.----------

3. Como se constató conforme la información aportada por las partes, a pesar de que existe un acuerdo de acceso e interconexión entre **CLARO y RING**, existe

controversia entre las partes sobre el intercambio de tráfico SMS y la tipificación de este sobre el esquema de servicio que se prestan entre ambos operadores.----------

4. En virtud de lo anterior, de conformidad con los artículos 320 y siguientes de la Ley 6227, 73 inciso f) de la Ley 7593, 59 y 60 de la Ley 8642, 46,47,48,49,50 y 51 del RAIRT la SUTEL debe realizar un procedimiento administrativo sumario en el cual dispondrá de un plazo no mayor a dos (2) meses desde que se dicta la apertura del procedimiento para emitir la resolución correspondiente. ----------

5. Cabe resaltar que la resolución fundada de solución del conflicto que emita la SUTEL, con las respectivas condiciones técnicas, económicas y jurídicas, es de acatamiento obligatorio para los operadores y su ejecución deberá efectuarse dentro del término estipulado en la resolución, so pena de la aplicación de las sanciones establecidas en el artículo 68 de la Ley 8642.----------

6. Que, de conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones:---

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación----

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE

1. Iniciar un procedimiento administrativo sumario de intervención, de conformidad con los artículos 320 y siguientes de la Ley 6227, 73 inciso f) de la Ley 7593, 59 y 60 de la Ley 8642, 46,47,48,49,50 y 51 del RAIRT, estableciendo como objetos sobre los cuales versa el procedimiento de intervención, los siguientes:----------

- Validar la existencia de la terminación de tráfico SMS en red móvil, originado en red fija y los posibles cargos por los servicios de tráfico SMS A2P.----------

2. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 275 de la Ley General de la Administración Pública, téngase como partes interesadas dentro del presente procedimiento administrativo al **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A. y RING CENTRALES DE COSTA RICA, S. A**.----------

3. Nombrar a los funcionarios Josué Carballo Hernández como órgano director y Juan Carlos Ovares Chacón y Laura Molina Montoya como asesores técnicos, para que se instruya el procedimiento administrativo de intervención, para lo cual tendrá todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227 (LGAP).----------

4. De conformidad con lo estipulado en los artículos 32, 64 y 65 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones y 323 de la Ley General de la Administración Pública, se les confiere audiencia a las partes para que en el **plazo de diez (10) días hábiles** posteriores a la notificación del presente auto de apertura, presenten sus propuestas de fijación de cargos de acceso e interconexión, debidamente sustentadas técnica y económicamente, manifiesten por escrito lo que consideren oportuno y se refieran a los documentos que constan en el expediente C0262-STT-INT-01291-2023.----------

5. Apercibir a las partes que de conformidad con el artículo 66 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la SUTEL podrá realizar las inspecciones, fiscalizaciones y auditorías que se consideren necesarias para el desarrollo de la correspondiente intervención y resolución del supuesto incumplimiento contractual entre las partes interesadas.----------

6. Apercibir a las partes que de conformidad con el artículo 67, inciso a, subinciso 10, de la Ley 8642 se considerarán infracciones muy graves el incumplimiento de la obligación de acceso o interconexión y las demás obligaciones que de ella se deriven.

7. Los documentos que conforman el expediente administrativo y que se encuentran en custodia de la SUTEL, se ponen a disposición de las partes y cualquier profesional en derecho, de conformidad con los artículos 217 y 272 de la Ley General de la Administración Pública, y podrán ser examinados en las oficinas de la SUTEL ubicadas en Oficentro Multipark, edificio Tapantí, tercer piso, Guachipelín de Escazú, de las 8:00 horas a las 16:00 horas, previa coordinación con el Departamento de Gestión Documental de esta Superintendencia.----------

8. Se les informa a las partes que en cualquier momento podrán llegar a un acuerdo respecto a la controversia aquí planteada en cuyo caso éste deberá ser notificado a la SUTEL.----------

9. El Órgano director podrá solicitar ampliación de la información remitida y consignada en el expediente respectivo en la tramitación e instrucción del presente procedimiento.

10. Continúese la tramitación del procedimiento por parte del órgano director nombrado en la presente resolución.----------

Se advierte a las partes, que contra la presente resolución no procede recurso alguno, por no corresponder a uno de los supuestos de recurso dentro del procedimiento sumario, de conformidad con el artículo 344 de la Ley General de la Administración Pública (Ley No. 6227).----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

ARTÍCULO 6

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

6.1. Criterio sobre la solicitud de aprobación del boceto para informar a los usuarios finales sobre el vencimiento del contrato Comunidades Conectadas requerido por el Instituto Costarricense de Electricidad.

Ingresa a la sesión el señor Glenn Fallas Fallas, para exponer los temas de la Dirección a su cargo.

Continúa la Presidencia con el orden del día e introduce para conocimiento del Consejo el criterio sobre la solicitud de aprobación del boceto para informar a los usuarios finales sobre el vencimiento del contrato Comunidades Conectadas requerido por el Instituto Costarricense de Electricidad. ----------

Al respecto, se conoce el oficio 01843-SUTEL-DGC-2024, del 11 de marzo del 2024, por el cual la Dirección General de Calidad se expone el tema. ----------

A continuación la exposición de este asunto. ----------

*"**Cinthya Arias:** Tenemos 2 puntos en el orden del día de hoy de la Dirección General de Calidad.----------*

Este sería el punto 6.1., Criterios sobre la solicitud de aprobación del boceto para informar a los usuarios finales sobre el cumplimiento del contrato de comunidades conectadas requerido por el ICE. ----------

***Glenn Fallas:** Es el oficio 01843-SUTEL-DGC-2024 y bueno, el ICE nos informa que el Programa Comunidades Conectadas está a punto de finalizar; ellos ya no podrían mantener, entonces ellos nos requirieron el aval de las comunidades; estas serían las zonas y las fechas de vencimiento de cada uno de los de los contratos que se tienen por cada zona, 21 de marzo, 9 de junio y 30 de agosto y así sucesivamente y lo que hace la Dirección General de Calidad es revisar el cumplimiento del derecho de información según el 45, el*

40 y el 56 y esto se hace a través de un cuadro que hemos manejado en todos los procesos de información. ----------

Hubo un intercambio de información, una solicitud adicional, pero en el cuadro se resume el tema de haber presentado la solicitud ante la SUTEL, esto se cumple, el tema de dar información clara, pues obviamente ahí estaba el escenario de cada una de las comunidades, entonces por eso cada comunidad tendría que completarse según el cuadro anterior, las fechas en las que ya no se continuaría con el beneficio. ----------

En cuanto a la fecha exacta, igual pusimos que se cumple parcialmente, en el entendido de que estaremos verificando cuando se emitan los comunicados a cada comunidad, se le informe en la fecha correspondiente y en cuanto también al tema de precios, esto dependerá de cuándo se informe finalmente, los cambios en cuanto al plan comercial específico de cada uno de los planes y eso sería algo que verificaremos nosotros, insistiendo en que de conformidad con el reglamento de la ley, todos los precios tienen que ser finales, es decir, tienen que incluir el IVA, el impuesto al 911y el de la Cruz Roja. -------

También se verificó que se cumpliera con la información del teléfono gratuito, en este caso es el 1193, además se verificó que se les informara a los usuarios sobre las posibilidades de recibir el contrato, en este caso es especial, sin embargo, pues este también se informa de forma correspondiente y el último es el tema de las informaciones correspondientes a los usuarios, que verificaremos posteriormente.

Hay que notificar al medio el contrato de adhesión en las redes sociales masivas del operador, en el sitio web y a través de 2 medios de comunicación masiva, eso según el mismo informe que hemos discutido con la Unidad Jurídica, aquí se le hacen una serie de observaciones para que ellos tengan el cuidado de comunicar adecuadamente y entonces pues, dado que la información que el ICE nos remite cumple con la condición del derecho de información de los usuarios, estamos recomendando dar por recibido el oficio y aprobar el boceto, de hecho el ICE está a la espera, para poder iniciar el proceso de comunicación

y también que para cumplir con el derecho a la información debe completar la oferta comercial final, debe completar la información para que comunique a los usuarios en el sitio web, debe utilizar el boceto que estaríamos eventualmente aprobando en el Consejo y debe remitir a la SUTEL los comprobantes de las publicaciones y notificaciones a los usuarios.--

También, que se logró determinar que se está ante una modificación contractual que implica tanto modificación de términos contractuales como de precios y que se tendría por cumplido el derecho a la información cuando aplique los bocetos que estaría eventualmente el Consejo aprobando en este acto; advertir al ICE que en caso de que determine que se están utilizando otros elementos, se estaría remitiendo la recomendación para que esto se eleve a la Dirección General de Mercados, para valorar lo que corresponde y que a partir de la notificación del acuerdo, era remitir de forma trimestral la información que nos permita verificar el cumplimiento correspondiente; también sugerimos ordenar a esta Dirección dar el seguimiento correspondiente a todos los elementos de información que estarían tomándose totalmente en el acuerdo y también notificar a la Dirección General de Competencia, conforme ellos nos han solicitado.----------

Eso sería señores. ----------

Cinthya Arias: *Gracias. En este punto había remitido observaciones doña Angélica Chinchilla, a quien le daría la palabra. ----------*

Angélica Chinchilla: *Tal vez un poco la duda que tenía, pensando más allá del tema del derecho a la información, también es para evitar confundir un poco a los usuarios y es por la naturaleza del Programa Comunidades Conectadas. ----------*

El primero, porque en el informe el título refiere precisamente al Programa Comunidades Conectadas y recordemos que ese programa no le brinda subsidios a la población; a quien le brinda el subsidio, o más bien financia la conectividad es a los Centros de Prestación de Servicios Públicos y son 4 instituciones puntuales a las que se les brindan, en este caso,

centros educativos del Ministerio de Educación Pública, CEN CINAI del Ministerio de Salud, puestos de visita periódica en algunos casos de la Caja Costarricense de Seguro Social y los CECI´S del MICITT. ----------

Cuando uno lee el informe, hay varias referencias al Programa Hogares Conectados, que en ese caso, sí se brinda un subsidio, entonces, tal vez a mí lo que no me queda del todo claro, es por qué el ICE está solicitando esta revisión de este boceto, si ciertamente en el marco del Programa Comunidades Conectadas no es que haya un subsidio especial para la población, o sea, lo que se financia con el programa es el despliegue de la infraestructura y la conectividad para estos 4 Centros de Prestación de Servicios Públicos, lo cual es una naturaleza diferente al caso del Programa Hogares Conectados. ----------

La otra duda, en ese mismo sentido, es que para el caso de los otros proyectos que se han desarrollado con FONATEL, los operadores no han tenido que informar el cierre del programa y ya hemos tenido varios casos, como son incluso el mismo ICE, con casos como el de La Roxana, los primeros proyectos que se desarrollaron desde el 2014 aproximadamente y algunos otros que están en la Zona Norte, entonces, ahí es donde tal vez a mí me entra la confusión de a qué obedece esta solicitud del ICE de informarle a la población que el Programa Comunidades Conectadas está cerrando. ----------

El otro elemento ahí a considerar también es que algunos de a estos proyectos se han extendido los contratos, precisamente para mantener también el subsidio o el pago del servicio a los Centros de Prestación de Servicios Públicos. ----------

De ahí un poco eran mis observaciones y por eso también recomendaba que fuera conveniente analizar este tema en particular con la Dirección General de FONATEL, para ver exactamente a qué obedece está solicitud del ICE para estos proyectos en particular.--

Eso sería de mi parte, gracias. ----------

Cinthya Arias*: Don Glenn, entonces el acuerdo que tomaríamos de forma unánime por el Consejo sería dar por recibido la documentación y continuar discutiéndolo en una próxima sesión. ----------*

Entonces, por favor, tal vez revisarlo directamente con FONATEL y con doña Angélica, para atender las inquietudes que han surgido el día de hoy. ----------

Glenn Fallas: *Tal vez nada más para aclarar un tema. Ya han venido otros procesos de información al público de los programas de FONATEL y el Consejo, de lo acontecido, no sé por qué se afirmó eso, pero no es la primera vez que el Consejo ve un proceso de información de FONATEL y en este caso, solamente señalar que al ICE le resultó urgente el contar con la aprobación de este comunicado a los miembros del programa, que ya no se pueden prorrogar y el ICE lo hace ver así en sus correos electrónicos, que también es importante ver el tema de la urgencia, porque estaría teniéndose el riesgo de que algunos de los contratos que no puedan permanecer en el programa no se puedan informar con la antelación correspondiente. -----*

Cinthya Arias: *De acuerdo, claro sobre el punto y por eso pediríamos que se atienda a la brevedad esa discusión de acuerdo. Entonces aprobamos. ----------*

Ya venció, ese ya está vencido. Valoremos entonces también, pero la solicitud sería para tratar de incluir el tema nuevamente con esos ajustes o las aclaraciones más que ajustes, con relación, sobre todo, a la diferencia entre Hogares Conectados y Comunidades Conectadas, siendo que Hogares Conectados son los casos que se han atendido antes de forma similar, e incluirlo el día 22 si les parece. ----------

Votamos. Muchas gracias". ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 01843-SUTEL-DGC-2024, del 11 de marzo del 2024 y lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho

acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----------

ACUERDO 032-008-2024

1. Dar por recibido el oficio 01843-SUTEL-DGC-2024 del 11 de marzo de 2024 de la Dirección General de Calidad, mediante el cual remite el criterio sobre la solicitud de aprobación del Boceto para Informar a los Usuarios Finales sobre el vencimiento del Contrato de Comunidades Conectadas requerido por el Instituto Costarricense de Electricidad. ----------
2. Continuar analizando el tema del numeral 1, en una próxima sesión, en el entendido de que previamente deberá ser revisado entre la funcionaria Angélica Chinchilla Miranda, Asesora del Consejo y la Dirección General de FONATEL. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

6.2. Propuesta de dictamen técnico para recomendar el otorgamiento de permisos de uso de frecuencias (radioaficionados).

Seguidamente, la Presidencia presenta para valoración del Consejo el tema relacionado con la propuesta de dictamen técnico para recomendar el otorgamiento de permisos de uso de frecuencias (radioaficionados) ----------

Al respecto, se conoce el oficio 03094-SUTEL-DGC-2024, del 29 de abril del 2024, mediante el cual se expone el tema señalado. ----------

De inmediato, la exposición e intercambio de impresiones sobre el particular. ----------

*"**Cinthya Arias:** El último punto del día de hoy es la propuesta de dictamen técnico para recomendar el otorgamiento del permiso de uso de frecuencias para radioaficionados.* -----

Este fue uno de la lista que vimos anteriormente porque entró después, justo cuando estábamos por ahí. Adelante Glenn. ----------

Glenn Fallas: *Sería ver las solicitudes de los señores que están en la tabla.* ----------

El señor José Luis Villalobos Arroyo, él aprueba el examen y sería la primera vez que estaría participando en este tipo de procesos, sería novicio y banda ciudadana. ----------

El señor Marvin Rivera Alvarado, sería la primera vez, igualmente, estaría pidiendo la condición de novicio y banda ciudadana; el señor Alem Santiago Barquero Zúñiga, igualmente, es la primera vez que hace el examen, lo aprueba y también pidió banda ciudadana y la señora Aleana María Barquero Zúñiga, que estaría pasando de novicio a intermedio, aprobando el examen. ----------

Todos ellos cumplen con las disposiciones del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y recomendamos la emisión del dictamen técnico correspondiente. ----------

Cinthya Arias: *De acuerdo, entonces sería recomendar el otorgamiento de los permisos que nos ha señalado don Glenn, en las categorías que nos expuso y que están visibles en pantalla. Sería también solicitud de aprobación en firme. Muchísimas gracias".* ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 03094-SUTEL-DGC-2024, del 29 de abril del 2024 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.-----

ACUERDO 033-008-2024

Dar por recibido los criterios técnicos y recomendaciones correspondientes a las siguientes solicitudes de permisos y licencias de radioaficionados: ----------

15 de mayo del 2024
SESIÓN ORDINARIA 008-2024

Oficio MICITT	Nombre	Cédula	Expediente
MICITT-DCNT-DNPT-OF-016-2024	JOSÉ LUIS VILLALOBOS ARROYO	2-0341-0719	ER-00156-2024
MICITT-DCNT-DNPT-OF-048-2024	MARVIN RIVERA ALVARADO	1-0641-0016	ER-00598-2018
MICITT-DCNT-DNPT-OF-335-2023	ALEM SANTIAGO BARQUERO ZUÑIGA	3-0581-0586	ER-01420-2023
MICITT-DCNT-DNPT-OF-336-2023	ALEANA MARIA BARQUERO ZUÑIGA	3-0570-0445	ER-01712-2020

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

ACUERDO 034-008-2024

En relación con los oficios del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), para que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo los criterios técnicos y recomendaciones correspondientes a las siguientes solicitudes de permisos y licencias de radioaficionados:----------

Oficio MICITT	Nombre	Cédula	Expediente
MICITT-DCNT-DNPT-OF-016-2024	JOSÉ LUIS VILLALOBOS ARROYO	2-0341-0719	ER-00156-2024
MICITT-DCNT-DNPT-OF-048-2024	MARVIN RIVERA ALVARADO	1-0641-0016	ER-00598-2018

MICITT-DCNT-DNPT-OF-335-2023	ALEM SANTIAGO BARQUERO ZUÑIGA	3-0581-0586	ER-01420-2023
MICITT-DCNT-DNPT-OF-336-2023	ALEANA MARIA BARQUERO ZUÑIGA	3-0570-0445	ER-01712-2020

El Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:----------

RESULTANDO:

1. Que el MICITT presentó a la SUTEL los oficios indicados en la tabla anterior, mediante el cual solicita los estudios técnicos y las recomendaciones correspondientes para tramitar las gestiones antes indicadas.----------

2. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), realizó los estudios técnicos solicitados.----------

CONSIDERANDO:

I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642. ----------

II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la

ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.----------

III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:----------

- Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.----------

IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar las gestiones solicitadas por el MICITT, conviene extraer de los informes de la Dirección General de Calidad, lo siguiente:----------

a) Dar por recibido y acoger los respectivos dictámenes técnicos, siendo que los solicitantes han cumplido con todos los requisitos establecidos para este particular.----------

b) Aprobar la remisión de estos al Poder Ejecutivo, Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones del Viceministerio de Telecomunicaciones).-----

V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo, para lo cual conforme con los artículos 136 párrafo 2 y 335

de la Ley General de la Administración Pública debe incluirse en el acto de comunicación del mismo.----------

POR TANTO

De acuerdo con anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,----------

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: Acoger los siguientes informes técnicos de la Dirección General de Calidad:----

Nombre	Cédula	Indicativo	Categoría	Dictamen Técnico	Expediente
JOSÉ LUIS VILLALOBOS ARROYO	2-0341-0719	TI5JVA / TEA5JVA	Novicio / Banda Ciudadana	03094-SUTEL-DGC-2024	ER-00156-2024
MARVIN RIVERA ALVARADO	1-0641-0016	TI4MFR	Novicio	03096-SUTEL-DGC-2024	ER-00598-2018
ALEM SANTIAGO BARQUERO ZUÑIGA	3-0581-0586	TI3ABS / TEA3ABS	Novicio / Banda Ciudadana	03162-SUTEL-DGC-2024	ER-01420-2023
ALEANA MARIA BARQUERO ZUÑIGA	3-0570-0445	TI3ABG	Intermedio	03174-SUTEL-DGC-2024	ER-01712-2020

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo otorgar los permisos y licencias de radioaficionados antes detallados, siendo que han cumplido con todos los requisitos establecidos para este particular.----------

TERCERO: Notifíquense al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copias a los expedientes respectivos de esta Superintendencia.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

A las 12:25 horas se levanta la sesión, la cual cumplió a cabalidad con todas las disposiciones establecidas por el ordenamiento jurídico para la celebración de sesiones virtuales. Se mantuvo la conexión tanto en audio como en video, durante toda la sesión, de conformidad con la normativa vigente.----------

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO (FIRMA)
Firmado digitalmente por LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO (FIRMA)
Fecha: 2025.01.13 14:26:51 -06'00'

CYNTHIA ARIAS LEITON (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-01-0788-0498.
Fecha declarada: 13/01/2025 02:48:42 PM
Esta es una representación gráfica únicamente, verifique la validez de la firma.

LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO
SECRETARIO DEL CONSEJO

CINTHYA ARIAS LEITON
PRESIDENTA DEL CONSEJO

[i] **V. JINESTA LOBO (Ernesto), Tratado de Derecho Administrativo (Tomo I, Parte General), pp. 533-536.**
[ii] (Saborío Valverde, Rodolfo. "Eficacia e Invalidez del Acto Administrativo". Segunda Edición. San José, Ediciones SEINJUSA, 1994, pg. 38).