

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA 032-2026

A LAS OCHO HORAS Y TREINTA Y NUEVE MINUTOS DEL 28 DE MAYO DEL 2026

SAN JOSÉ, COSTA RICA

Inicia la sesión ordinaria cero treinta y dos del año dos mil veintiséis, convocada para las ocho horas y treinta minutos, a las ocho horas y treinta y nueve minutos del veintiocho de mayo del dos mil veintiséis, dado que los señores Miembros deben atender temas previos propios de sus cargos. La presente sesión se desarrolló de manera virtual, de conformidad con el artículo 52 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, la *“Ley Autoriza la celebración de sesiones virtuales a los Órganos Colegiados de la Administración Pública”*, Ley 10379 y lo dispuesto por este Consejo en acuerdo 004-002-2024, de la sesión ordinaria 002-2024, celebrada el 02 de mayo del 2024, 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. Participan Carlos Watson Carazo, quien preside, Federico Chacón Loaiza y Cinthya Arias Leitón, Miembros Propietarios. Asisten el funcionario Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo y Mariana Brenes Akerman, Asesora del Consejo.-----

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

De inmediato, la Presidencia da lectura a la propuesta del orden del día. Lo anterior, al amparo de lo que se establece en el numeral 4 del artículo 54 de la Ley General de Administración Pública, se hace necesario modificar el orden del día, de manera tal que se puedan realizar los siguientes ajustes: -----

“Carlos Watson: Buenos días, compañeros. Al ser las 8:39 a.m. del 28 de mayo del 2026, vamos a iniciar la sesión ordinaria 032-2026. -----

Tenemos 2 temas para excluir de la sesión y una solicitud para trasladarlo al final de la sesión. -----

El tema 2.2, sería el primer tema para excluir de la sesión, que es un informe de investigación preliminar; el tema 3.1 que nos envió el Director por correo, para excluirlo de la sesión y verlo en la próxima sesión, es un informe de administración del Fondo Nacional de Telecomunicaciones y el 5.6 sería trasladarlo al final de la sesión. -----

Si están de acuerdo doña Cinthya y don Federico, por favor su votación sobre la agenda y orden del día, 3 votos a favor”. -----

Excluir:

Propuestas de los Miembros del Consejo:

1. Informe de Investigación Preliminar sobre los hechos relacionados con la recuperación del monto por concepto de preaviso). -----

Propuestas de la Dirección General de FONATEL:

2. Informe de Administración del Fondo Nacional de Telecomunicaciones enero-diciembre 2025. -----

AGENDA

1. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

2. PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO

2.1. Informe de investigación preliminar solicitado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo 021-018-2026 adoptado en la sesión ordinaria 018-2026 del 26 de marzo del 2026. (Jornada extraordinaria).-----

2.2. Oficio 04770-SUTEL-CS-2026, mediante el cual el órgano director del procedimiento que resuelve el incidente de nulidad presentado. -----

2.3. Nominación de candidatas a ser becarias de USTTI-GCF Empowering Women to Leadership in Cybersecurity Training”. -----

2.4. Informe del recurso de apelación presentado por Mauricio Bermúdez Sandi en contra de la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026. -----

2.5. Informe del recurso de apelación presentado por R&H International Telecom Services, S. A. y Hulihealth Costa Rica en contra de la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026. -----

2.6. Informe sobre el incidente de nulidad de notificación del oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 y de la RCS-107-2026.-----

2.7. Propuesta de nombramientos de Miembros del CIEVAS SUTEL. -----

2.8. CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

2.8.1. Oficio OF-0607-RG-2026, del 20 de mayo del 2026 mediante, el cual ARESEP comunica la nueva propuesta de convenio de cooperación entre ARESEP y SUTEL. -----

2.8.2. Oficio OF-0015-AFAS-2026 del 19 de mayo 2026, mediante el cual la Asociación de funcionarios ARESEP y SUTEL solicita información trimestral sobre contrataciones relacionadas con temas laborales y salariales registradas en SICOP”. -----

3. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS

3.1. Informe técnico de recomendación sobre la solicitud de asignación de numeración 0800 presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad.----

3.2. Informe técnico de recomendación para declarar la confidencialidad de información en el marco del proceso de revisión Mercados Relevantes.-----

4. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

4.1 Propuesta de Informe de Valoración de Riesgos de los procesos de la Sutel – SEVRI 2025 y el Plan de Administración de Riesgos (PAR) 2025. -----

4.2 Informe de costos de representación de las funcionarias Cinthya Arias Leitón del Consejo y Victoria Rodríguez Durán, de la Dirección General de Competencia, para participar de forma presencial del 22 al 26 de junio del 2026 en París (Comité de Competencia).-----

4.3 Informe de costos de representación al Foro Regional de Desarrollo para la Región de las Américas y el Taller de Innovación Regulatoria, que se realizarán de forma presencial del 16 al 18 de junio del 2026 en Cartagena, Colombia.---

4.4 Propuesta de ampliación de atención al acuerdo 013-070-2025, Plan GI TI. Reprogramación de actividades de la Unidad de Tecnologías de Información ante impacto por vacantes.-----

4.5 Solicitud de inhibición presentada por el señor Federico Chacón Loaiza para conocer el punto 5.6 del presente orden del día.-----

5. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

- 5.1 *Informe sobre el cumplimiento del derecho de información en el proceso de baja controlada del servicio de internet vía cable módem por parte de Radiográfica Costarricense, S. A. -----*
- 5.2 *Atención del acuerdo del Consejo 019-010-2026, relacionado con la instalación del antivirus en los servidores antivirus Spectra (Windows) de la Unidad Administrativa de Espectro. -----*
- 5.3 *Propuesta de dictamen técnico de permisos de uso de frecuencias para radioaficionados. -----*
- 5.4 *Propuesta de dictamen técnico de permisos de uso de frecuencias en banda angosta. -----*

6. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

- 6.1 *Oficio 04373-SUTEL-COM-2026, del 07 de mayo del 2026, mediante el cual el señor Eduardo Castellón Ruiz remite el formulario para la gestión del estudio individual de puesto. -----*

ACUERDO 001-032-2026

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

ARTÍCULO 2

PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

- 2.1. *Informe de investigación preliminar solicitado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante acuerdo 021-018-2026, adoptado en la sesión ordinaria 018-2026, del 26 de marzo del 2026 (Jornada extraordinaria).*

Asunto de carácter confidencial, por tratarse del conocimiento de un informe de investigación preliminar de un supuesto pago de jornada extraordinaria, el cual debe ser conocido exclusivamente por los señores Miembros del Consejo. -----

El acceso a esta información, por ser de carácter confidencial, se excluye de publicación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, párrafo segundo, de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley 8422) y el artículo 274 de la Ley General de la Administración Pública, No 6227. -----

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

ACUERDO 002-032-2026

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

2.2. Oficio 04770-SUTEL-CS-2026, mediante el cual el órgano director del procedimiento resuelve el incidente de nulidad presentado dentro de un procedimiento administrativo.

Asunto de carácter confidencial, por tratarse del conocimiento de un informe relacionado con un procedimiento administrativo en contra de un funcionario de la Institución, el cual debe ser conocido exclusivamente por los señores Miembros del Consejo. -----

El acceso a esta información, por ser de carácter confidencial, se excluye de publicación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, párrafo segundo, de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley 8422) y el artículo 274 de la Ley General de la Administración Pública, No 6227.-----

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

ACUERDO 003-032-2026

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

“Carlos Watson: Y al ser las 9:07 a.m. vamos a tomar una pequeña pausa de 5 minutos, compañeros”. -----

2.3. Nominación de candidatas a ser becarias de USTTI-GCF Empowering Women to Leadership in Cybersecurity Training”.

Reinicia la sesión al ser las 9:16 a.m.

La Presidencia presenta al Consejo el correo electrónico recibido de la señora Roxana Sánchez Eguizábal, en el cual solicitan la nominación de candidatas becarias para participar en el USTTI-GCF Empowering Women to Leadership in Cybersecurity Training, a celebrarse en Estados Unidos la primera del 14 al 26 de junio y la segunda del 27 de julio al 07 de agosto del 2026. -----

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

“Carlos Watson: Buenos días, compañeros, al ser las 9:16 reiniciamos la sesión e iríamos a analizar el punto nominación de candidatas a ser becarias de USTTI. -----

En este punto en particular, conversando con los 2 Miembros del Consejo, la idea es conseguir una invitación formal directa de la USTTI para la institución y una vez que tengamos la invitación formal, entonces gestionaremos todos los procesos internos, para ver si encontramos las candidatas correspondientes para este tema en particular. -----

Entonces el tema no lo daríamos por recibido hasta que encontremos las invitaciones formales. Si están de acuerdo los 2 Miembros del Consejo, lo votaríamos de esa forma.

Cinthy Arias: De acuerdo. -----

Carlos Watson: Les solicito por favor la votación y en firme, para que doña Ivannia pueda hacer las gestiones correspondientes, en firme. -----

CinthyA Arias: *En firme.* -----

Federico Chacón: *En firme.* -----

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 al respecto, los Miembros del Consejo resuelven por mayoría 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 004-032-2026

Solicitar a la señora Ivannia Morales Chaves, Asesora del Consejo, que gestione ante “*The United States Telecommunications Training Institute (USTTI)*”, una invitación formal para el evento “*USTTI-GCF Empowering Women to Leadership in Cybersecurity Training*” y una vez que se cuente con la información respectiva, lo someta de nuevo para valoración del Consejo. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

2.4. Informe del recurso de apelación presentado por Mauricio Bermúdez Sandi en contra de la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026.

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

De inmediato, la Presidencia expone al Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica por medio del oficio 04654-SUTEL-UJ-2026, del 15 de mayo del 2026, para atender el

recurso de apelación interpuesto por el señor Mauricio Bermúdez Sandí en contra de la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026. -----

A continuación, la exposición del tema. -----

“Carlos Watson: *Siguiente tema, don Luis, sería el informe del recurso de apelación presentado por Mauricio Bermúdez en contra de la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026. ¿Podría incluir a doña María Marta, por favor, don Luis?*-----

Luis Cascante: *Ya la estoy llamando. Listo, ahí está María Marta.* -----

Carlos Watson: *Vamos a analizar el informe del recurso de apelación presentado por Mauricio Bermúdez. Adelante doña María Marta y le damos la bienvenida.* -----

María Marta Allen: *Buenos días. Este informe se relaciona con un recurso de apelación interpuesto por Mauricio Bermúdez Sandí, en contra del acto final remitido por la Dirección General de Calidad en un procedimiento de reclamación interpuesto en contra de REYCOM.* -----

La Dirección General de Calidad declaró la reclamación parcialmente con lugar, pues el operador no ofreció prueba para desacreditar que el servicio fue deficiente. -----

También consideró que las acciones realizadas por el operador de aplicar un descuento debido a esa situación fueron razonables y proporcionadas. -----

Los alegatos del recurrente son 2, el primero es que existió discriminación debido a su condición de discapacidad y como punto 2, indica que no estuvo conforme con la finalización del servicio de internet brindado por el operador y solicita su reinstalación. --

Del análisis del expediente, se acredita que la finalización del servicio obedeció a una solicitud expresa realizada por el usuario mediante la plataforma de atención al cliente que tiene el operador. -----

Esta situación constituye una causal válida de extinción contractual, según lo establece el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, en el artículo 47 y también se verificó, como lo mencioné, que el operador ejecutó la cancelación dentro de un plazo reglamentario que establece ese reglamento. -----

También la resolución declaró parcialmente con lugar el reclamo del usuario, específicamente por deficiencias relacionadas con la calidad del servicio y aspectos contractuales vinculados con la cláusula de permanencia mínima y en atención a esa situación, como lo mencioné, el operador realizó una debida compensación. -----

Con relación a la alegada discriminación, la Unidad Jurídica considera que no existe una prueba objetiva idónea que permita acreditar que el operador, o bien la SUTEL, hayan incurrido en actuaciones discriminatorias derivadas de la condición de discapacidad del recurrente. Por el contrario, en el expediente sí se reflejan múltiples acciones de acompañamiento, atención y comunicación durante toda la tramitación del procedimiento administrativo. -----

Se recomienda al Consejo declarar sin lugar en todos sus extremos el recurso de apelación interpuesto por Mauricio Bermúdez Sandí en contra de la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026 y como segundo, dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que se adopte. -----

Carlos Watson: *Muchas gracias, María Marta, ¿doña Cinthya, don Federico, compañeros? Entonces, si no hay comentarios, sometemos el tema a votación y les agradezco declarar en firme el acuerdo, por favor, en firme. -----*

Cinthya Arias: *En firme. -----*

Federico Chacón: *En firme. -----*

Carlos Watson: *3 votos a favor, en firme". -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 04654-SUTEL-UJ-2026, del 15 de mayo del 2026 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por mayoría 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 005-032-2026

- I. Dar por recibido el oficio 04654-SUTEL-UJ-2026, del 15 de mayo del 2026, por medio del cual la Unidad Jurídica presenta al Consejo informe para atender el recurso de apelación interpuesto por el señor Mauricio Bermúdez Sandí en contra de la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026. -----
- II. Aprobar la siguiente resolución:-----

RCS-123-2026

“SE RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR MAURICIO MARTÍN BERMÚDEZ SANDI EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RDGC-00030-SUTEL-2026 DEL 20 DE ABRIL DE 2026”

EXPEDIENTE: R0278-STT-MOT-AU-01770-2025

RESULTANDO:

1. El 27 de noviembre de 2025, el señor Mauricio Martín Bermúdez Sandi cédula de identidad número: 6-0314-0399, expone mediante correo electrónico (NI-15844-2025) su situación en contra del operador Red y Comunicaciones REYCOM del Sur S.A. (en adelante REYCOM) por supuestos problemas de suspensión y calidad en el servicio de internet fijo. (Folio 02).-----

2. El 09 de diciembre de 2025, la Dirección General de Calidad mediante el oficio 11619-SUTEL-DGC-2025 previene diversos aspectos al usuario, en aras de continuar con su reclamación, otorgando el plazo de 05 días hábiles para su cumplimiento. (Folios 04 al 06). -----
3. El 12, 14, 15, 17 de diciembre del 2025, se remite una serie de información por parte del señor Bermúdez Sandi, las cuales son registradas mediante la numeración interna: NI-16551-2025, NI-16566-2025, NI-16610-2025, NI-16621-2025, NI-16633-2025, NI-16663-2025 y NI-16757-2025 respectivamente. (Folios 07 al 42).-----
4. El 17 de diciembre de 2025, mediante correo electrónico registrado bajo el consecutivo NI-16828-2025, el señor Bermúdez Sandi, adjunta el formulario de reclamación. (Folios 43 al 54) -----
5. El 16 de enero de 2026, mediante correo electrónico (NI-00663-2026) el señor Bermúdez Sandi, adjunta nuevamente el formulario de reclamación y cédula de identidad. (Folios 61 al 68)-----
6. El 22 de enero de 2026, la Dirección General de Calidad mediante el oficio 00649-SUTEL-DGC-2026 remite para valoración de REYCOM, la reclamación interpuesta por el señor Mauricio Martín Bermúdez Sandi, otorgándole el plazo de 10 días hábiles para remitir el resultado de la facilitación. (Folios 82 al 84). -----
7. El 04 de febrero de 2026, REYCOM presentó su escrito sin número de consecutivo (NI-01457-2026) con el que, brinda respuesta al oficio 00649-SUTEL-DGC-2026. (Folios 93 al 96).-----
8. El 18 de febrero de 2026, la Dirección General de Calidad emite el oficio 01537-SUTEL-DGC-2026 *“ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO SUMARIO Y SOLICITUD DEL EXPEDIENTE DE LA RECLAMACION INTERPUESTA POR EL SEÑOR MAURICIO MARTIN BERMUDEZ SANDI EN CONTRA RED Y*

COMUNICACIONES REYCOMM DEL SUR S.A., POR SUPUESTOS PROBLEMAS DE CONTINUIDAD Y CALIDAD EN EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO"; mismo que es notificado a las partes del procedimiento en esa misma fecha. (Folios 115 al 120).-----

9. El 26 de febrero de 2026, REYCOM presenta su escrito sin número de consecutivo (NI-02679-2026) con el que, brinda respuesta al oficio 01537-SUTEL-DGC-2026. (Folios 135 al 209). -----
10. El 27 de febrero y 02 de marzo de 2026, mediante correo electrónico (NI-02734-2026, NI- 02750-2026 y NI-02777-2026) el señor Mauricio Martín Bermúdez Sandi, remite diversa información al expediente. (Folios 210 al 215). -----
11. El 02 de marzo de 2026, la Dirección General de Calidad mediante el oficio 01997-SUTEL-DGC-2026 traslada a las partes, el expediente en aras de que brinden sus conclusiones de conformidad con el artículo 324 de la Ley General de la Administración Pública. (Folios 216 al 218). -----
12. El 02 de marzo de 2026, mediante correo electrónico (NI-02836-2026) el señor Mauricio Martín Bermúdez Sandi, brinda respuesta al oficio 01997-SUTEL-DGC-2026. (Folios 224 al 235). -----
13. El 16 de abril de 2026, mediante oficio 03579-SUTEL-DGC-2026, el funcionario Haykel Sibaja Cubillo, de la Dirección General de Calidad, deja constancia de las llamadas telefónicas realizadas al señor Mauricio Bermúdez Sandi los días 23 de enero, 06 de febrero y 20 de febrero, de 2026 (Folios 288 al 289). -----
14. El 17 de abril de 2026, los funcionarios Haykel Sibaja Cubillo en su condición de Órgano Director del Procedimiento y Carmen Cascante Arias en su condición de Coordinadora de la Unidad de Calidad, ambos de la Dirección General de Calidad, emiten el oficio 03658-SUTEL-DGC-2026 con el que se rinde el *"INFORME FINAL DEL PROCEDIMIENTO SUMARIO DE LA RECLAMACION INTERPUESTA POR*

EL SEÑOR MAURICIO MARTIN BERMUDEZ SANDI CONTRA RED Y COMUNICACIONES REYCOM DEL SUR S.A. POR SUPUESTOS PROBLEMAS DE CONTINUIDAD Y CALIDAD EN EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO” . (Folios 292 al 313). -----

15. El 20 de abril de 2026, el Director General de Calidad emite la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026 “ACTO FINAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SUMARIO DE RECLAMACION INTERPUESTA POR EL SEÑOR MAURICIO MARTIN BERMUDEZ SANDI CONTRA RED Y COMUNICACIONES REYCOM DEL SUR, S. A., POR SUPUESTOS PROBLEMAS DE CONTINUIDAD Y CALIDAD EN EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO” (Folios 314 al 335). -----
16. El 21 de abril de 2026, mediante correo electrónico, el señor Mauricio Martín Bermúdez Sandi, interpone recurso de apelación en contra de la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026 del 20 de abril de 2026 (NI-05255-2026, NI-05366-2026). (Folios 341 al 353 y 378 al 386). -----
17. El 23 de abril de 2026, mediante el oficio 03822-SUTEL-DGC-2026, se remite al Consejo de la Superintendencia el “INFORME RESPECTO AL RECURSO DE APELACION INTERPUESTO POR EL SEÑOR MAURICIO BERMUDEZ SANDI, CONTRA LA RESOLUCION NUMERO RDGC-00030-SUTEL-2026 DE LAS 13:35 HORAS DEL 20 DE ABRIL DE 2026 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD”. (Folios 388 al 393). -----
18. En los correos electrónicos de fechas 22, 23, 26, 27, 28, 29, 30 de abril y 03, 05 06, 11 y 12 de mayo, del 2026 (NI-05369-2026, NI-05418-2026, NI-05542-2026, NI-05586-2026, NI-05668-2026, NI-05707-2026, NI-05713-2026, NI-05750-2026, NI-05796-2026, NI-05882-2026, NI-05983-2026, NI-05985-2026, NI-06030-2026, NI-06042-2026, NI-06233-2026, NI-06237-2026, NI-06325-2026, NI-06332-2026, NI-

6340-2026 y NI-06373-2026); el señor Bermúdez Sandí, realiza diversas solicitudes de información relacionados con el expediente de marras. (Folios 387 al 420). -----

19. El 15 de mayo de 2026, la Unidad Jurídica emitió el informe 04654-SUTEL-UJ-2026, en relación con el recurso de apelación interpuesto por Mauricio Martín Bermúdez Sandí, cédula de identidad número 6-0314-0399, en contra de la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026 del 20 de abril de 2026. -----
20. 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. -----

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 04654-SUTEL-UJ-2026 del 15 de mayo de 2026 y del cual se extrae lo siguiente: -----

[...]

II. ANÁLISIS DEL RECURSO POR LA FORMA

1. NATURALEZA DEL RECURSO

El recurso de apelación presentado por Mauricio Martin (sic) Bermudez (sic) Sandí en contra de la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026 del 20 de abril de 2026 de la Dirección General de calidad, corresponde a uno de los recursos ordinarios establecidos en los artículos 342 al 352 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 (en adelante LGAP). -----

2. LEGITIMACIÓN

El señor Mauricio Martin (sic) Bermudez (sic) Sandí, cédula de identidad número 6-

0314-0399; se apersona en su condición de titular del servicio de internet fijo contratado a REYCOM, de conformidad con el contrato de servicios número RDGP-1047-52-01, según se desprende de la información adjunta al correo electrónico del 17 de diciembre de 2025 (NI-016828-2026) y aportado por el operador mediante NI-02679-2026. De ello, se colige su legitimidad para actuar en el procedimiento. -----

En lo que respecta a la suscripción del escrito de apelación, se constata que este se encuentra debidamente firmado de manera física. -----

3. TEMPORALIDAD DEL RECURSO

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

En este caso, la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026 del 20 de abril de 2026, fue notificado a las partes del procedimiento por correo electrónico en esa misma fecha.

El señor Mauricio Martin (sic) Bermudez (sic) Sandí, por su parte, presentó su escrito de impugnación (NI-05255-2026, NI-05366-2026) el día el 21 de abril del 2026, tal cual se desprende de los folios 341 al 353 y 378 al 386 del expediente administrativo.

Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto (20 de abril de 2026) y la interposición del recurso (21 de abril de 2026), con respecto al plazo de 3 días otorgado en el artículo señalado, se concluye que fue presentado en tiempo. -----

III. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

En el escrito de impugnación con el número de identificación interno NI-05255-2026, el señor Bermudez (sic) Sandi expone lo siguiente: -----

“Mauricio Martin (sic) Bermudez (sic) Sandi

como Discapacitado Tengo (sic) derecho a bajas y como humano Padre. los (sic) Ataques suicida. (sic) me hacen loco (sic) ustedes lo que hacen casi es discriminación (sic). Mauricio Bermudez (sic) Sandi Como Aseguran Algo Que no Fue. (sic) Yo no Fui (sic) notificado. un (sic) un Abogado Tiene. su codigo (sic) que. (sic) debe ser respetado igual. (sic) un Carnet conapdis (sic) no se lo dan a. (sic) cualquier persona. (sic) un dictamen especialista. (...)" (Folio 346) -----

(...)

Parrita Puntarenas -----

Lunes 20/04/2026.-----

Apelo. Mauricio Martin Bermudez(sic) Sandi cedula (sic) 603140399. Tel: (...) en mi condicion (sic) de Discapacitado pido ser Tratado Como (Sic) es Yo no Quería. (sic) vivir Tome. para. (sic) no existir. (sic) Dormida la. (sic) Fecha. (sic) Que (sic) dicen Que. (sic) Fui NoTiFicado (sic), jamas (sic) se Que (sic) dormía. Siento Plata en medio Reycom y sutel (sic). Pido investigacion (sic) y Que los Carnet Dictámenes (sic) se usen correctamente. (...)" (Folio 347) -----

Además, adjunta a su escrito lo siguiente: -----

- 1. Un extracto de lo que parece ser una resolución de la Gerencia de Pensiones de la Caja Costarricense del Seguro Social, referente a un recurso de apelación que se sigue en el expediente GP-R-CNA-0143-2024 y que en apariencia trata de una gestión de pensión por invalidez del Régimen del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte del recurrente en esa sede. -----*

2. *Epicrisis del 19 de agosto de 2024 suscrita por el Dr. Orlando Quesada Solano en su condición de Director Médico de la Dirección (sic) Médica (sic) del Área de Salud N° 8 Parrita de la Caja Costarricense del Seguro Social. -----*
3. *Documento sin determinación del 26 de noviembre de 2025, aparentemente emitido por la Caja Costarricense del Seguro Social. -----*
4. *Certificado de discapacidad del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) en favor del señor Mauricio Martín (sic) Bermúdez (sic) Sandi, identificación: 603140399. -----*

Lo anterior es replicado mediante el escrito con el número de identificación interno NI-05366-2026. -----

En ese sentido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 348 de la Ley General de la Administración Pública, el cual establece que: "...Los recursos no requieren una redacción ni una pretensión especiales y bastará para su correcta formulación que de su texto se infiera claramente la petición de revisión."; se procede a dar trámite a la presente gestión, por cuanto del escrito presentado se desprende una manifestación de disconformidad respecto de lo resuelto por la Dirección General de Calidad. -----

1. ANTECEDENTES DEL CASO

De conformidad con las actuaciones que constan en el expediente administrativo, se tiene que el 27 de noviembre de 2025 (NI-15844-2025), el señor Bermúdez Sandi puso en conocimiento de esta Superintendencia de Telecomunicaciones una aparente desconexión del servicio de internet fijo por parte del proveedor REYCOM. No obstante, no fue sino hasta el 17 de diciembre de 2025 y el 19 de enero de 2026, mediante los escritos identificados como NI-16828-2025 y NI-00663-2026, respectivamente, que el reclamante remitió la información pertinente debidamente

firmada para la atención de su reclamación. -----

Lo anterior, pese a que mediante el oficio 11619-SUTEL-DGC-2025 del 09 de diciembre de 2025, se le previno la subsanación de diversos aspectos formales y documentales dentro del plazo de cinco días hábiles, de conformidad con el procedimiento establecido en el Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final RPUF de la SUTEL. -----

Ahora bien, se identifica que, el señor Bermudez (sic) Sandi, mediante el formulario de reclamación, establece que el objeto de su gestión es: “Soy pensionado el cual estoy en casa y les cuido (sic) la velocidad. Y no son estables por eso reclamo el mejor decidió Quitarmelo (dic) sin decir Mucho. (sic) un Tecnico (sic) me mando a callar. el dueño o Alguien (sic) por audio me oFendio (sic) y borro el Audio (sic) me.(sic) violaron un derecho como persona Discapacitada .(sic) y a mi hijo el. No consTesTa (sic) los msj”. Además, se desprende del citado formulario que la pretensión del reclamante es: “Que hay agresión la hay pero pido Que. (sic) me. (sic) instale(sic) el servicio de.(sic) Nuevo(sic)” -----

La Dirección General de Calidad, mediante el oficio 00649-SUTEL-DGC-2026 del 22 de enero de 2026, remite al proveedor de servicios la reclamación interpuesta, en aras de que se proceda con su valoración. -----

Por su parte, mediante oficio de fecha 04 de febrero de 2026 sin número de consecutivo (NI-01457-2026), REYCOM brinda respuesta a lo solicitado, indicando -a lo que interesa- lo siguiente: -----

“2. Sobre la decisión de retiro del servicio.-----

La decisión de dar por finalizado el servicio se fundamentó en dos aspectos claramente documentados:-----

1. La solicitud expresa del propio cliente, quien en distintos audios solicitó que se retirara lo que denominó de forma despectiva como "esa cochinada de servicio". -----

2. La reiteración de conductas ofensivas y agresiones verbales hacia el personal de la empresa, las cuales contravienen los principios de convivencia, respeto mutuo y trato digno que rigen en esta organización. --

El día 24 de noviembre de 2025, un agente del Departamento de Servicio al Cliente informó al señor Bermúdez Sandí, vía WhatsApp, la decisión de suspender el servicio, verificándose que el mensaje fue recibido y leído, sin obtener respuesta. Dicha comunicación se adjunta como prueba documental. -----

El 25 de noviembre de 2025, se le comunicó nuevamente la decisión y se le solicitó un número de cuenta bancaria para proceder con el reintegro del monto pagado por concepto de instalación, confirmándose igualmente la recepción y lectura del mensaje sin respuesta del cliente. -----

Posteriormente, el 26 de noviembre de 2025, se envió un correo formal explicando las razones del retiro del servicio. Es importante destacar que no se aplicó ningún cobro por penalidad contractual y, por el contrario, se procedió a la devolución del monto correspondiente al pago por instalación realizado por el cliente. -----

Tras esta gestión, el señor Bermúdez Sandí reaccionó nuevamente de forma violenta, utilizando lenguaje ofensivo y profiriendo amenazas hacia la empresa y su personal. Por tal motivo, desde la Gerencia Administrativa se tomó la decisión de no continuar respondiendo comunicaciones de

carácter ofensivo, y atender cualquier requerimiento únicamente por medio de los canales formales correspondientes. -----

El cliente ha solicitado reiteradamente que se le cancele el monto restante del contrato de servicio, manifestando que situaciones similares le han generado pagos por parte de otros operadores. Asimismo, en correos enviados a SUTEL el 15 de diciembre de 2025, en los que copia a esta empresa, hace referencia a supuestos problemas psicológicos y a presuntos daños y perjuicios derivados del retiro del servicio, incluyendo la pérdida de un supuesto empleo para su hijo y la imposibilidad de llevar cursos, afirmaciones que esta empresa no puede corroborar ni asumir como responsabilidad propia.-----

3. Sobre el retiro del equipo. -----

El equipo instalado no fue retirado del inmueble debido a que el propio cliente manifestó expresamente que no deseaba ningún tipo de contacto con colaboradores de la empresa, indicando que podría reaccionar con cólera ante dicha situación e incluso denunciar a la empresa por invasión de propiedad. En resguardo de la integridad física y emocional de nuestro personal, se tomó la decisión preventiva de no realizar el retiro del equipo”.

En el oficio 01537-SUTEL-DGC-2026 del 18 de febrero de 2026, notificado en esa misma fecha a las partes del procedimiento, la Dirección General de Calidad propicia el inicio del procedimiento sumario y solicitud del expediente de reclamación al proveedor. -----

Al respecto, mediante el oficio de fecha 24 de febrero de 2026 sin número de consecutivo (NI-02679-2026), REYCOM indica lo siguiente: -----

SUTEL
Departamento de Calidad de Redes

Señor
Haykel Sibaja Cubillo

Estimado señor:

En atención a la notificación del acto de inicio del procedimiento sumario y solicitud del expediente relacionado con la reclamación interpuesta por el señor **Mauricio Martín Bermúdez Sandí** contra **Red y Comunicaciones REYCOM del Sur, S.A.**, por supuestos problemas de continuidad y calidad en el servicio de acceso a internet fijo, recibida el 18 de febrero de 2026, procedemos a remitir el expediente completo en orden cronológico, el cual fundamenta la respuesta brindada al usuario.

Datos del caso

- Número de caso: No existe
- Cliente: Mauricio Martín Bermúdez Sandí
- Cédula: 6-0314-0399
- Ubicación del servicio: La Teca, Playón, Los Ángeles de Parrita, Puntarenas
- Fecha de reclamación: 21 de noviembre de 2025
- Contrato: RDGP104752-01
- Plan contratado: 100/100 Mbps

Hechos

21 de noviembre de 2025 A las 19:20 horas, el señor Bermúdez Sandí envió un audio vía WhatsApp al centro de soporte técnico indicando una supuesta falla en la conexión. En el mensaje utilizó lenguaje ofensivo y solicitó textualmente que se le rebajara la factura o que se le retirara el servicio y se le pagara el contrato completo.

La afectación reportada obedeció a una falla eléctrica general en la zona, ajena al control de REYCOM, con una duración aproximada de 5 a 10 minutos. Para el momento del reporte, el suministro eléctrico ya había sido restablecido y, por ende, el servicio se encontraba nuevamente funcional. Dado que se trató de una incidencia general y momentánea, no se generó número de ticket individual.

Se informó al cliente que la interrupción se debió a un fallo eléctrico externo y que el servicio debía estar operando con normalidad. No obstante, el usuario continuó enviando mensajes ofensivos durante la noche, según consta en la bitácora del Departamento de Soporte Técnico. Con el fin de evitar una escalada innecesaria y considerando que el servicio ya estaba restablecido, se optó por no continuar la interacción en ese momento.

Cabe indicar que el 10 de noviembre de 2025 se le había aplicado un ajuste del 25% en la facturación, como compensación por una avería general posterior a una ventana de mantenimiento programada el 7 de noviembre. Dicho ajuste fue superior a lo estrictamente proporcional, otorgado en aras de satisfacción del cliente.

El 21 de noviembre el señor Bermúdez exigió un nuevo descuento o, en su defecto, la cancelación del servicio con pago del total del contrato restante, solicitud que no procede al tratarse de una causa externa a la empresa.

Ese mismo día, el cliente también contactó al centro de Servicio al Cliente fuera del horario de atención, enviando mensajes ofensivos y manifestando que no realizaría pruebas de velocidad mediante las herramientas técnicas recomendadas por la empresa, lo cual dificultó la adecuada asistencia técnica.

Conclusión

3. Se adjuntan bitácoras de los departamentos de Servicio al Cliente, Cobros y Soporte Técnico que evidencian la atención oportuna de las gestiones del usuario.
4. Se incorpora conversación en formato TXT donde consta el ajuste aplicado por la inestabilidad presentada entre el 7 y el 10 de noviembre de 2025.

Asimismo, conforme al **Artículo 106 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (Alcance N.º 200 a La Gaceta N.º 180 del 22 de septiembre de 2022)**, se consideran prácticas prohibidas las conductas reiteradas irrespetuosas, agresivas u ofensivas que afecten el normal funcionamiento de los centros de atención. Las comunicaciones remitidas por el cliente evidencian conductas de esta naturaleza, así como negativa a seguir los procedimientos técnicos indicados para la verificación del servicio.

Adicionalmente, en aplicación del **Artículo 47 del mismo Reglamento**, relativo a las causas de extinción contractual, se procedió a la terminación del contrato a solicitud expresa del cliente, quien en múltiples audios manifestó su voluntad de que se le retirara el servicio. La cancelación fue notificada por correo electrónico y WhatsApp el 24 de noviembre de 2025, quedando efectiva el 26 de noviembre de 2025, dentro del plazo reglamentario de tres días hábiles.

Se adjunta material probatorio y bitácoras de atención de los diferentes centros de Servicio de esta empresa.

Quedamos atentos a cualquier información adicional que esa Superintendencia considere necesaria para respaldar lo aquí expuesto.

Atentamente,

LAURA
GARRO
SALAZAR
(FIRMA)

Firmado
digitalmente por
LAURA GARRO
SALAZAR (FIRMA)
Fecha: 2026.02.26
11:34:05 -06'00'

Gerencia Administrativa
Red y Comunicaciones REYCOM del Sur S.A.

Aunado a lo anterior, en su respuesta, REYCOM adjunta diversa prueba, entre las

cuales se identifica 79 archivos de diversa naturaleza como bitácora de atención al usuario, audios y su respectiva transcripción de conversaciones mediante la aplicación Whatsapp, informe de incidente y registro de comunicaciones, capturas de pantalla de la aplicación, contrato de servicio de Mauricio Bermudez (sic) Sandí, correos electrónicos, entre otros. -----

Consecuentemente, mediante oficio 01997-SUTEL-DGC-2026 del 02 de marzo de 2026, la Dirección General de Calidad, procede con el traslado del expediente a las partes, en aras de que logren presentar conclusiones al respecto. De ello, mediante correo electrónico del 02 de marzo de 2026 (NI-02836-2026) el reclamante expone sus conclusiones, aunque, no se desprende que tal gestión, se encuentre debidamente firmada. -----

Para el 17 de abril de 2026, mediante el oficio 03658-SUTEL-DGC-2026, el órgano director del procedimiento sumario emite el informe final del procedimiento, mismo que es acogido en su totalidad por el Director General de Calidad mediante la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026 del 20 de abril de 2026 y la cual resuelve: ---

“1. DECLARAR PARCIALMENTE CON LUGAR el reclamo presentado por el señor **Mauricio Bermudez (sic) Sandí (sic)** contra **RED Y COMUNICACIONES REYCOM DEL SUR**, por la omisión probatoria relativa a la calidad del servicio provisto, que brinda credibilidad al argumento del reclamante sobre la prestación de un servicio deficiente y al no completar debidamente el contrato de adhesión y requerir un plazo de permanencia mínima, contraviniendo los numerales 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 19 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, así como las disposiciones de la resolución RCS-219-2013 sobre los "LINEAMIENTOS SOBRE LAS

CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA Y RETIRO ANTICIPADO EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES". En todo caso, se tiene por probado que la desconexión del servicio de acceso a Internet fijo asociado al contrato número RDGP-104752-01 obedeció a la solicitud expresa, reiterada e inequívoca del propio reclamante, constituyéndose una causal válida de extinción contractual a petición del cliente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----

- 2. ACOGER COMO RAZONABLES Y PROPORCIONALES** las acciones realizadas por **RED Y COMUNICACIONES REYCOM DEL SUR** con la aplicación de un 25% de descuento en la facturación del mes de noviembre 2025 como compensación por las afectaciones percibidas en la calidad del servicio de acceso a Internet fijo, así como la devolución del monto cancelado por concepto de su instalación, correspondiente a la suma de \$50, acciones que fueron debidamente comunicadas y aceptadas por el usuario.-----
- 3. TENER POR ACREDITADA** la comisión de prácticas prohibidas por parte del usuario final, en los términos establecidos en el inciso 6) del artículo 106 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, específicamente en lo relativo a la realización de conductas reiteradas de carácter irrespetuoso, agresivo y ofensivo que afectaron la atención por parte del operador y el normal funcionamiento de los centros de atención del operador, conforme a la prueba documental incorporada al expediente administrativo. -----

4. **SEÑALAR** que, si bien se acredita la conducta infractora por parte del usuario final, la facultad del operador para disponer la suspensión definitiva del servicio bajo dicha causal y por consiguiente establecer limitaciones para la suscripción de contratos, se encuentra condicionada al cumplimiento previo de las etapas procedimentales contempladas en la propia norma, particularmente en la aplicación de una suspensión temporal y el otorgamiento de un plazo de dos meses para la corrección de la conducta por parte del usuario final. Razón por la cual en caso de que el señor **Bermúdez Sandí** requiera la contratación de un nuevo servicio, **RED Y COMUNICACIONES REYCOM DEL SUR** estará en la obligación de brindarlo bajo los principios de igualdad y no discriminación contemplados en el artículo 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones. -----
5. **RECHAZAR** la pretensión del reclamante tendiente a la reinstalación del servicio, por cuanto la finalización del vínculo contractual se produjo válidamente a partir de su propia voluntad, no existiendo obligación jurídica para el operador de restablecer el servicio en las condiciones previamente contratadas. -----
6. **SEÑALAR** al señor **Bermúdez Sandí** que, en caso de que desee nuevamente acceder a los servicios del operador, dicha gestión deberá tramitarse mediante la suscripción de un nuevo contrato, quedando sujeta a las condiciones, requisitos y eventuales limitaciones previstas en la normativa vigente. Asimismo, se le hace saber, que tal como lo establecen los artículos 48 inciso 3) y 106 inciso 6) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, las conductas reiteradas que resulten irrespetuosas, agresivas u ofensivas y afecten el normal

funcionamiento de los centros de atención del usuario final o la prestación del servicio de telecomunicaciones, constituyen prácticas prohibidas que facultan al operador/proveedor para suspender el servicio de forma temporal, y en caso de que no se corrija dicha condición en el plazo de dos meses, podrá proceder con la suspensión definitiva y la respectiva liquidación contable.-----

- 7. ORDENAR a RED Y COMUNICACIONES REYCOM DEL SUR,** que deberá completar de manera minuciosa los contratos de adhesión que suscriba con sus clientes, dado que en atención a la resolución RCS-219-2023, la aplicación de condiciones de permanencia mínima está sujeta a que se brinde información detallada sobre la condición en que se entregan los equipos terminales y la eventual multa por retiro anticipado.-----
- 8. 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 18 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -
- 9. SEÑALAR a RED Y COMUNICACIONES REYCOM DEL SUR,** que de conformidad con lo dispuesto en el acuerdo del Consejo de la SUTEL número 017-083-2018 del 6 de diciembre del 2018, y el artículo 20 del actual Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final¹, 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 R0278-STT-MOT-AU-01770-2025, en el momento procesal oportuno.” -----

De manera que, según lo reflejado al inicio de este apartado, el recurrente cuestiona que, ha sufrido discriminación por su condición de discapacitado, de conformidad con los dictámenes aportados y que, no fue debidamente notificado, aunque, no especifica el acto omiso de notificación. De ello, ante la ambigüedad del recurso, se procede con el siguiente análisis. -----

2. DEL CASO EN ESTUDIO

A. La reinstalación del servicio

De importancia para la resolución de este asunto, se tiene por acreditado que, desde el 08 de marzo de 2024, el señor Bermudez (sic) Sandi suscribió con REYCOM el contrato de servicios RDGP-104752-01 con la finalidad de obtener el servicio de internet fijo de 30/30 Mbps, por un monto mensual de ¢21.900,00; bajo la denominación Hogar 1, por un plazo de 24 meses, con una tarifa de instalación de \$50. (ver prueba denominada “contrato de servicio MAURICIO BERMUDEZ SANDI” adjunta al NI-02679-2026). -----

Así mismo, se acredita que, el 13 de octubre de 2025, mediante correo electrónico

el señor Bermudez (sic) Sandi, solicita al proveedor de servicios un aumento en la velocidad del paquete contratado a 100 mg con un costo de ¢25.900,00. (ver prueba denominada “Correo de aumento de Megas a 100” adjunta al NI-02679-2026). -----

Además, se desprende del formulario de reclamación presentado por el reclamante (NI-16828-2025 y NI-00663-2026) que su solicitud radica en que, se reinstale el servicio contratado en su momento a REYCOM, por ende, se comprende que, existió una desconexión o un cese del servicio por parte de este hacia el usuario final. -----

De manera que, lo procedente es analizar a la luz de la normativa de telecomunicaciones y de protección al usuario final, el actuar por parte del proveedor del servicio. -----

En ese sentido, en análisis de la prueba aportada por el prestador del servicio (NI-02679-2026); se logra constatar que, a través del centro de servicio de atención al cliente mediante la aplicación de mensajería conocida como “WhatsApp”; a partir del 20 de noviembre y hasta el 26 de noviembre de 2025, se propicia un intercambio de mensajes de texto entre las partes. -----

En este punto, sobre la admisibilidad y pertinencia de este tipo de prueba dentro del procedimiento administrativo, la Sala Constitucional ha señalado en múltiples ocasiones que este tipo de elemento probatorio resulta válido, siempre que sea aportado por alguno de los participantes de la conversación respectiva. -----

En ese sentido, mediante la sentencia 7460-2018 del 11 de mayo de 2018, la Sala Constitucional estableció lo siguiente: -----

“IV.- Ahora bien, en aplicación de lo anterior, ha quedado acreditado en autos, que ante el Tribunal de la Inspección Judicial se tramita la causa disciplinaria número 15-000187-031-IJ que corresponde a una queja de

la Jefa de la Oficina de Archivo Criminal, mediante la cual pone en conocimiento de aquél Tribunal, situaciones de aparente acoso sexual en perjuicio de dos subalternas, quienes a su vez, también interpusieron denuncia formal ante la Inspección Judicial el 17 de febrero y el 3 de marzo, ambas fechas del 2015, por sentirse ofendidas por conductas de los recurrentes, las cuales aparentan ser propias de hostigamiento sexual. También ha quedado acreditado que los recurrentes, a partir de la tecnología que les brinda la aplicación de teléfonos celulares WhatsApp mencionada, formaron un grupo de contactos privado y sólo para el uso personal de sus integrantes, en el que han expuesto imágenes y conversaciones con contenido sexual, las que en apariencia, perjudican a sus compañeras de oficina, las denunciantes. Del expediente disciplinario se desprende que uno de los miembros de ese grupo de Whats App, ha sido quien colaboró con la investigación disciplinaria, y fue quien aportó las imágenes y conversaciones con las cuales se sienten ofendidas las denunciantes; información que ha permitido iniciar la investigación disciplinaria contra los recurrentes por presunto hostigamiento sexual, siendo que esa persona también brindó su autorización para la extracción de tales pruebas de su teléfono celular. Para la Sala, en este caso concreto, no se requiere de una orden de juez para revisar el contenido de las conversaciones telefónicas que en el grupo se hacían, pues fue un integrante de ese grupo de Whats App, quien dio su consentimiento para que el Tribunal de la Inspección Judicial accediere a la información con sustento en la cual se inició la investigación en contra de los recurrentes. Además, colaboró con la investigación disciplinaria, aportó imágenes y conversaciones para ser

utilizadas como prueba, así como su autorización para la extracción de su celular, lo anterior, pese a que la información que contenía era de carácter confidencial para los demás integrantes del grupo. Así las cosas, es criterio de este Tribunal, que resulta válido para la Inspección Judicial el acceso a aquéllas comunicaciones, pues a pesar de que se trata del ámbito privado, íntimo y confidencial de los integrantes del grupo, uno de los miembros difundió la información y permitió el acceso a ella de forma voluntaria e, incluso, colaboró con la investigación, situación que no puede estimarse como violatoria al derecho a la intimidad y a la inviolabilidad de las comunicaciones, tutelado en el artículo 24 constitucional. (...)-----

IV.-Ahora bien, del estudio de los autos se desprende que la conversación por WhatsApp que se cuestiona en el libelo de interposición, fue aportada por una persona que formaba parte de la misma, y que figura como denunciante dentro del procedimiento administrativo 16-17. En virtud de lo anterior, y en aplicación de lo dispuesto en el pronunciamiento citado en el considerando anterior, no resultaba necesario contar con la orden de un juez para poder acceder a dicho mensaje, toda vez que éste fue presentado en forma voluntaria por un sujeto que participó de la conversación en forma directa, y quien dio su consentimiento para que fuera utilizada como prueba en el procedimiento administrativo antes mencionado. (...)” -----

Pues bien, de la prueba indicada, se desprende que, en un inicio, las conversaciones sostenidas entre las partes tuvieron como finalidad poner en conocimiento, por parte del señor Bermudez (sic) Sandi, las inconsistencias y problemas de estabilidad presentados en el servicio de internet contratado. No obstante, mediante dicho

aplicativo de mensajería, específicamente el 21 de noviembre de 2025, el señor Bermúdez Sandí -tal y como se consigna en la resolución recurrida- manifestó de forma expresa su voluntad de dar por finalizada la relación contractual y proceder con la cancelación del servicio contratado. -----

Dicha circunstancia se encuentra acreditada mediante los archivos identificados como: “Audio de WhatsApp 2025-11-21 a las 19.25.54_05d06c3c.waptt”; “Audio de WhatsApp 2025-11-21 a las 19.31.30_48de0f33.waptt”; “Audio de WhatsApp 2025-11-21 a las 19.31.30_c86947e1.waptt”; “Audio de WhatsApp 2025-11-21 a las 19.57.00_8cca3a05.waptt”; y “Audio de WhatsApp 2025-11-21 a las 19.57.00_db59d944.waptt” aportados en el NI-02679-2026. Sin perjuicio de ello, en esta etapa procesal no se considera pertinente proceder con la transcripción íntegra de dichos audios, en virtud del lenguaje inapropiado en su contenido, sin embargo, se constata que, lo indicado es coincidente a lo referido en la página 10 de la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026. -----

De tales manifestaciones analizadas se colige que el reclamante, bajo la tónica descrita, formula una serie de solicitudes relacionadas con la relación contractual mantenida con el proveedor del servicio. En particular, solicita el pago correspondiente al contrato suscrito, la aplicación de una rebaja en el cobro del servicio y, adicionalmente, manifiesta su intención de que se proceda con la cancelación o retiro definitivo del servicio contratado. -----

Adicionalmente, se constata que, mediante correo electrónico del 26 de noviembre de 2025, la empresa REYCOM notifica al señor Mauricio Bermudez (sic) Sandi al medio indicado en el contrato de servicios (NI-02679-2026) la suspensión del servicio (NI-02679-2026) a partir del 26 de noviembre de 2025, tal cual se muestra a continuación: -----

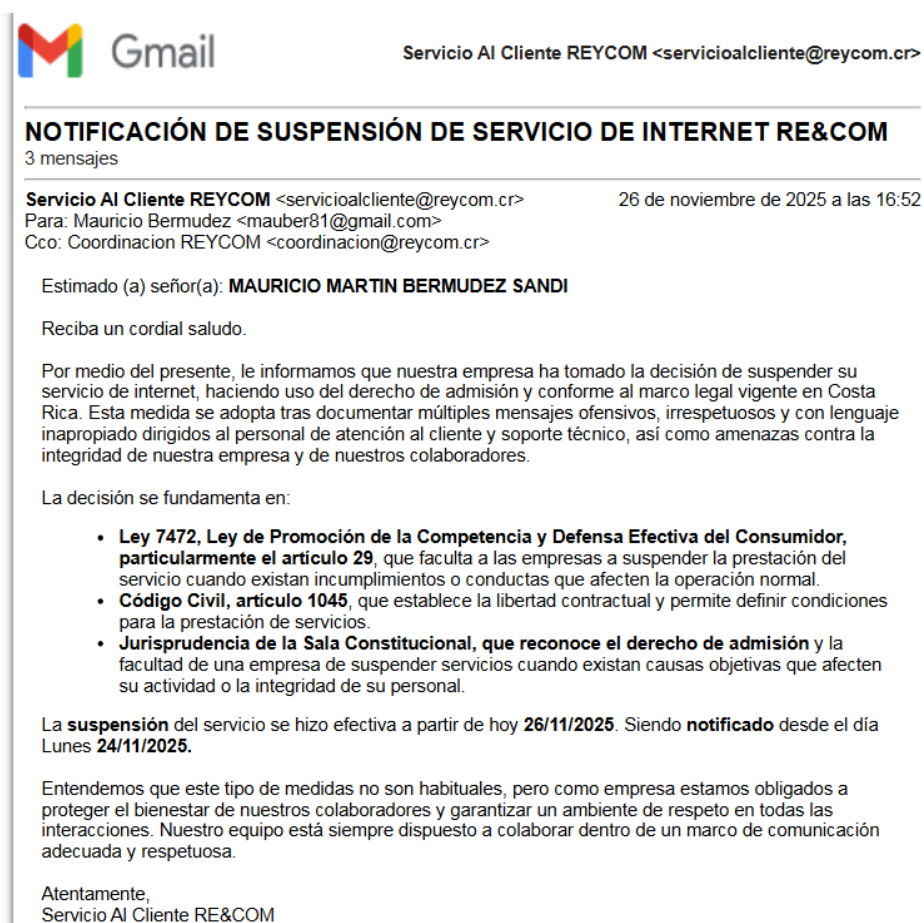


Imagen 1: Correo de suspensión del servicio visible en el NI-02679-2026.

Lo anterior constituye el fundamento expuesto por REYCOM para justificar lo que

ha denominado una suspensión del servicio. No obstante, según se desprende de los escritos presentados en fechas 04 y 24 de febrero de 2026 (NI-01457-2026 y NI-02679-2026), dicho proveedor indicó que procedió de esa manera en atención a la solicitud expresa realizada por el propio cliente de dar por finalizado el servicio, así como, debido a la conducta agresiva y el lenguaje inapropiado atribuido al reclamante durante las comunicaciones sostenidas entre las partes. -----

La posición de REYCOM se orienta a sostener que la cancelación del servicio no obedeció a una decisión unilateral e injustificada por parte del proveedor, sino a la manifestación expresa de voluntad del usuario de cancelar el servicio contratado, aunado a las circunstancias derivadas de la forma en que se desarrollaron las interacciones entre ambas partes. -----

En ese sentido, el artículo 47 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final RPUF de la SUTEL establece que los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones se extinguirán cuando se verifique alguna de las causales expresamente previstas en dicho artículo, dentro de las cuales se contempla la solicitud o petición expresa del cliente. -----

Asimismo, el citado numeral dispone expresamente que: “La extinción de los contratos de servicios de telecomunicaciones a petición del cliente se hace efectiva a partir del momento en que este manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato. Para lo cual, el operador/proveedor tiene un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual (...)”. -----

En virtud de lo anterior, y tomando en consideración que la solicitud de finalización del servicio fue realizada por el usuario, mediante la plataforma de servicio al cliente, dispuesta por el operador (aplicación WhatsApp) el 21 de noviembre de 2025, y que la cancelación efectiva del servicio se materializó el 24 de noviembre del mismo año,

se concluye que el mismo actuó dentro del plazo máximo de tres días hábiles establecido en la normativa aplicable. En consecuencia, se entiende que la actuación desplegada por REYCOM se ajustó a lo dispuesto en el referido marco regulatorio respecto al procedimiento de extinción contractual a solicitud del cliente.

A este punto, es importante señalar que, la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026 recurrida, tal cual se ha referenciado, declara parcialmente con lugar el reclamo presentado por el señor Bermudez (sic) Sandí contra REYCOM, al acreditarse deficiencias en la calidad del servicio de internet fijo y el incumplimiento de disposiciones normativas relacionadas con la formalización del contrato de adhesión y la aplicación de cláusulas de permanencia mínima. No obstante, se tuvo por demostrado que la desconexión del servicio obedeció a una solicitud expresa, reiterada e inequívoca del propio usuario. Asimismo, se consideraron razonables y proporcionales las medidas compensatorias adoptadas por el Operador, consistentes en un descuento del 25% en la facturación correspondiente al mes de noviembre de 2025 y la devolución de \$50 por concepto de instalación, las cuales fueron debidamente comunicadas y aceptadas por el reclamante. -----

De igual forma, la resolución ibid. tuvo por acreditada la comisión de prácticas prohibidas por parte del usuario final, debido a conductas reiteradas de carácter irrespetuoso, agresivo y ofensivo que afectaron la atención y el funcionamiento de los centros de servicio del operador; sin embargo, se precisó que cualquier suspensión definitiva del servicio debe ajustarse previamente al procedimiento establecido en la normativa aplicable, en alusión a lo dispuesto en el artículo 106 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final RPUF de la SUTEL. ---

En consecuencia, se rechazó la pretensión de reinstalación del servicio, al haberse extinguido válidamente la relación contractual por voluntad del propio usuario,

indicándose además que cualquier futura contratación deberá tramitarse mediante la suscripción de un nuevo contrato sujeto a las condiciones legales correspondientes. Finalmente, se ordenó al operador completar adecuadamente los contratos de adhesión, se reiteró el carácter vinculante de las resoluciones emitidas por la Superintendencia y se dispuso el cierre y archivo del expediente administrativo respectivo. -----

De manera que, conforme a lo expuesto, en esta etapa procesal, no existen nuevos elementos probatorios susceptibles de valoración que permitan desvirtuar o revocar lo resuelto por la Dirección General de Calidad. Por el contrario, del análisis integral del expediente se constata que la prueba aportada por el proveedor del servicio mantiene plena eficacia probatoria, toda vez que, la misma no ha sido desvirtuada ni refutada por la parte recurrente mediante elementos objetivos o idóneos que permitan cuestionar su contenido o alcance. -----

En ese sentido, no se evidencian motivos de hecho o de derecho que justifiquen modificar el criterio adoptado en la resolución impugnada. -----

-Por ende, según la valoración reflejada en el expediente, la petitoria del recurrente respecto a la reinstalación del servicio debe ser rechazada, por cuanto, se acredita que la cancelación del servicio es acorde a lo establecido en el inciso 1 del artículo 47 del reglamento ibidem. -----

B. Sobre la discriminación alegada

Se denota que, durante la tramitación del procedimiento de marras, la parte recurrente alegó una presunta situación de discriminación debido a su condición de discapacidad; no obstante, dicha manifestación fue realizada de forma genérica, sin desarrollar de manera concreta los hechos, circunstancias o actuaciones específicas que permitan sustentar o acreditar la existencia de un trato discriminatorio vinculado

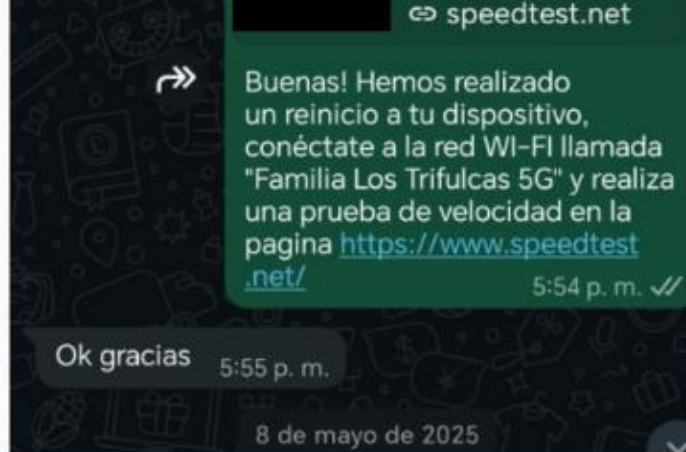
con dicha condición. -----

Al respecto, las pruebas aportadas junto con el recurso de apelación, a saber: i) extracto de resolución emitida por la Gerencia de Pensiones de la Caja Costarricense de Seguro Social, correspondiente al expediente GP-R-CNA-0143-2024, aparentemente relacionado con una gestión de pensión por invalidez dentro del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte; ii) epicrisis de fecha 19 de agosto de 2024, suscrita por el Dr. Orlando Quesada Solano, en su condición de Director Médico de la Dirección Médica del Área de Salud N.º 8 Parrita de la Caja Costarricense de Seguro Social; iii) documento de fecha 26 de noviembre de 2025, aparentemente emitido por dicha institución, sin mayor identificación o determinación formal; y iv) certificado de discapacidad emitido por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) a favor del señor Mauricio Martín Bermúdez Sandí, identificación número 603140399, únicamente permiten constatar que el recurrente ha realizado diversas gestiones ante otras instituciones vinculadas con el reconocimiento de una pensión por invalidez, que presentó una condición médica determinada durante el mes de agosto de 2024 y que, efectivamente, posee una condición de discapacidad certificada por el CONAPDIS. -----

Por ende, conviene analizar si, existe una contravención de lo establecido en el inciso 4) del artículo 4 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final RPUF de la SUTEL, el cual, establece como derecho de los usuarios finales el “(...) recibir un trato equitativo, igualitario, no discriminatorio y de buena fe por parte de los operadores/proveedores.”. -----

En ese sentido, de la prueba desglosada en el NI-02679-2026; la cual no fue desacreditada, se extrae que, a partir del 20 de abril de 2025, se propicia un intercambio de mensajes mediante la plataforma de Whatsapp entre las partes, los

cuales, tiene que ver con diversos reportes del servicio contratado, tal cual se extrae a continuación: -----



088

Imagen 2: Imagen de conversación del 21 de abril de 2025 aportada en la “Bitácora de atención -Mauricio Martin Bermudez Sandi”

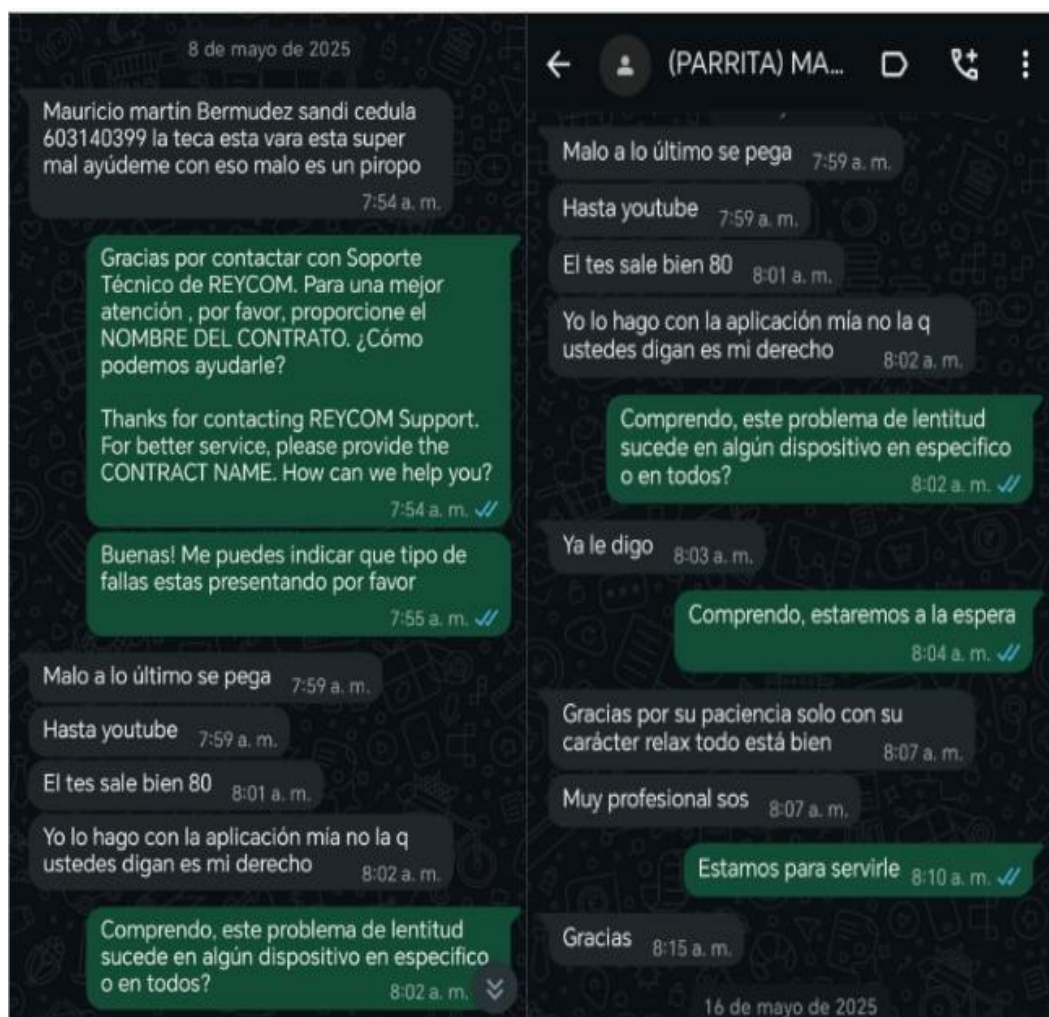


Imagen 3: Imagen de conversación del 08 de mayo de 2025 aportada en la “*Bitácora de atención -Mauricio Martín Bermudez Sandi*”

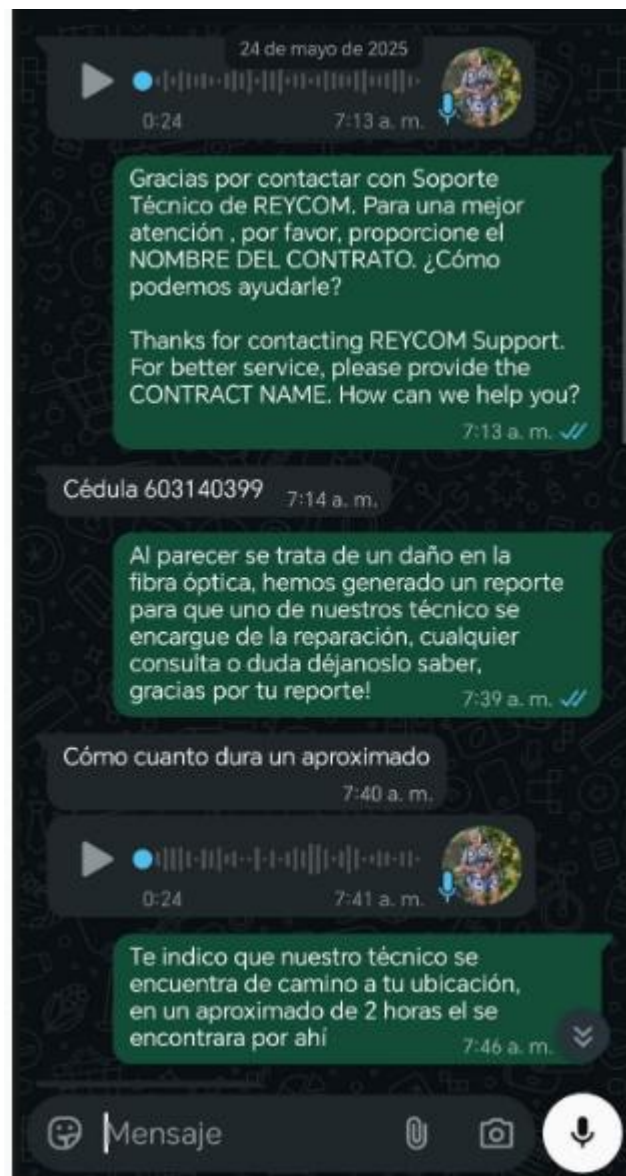


Imagen 4: Imagen de conversación del 08 de mayo de 2025 aportada en la “Bitácora de atención -Mauricio Martin Bermudez Sandi”

Tal comportamiento es repetitivo por las partes, según se desprende de la “Bitácora de atención - MAURICIO MARTIN BERMUDEZ SANDI” (NI-02679-2026)” y en donde se visualiza conversaciones del 24, 26 de mayo, 14, 16, 17, 22, 23 de junio, 10, 12, 29 de julio, 20 de agosto, 04, 05, de setiembre, 06 y 20 de noviembre, todos del 2025. -----

De las actuaciones referidas, las cuales constan en el expediente administrativo, particularmente de la información registrada en la plataforma de atención al cliente, no se logra acreditar la existencia de un trato discriminatorio en perjuicio de la parte recurrente, toda vez que, se evidencia que el operador/proveedor brindó información relacionada con las razones de las fallas técnicas reportadas, así como sobre las gestiones de atención en el sitio y demás actuaciones orientadas a canalizar adecuadamente la atención requerida. En ese sentido, no consta dentro del expediente prueba idónea, suficiente y pertinente que permita demostrar la existencia de un trato discriminatorio motivado por la condición de discapacidad de la parte recurrente. -----

En ese sentido, los documentos aportados con el recurso no resultan suficientes para demostrar, de manera objetiva y directa, que el operador/proveedor hubiese incurrido en conductas discriminatorias, diferenciadas o contrarias al deber de trato igualitario previsto en la normativa señalada y en la Ley N°7600, ni permiten establecer un nexo causal entre la condición de discapacidad del recurrente y las actuaciones reclamadas dentro del presente procedimiento administrativo. -----

Ahora bien, se comprende que tal alegación también es manifestada respecto a la

tramitación de procedimiento administrativo que nos ocupa. En ese sentido, conviene realizar una revisión de las actuaciones previstas en dicho procedimiento.

Al respecto, el marco regulatorio aplicable al procedimiento de atención al usuario por parte de esta Superintendencia se encuentra determinado en el “Capítulo VI. Procedimiento de atención de reclamaciones” y particularmente el artículo 17 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final RPUF de la SUTEL y lo establecido en la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227. -----

De manera que, como ya se ha reseñado, el 27 de noviembre de 2025 el señor Bermudez (sic) Sandí, comunicada ante esta Superintendencia, la presunta desconexión del servicio de internet fijo contratado al operador Reycom (NI-15844-2025), debiéndose prevenir por parte de la Dirección General de Calidad mediante el oficio 11619-SUTEL-DGC-2025 del 09 de diciembre de 2025; diversos requisitos formales para dar trámite a su gestión. En dicho oficio específicamente se solicitó: comprobante de haber acudido al operador o proveedor con al menos 10 días de antelación a la presentación de su reclamo ante SUTEL; descripción clara y legible de los hechos que fundamentan su reclamo; indicación clara, concisa y legible de su pretensión; indicación del número telefónico del servicio o número de contrato afectado; reclamación debidamente firmada de forma manuscrita y escaneada o digital; indicación de medio para recibir notificaciones y copia del documento de identidad vigente por ambos lados, otorgándose 5 días hábiles para su cumplimiento. De ello, no es hasta el 17 de diciembre de 2025 (NI-16828-2025) y el 19 de enero de 2026 (NI-00663-2026) respectivamente, que el recurrente cumple a cabalidad con la prevención. -----

Para el 22 de enero de 2026, mediante el oficio 00649-SUTEL-DGC-2026, de conformidad con la Resolución RCS-107-2021 del Consejo de la Superintendencia

denominada: “Actualización del protocolo para la facilitación de reclamaciones presentadas ante la Superintendencia de Telecomunicaciones por parte de los usuarios finales” y lo estatuido en el inciso b) del artículo 18 del reglamento ibidem, se promueve por parte de la Dirección General de Calidad, la remisión de la reclamación al proveedor de servicios para su valoración. -----

Para el 04 de febrero de 2026, mediante oficio de esa misma fecha (NI-01457-2026) se propicia la respuesta de REYCOM al oficio 00649-SUTEL-DGC-2026, indicando -entre otras cosas- las razones por las cuales propició la desconexión del servicio al usuario final, mismas que ya se han desarrollado. -----

Consecuentemente, al no prosperar la etapa de facilitación, mediante el oficio número 01537-SUTEL-DGC-2026 del 18 de febrero de 2026, la Dirección General de Calidad emitió el acto de inicio del procedimiento sumario y la solicitud del expediente administrativo a REYCOM, designándose el órgano director del procedimiento y otorgándose un plazo de cinco días hábiles para que el proveedor del servicio aportara la siguiente documentación: la propuesta conciliatoria, en caso de haberse aplicado algún mecanismo de resolución alterna de conflictos, incluyendo el comprobante de ajuste, desistimiento o finiquito correspondiente, con detalle de las acciones implementadas; el expediente completo de la reclamación del usuario, debidamente ordenado en forma cronológica; copia de las comunicaciones intercambiadas entre el usuario y el operador/proveedor; las características del servicio suscrito por el usuario, asociado al contrato número RDGP-1047; copia de la respuesta efectiva brindada a la reclamación por parte del operador/proveedor, debidamente notificada al usuario y respaldada con la constancia respectiva en sus sistemas; así como las pruebas de descargo correspondientes. -----

Asimismo, se requirió la presentación de un estudio técnico del servicio que acreditara el cumplimiento de los indicadores de calidad correspondientes al servicio suscrito por el usuario, previo a la suspensión de este, con especial énfasis en los indicadores particulares aplicables a los servicios de acceso a Internet, establecidos en el capítulo sétimo del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS). Adicionalmente, se solicitó el histórico de suspensiones temporales y definitivas del servicio suscrito por el usuario, así como cualquier otra gestión vinculada con la tramitación de la reclamación. -----

El 26 de febrero de 2026, mediante oficio de fecha 24 de febrero de 2026 (NI-02679-2026) REYCOM promueve la respuesta al oficio 01537-SUTEL-DGC-2026; adjuntando, el contrato de servicios, transcripción de conversaciones del servicio al cliente con el reclamante, correo de notificación de suspensión del servicio, informe de incidente y registro de comunicaciones, imágenes de las conversaciones sostenidas con el usuario final, entre otros. -----

El 02 de marzo de 2026, mediante el oficio 01997-SUTEL-DGC-2026 se remite a las partes el traslado del expediente para que, en el plazo de 3 días hábiles, remitan sus conclusiones de conformidad con el artículo 324 de la Ley General de la Administración Pública. -----

El señor Mauricio Bermúdez Sandí, mediante correo electrónico de fecha 02 de marzo de 2026 (NI-02836-2026), remitió sus consideraciones respecto del asunto en cuestión; no obstante, se observa que dicho correo electrónico no se encuentra debidamente suscrito mediante firma digital. Por su parte, REYCOM, omite remitir sus conclusiones del caso. -----

Como aspecto adicional, mediante el oficio 03579-SUTEL-DGC-2026 del 16 de abril de 2026, se propicia la confección de una constancia de llamada por parte del

funcionario Haykel Jose Sibaja Cubillo de la Dirección General de Calidad con el señor Bermudez (sic) Sandi, mismas que se llevaron a cabo el 23 de enero, 06 y 20 de febrero del 2026; con la finalidad de brindar “acompañamiento al reclamante durante la sustanciación del procedimiento sumario. En ese sentido, se procedió a explicarle de manera clara y suficiente las distintas etapas procedimentales, así como a evacuar consultas relacionadas con la prevención que le fue debidamente formulada, garantizando su derecho de defensa y adecuada comprensión de las cargas procesales que le asisten. (...) Adicionalmente, se le aclaró al reclamante la naturaleza jurídica del procedimiento sumario en curso, enfatizando que el mismo no constituye un procedimiento de carácter sancionatorio, sino un mecanismo que tiene como finalidad de resolver un conflicto entre un operador/proveedor y el usuario final por supuestos problemas de continuidad y calidad en el servicio de Internet fijo, siendo su objeto la constatación de este inconveniente y el dictado de las disposiciones pertinentes para corregir las anomalías, y cuando corresponda, ordenar las compensaciones correspondientes sobre el caso en particular.” -----

El 17 de abril de 2026 se emite informe final del procedimiento por parte del Órgano Director (03658-SUTEL-DGC-2026), el cual es el sustento de la resolución final del procedimiento RDGC-00030-SUTEL-2026 del 20 de abril de 2026, emitida por el Director General de Calidad. -----

Finalmente, a raíz del recurso de apelación que nos ocupa, el cual fue interpuesto el 21 de abril de 2026 (NI-05255-2026 y NI-05366-2026) mediante el oficio 03822-SUTEL-DGC-2026 del 2 de abril de 2026; la Dirección General de Calidad, procede a la emisión del informe al recurso de apelación interpuesto por el señor Mauricio Bermudez(sic) Sandi. -----

Ahora bien, vistas tales actuaciones también se divisa que, durante todo el

procedimiento, se ha propiciado un intercambio constante de mensajes por parte del recurrente mediante correo electrónico a los correos institucionales info@sutel.go.cr y gestiondocumental@sutel.go.cr tal cual se visualiza en los folios 7 al 81 del expediente administrativo. -----

En esa línea, se acredita que, el 12 de enero de 2026 (folios 55 al 58), se le indica, a través del correo info@sutel.go.cr lo siguiente: -----

“Estimado señor Bermudez (sic).

En seguimiento de su reclamo AU-01770-2025. Se le informa que desde el 9 de diciembre de 2025 se le notificó el oficio número 11619-SUTEL-DGC-2025, en el cual se le realizó una prevención por falta de requisitos esenciales para dar trámite a su reclamo, por lo cual se adjunta copia en este correo electrónico y se indica que deberá cumplir con lo solicitado en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la presente notificación, específicamente lo relacionado con la copia de la cédula de identidad vigente por ambos lados. -----

La presente prevención se realiza al amparo de lo dispuesto en el artículo 18 inciso 1. a) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, que en lo que interesa dispone: "a) Admisibilidad. Una vez interpuesta la reclamación, la Sutel verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad dentro de los quince (15) días naturales y prevendrá al reclamante la subsanación correspondiente en caso de aplicar. El usuario final tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para cumplir con lo solicitado. En caso de incumplimiento se procederá con el archivo inmediato de la gestión. -----

La información requerida debe enviarse al correo gestiondocumental@sutel.go.cr, al fax 2215 6821 o entregarse en las oficinas de la SUTEL, ubicadas en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, 100 metros norte de Construplaza. En caso de no cumplir con lo prevenido, o que se aporte de forma incompleta, se declarará de oficio sin derecho al correspondiente trámite y se procederá al archivo de su reclamación, conforme a lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública.” -----

Así mismo, el 19 de enero de 2026 (NI-00669-2026), mediante la misma dirección de correo, se le indica al reclamante lo siguiente:-----

Buenos días.-----

Estimado usuario. -----

En seguimiento de su reclamación AU-01770-2025, y en respuesta a su consulta, se le informa que se realizó una prevención de cumplimiento por reclamo incompleto mediante oficio número 11619-SUTEL-DGC-2025, cuyo plazo de respuesta vence el día de hoy. El documento que se encuentra pendiente de aportar es la copia de la cédula de identidad vigente por ambos lados. Hemos intentado comunicarnos con su persona al número telefónico indicado en los correos electrónicos recibidos y en el formulario de reclamación, sin embargo no ha sido posible contactarlo.-----

Por lo anterior se informa que deberá cumplir con lo solicitado a la mayor brevedad, de lo contrario se procederá con el cierre del expediente. ----

Por otra parte, en esa misma fecha, mediante info@sutel.go.cr se le indica: -----

“Buenos días-----

estimado usuario.-----

Como se le indicó en el correo anterior, es necesario que aporte la copia de la cédula de identidad por ambos lados, en su correo previo está aportando solamente la cédula en el reverso, lo que imposibilita comprobar los elementos de la cédula de identidad. Así mismo, se le solicita confirmar el número telefónico de contacto, debido que el que indicó no se encuentra disponible, al recibir una respuesta de parte de su operador que el número marcado no existe.-----

Quedamos atentos a su respuesta.”-----

En fecha 23 de enero de 2026, mediante correo electrónico, se le indica al usuario lo siguiente:-----

“Buenas tardes, estimado usuario:-----

En respuesta a su correo, se le comunica que su expediente número AU-01770-2025, se encuentra en la etapa de facilitación en la cual se está a la espera de una propuesta de solución por parte del operador, una vez que ingrese dicha información nos estaríamos contactando con su persona por medio telefónico o al correo electrónico definido en su reclamación. En caso de no recibir respuesta por parte del operador se procederá con la apertura de un procedimiento sobre el cual todo lo actuado le será notificado al correo señalado para tal fin.-----

Gracias”-----

Este tipo de actuaciones fueron reiteradas en múltiples oportunidades, según se desprende de los correos electrónicos de fechas 27 de enero de 2026 (NI-01022-

2026), 06 de febrero de 2026 (NI-01609-2026), 20 de febrero de 2026 (respuestas a los NI-02044-2026 y NI-02207-2026), 02 de marzo de 2026 (respuesta al NI-02777-2026), 18 de marzo de 2026 (respuesta al NI-03153-2026), 19 de marzo de 2026 (NI-03843-2026, correspondiente a respuesta de requerimiento de información), 09 de abril de 2026 (respuesta al NI-04477-2026), 14 de abril de 2026 (NI-04972-2026, en atención a la solicitud de información adicional), 21 de abril de 2026 (NI-05274-2026, referente a solicitud de aclaración) y 23 de abril de 2026 (respuestas a los NI-05255-2026 y NI-05366-2026), entre otros registros que constan dentro del expediente administrativo, evidenciándose así una atención continua a las distintas gestiones promovidas por la parte recurrente, las cuales, pueden ser constatadas en el expediente. -----

Además, se destaca la constancia 03579-SUTEL-DGC-2026 del 16 de abril de 2026, la cual, según se indicó previamente, tuvo como finalidad dejar constancia del acompañamiento brindado al señor Bermúdez Sandí durante el procedimiento, así como de las gestiones realizadas para explicarle los pormenores y la finalidad de este.

De manera que, no debe perderse de vista que, el procedimiento administrativo, tiene como objetivo la determinación de la verdad real de los hechos, consecuentemente, debe seguirse conforme al debido proceso y mediante la consecución de todas sus etapas, de conformidad con su tipología (ordinario o sumario). -----

Mas en detalle, se establece que; "...el procedimiento es un conjunto de actos que se desarrollan progresivamente, no obstante, no se puede obviar que los mismos no pueden ser desarrollados desordenadamente, sino que deben ir encaminados a organizar una actividad o acción determinada, en nuestro caso a un acto administrativo, hasta lograr la finalidad propia de dicha actividad, situación que nos permite reconocer que el procedimiento implica un conjunto de formalidades que se

materializan organizadamente hasta lograr una finalidad determinada por la actividad, función administrativa, que desarrollan y que, concuerda a todas luces con el reconocimiento que se realiza del procedimiento como un elemento formal del acto administrativo.”¹ -----

Es decir, el procedimiento administrativo no es una serie de actuaciones aisladas o realizadas al azar, sino una secuencia ordenada y lógica de actos que se van desarrollando paso a paso hasta llegar a una decisión final, es decir, al acto administrativo. -----

Es por lo que, del análisis de las actuaciones efectuadas en atención a las distintas solicitudes formuladas por la parte reclamante, así como de la secuencia de actuaciones desarrolladas dentro del procedimiento, en conjunto con las formalidades propias que lo rigen, se desprende, en primer término, que todas las gestiones planteadas por el recurrente fueron debidamente atendidas por la Administración. Asimismo, se evidencia que cada una de las etapas correspondientes al procedimiento sumario fueron tramitadas conforme a las circunstancias particulares que se presentaron durante su desarrollo, observándose las disposiciones legales y procedimentales aplicables, así como las garantías inherentes al debido proceso y al derecho de defensa de las partes intervinientes. -----

En consecuencia, no se logra acreditar la existencia de un trato discriminatorio, tal y como se alega; por el contrario, en su caso particular, se evidencia una actuación diligente y colaborativa por parte de la Dirección a cargo del procedimiento, orientada a brindar información de manera oportuna mientras el asunto era resuelto conforme a derecho, tal cual, ha ocurrido en la especie mediante la resolución que se impugna.

¹ Rodríguez Fallas Mauricio/ Hernández Vargas Marco, El Procedimiento Administrativo Sancionador en la Administración Pública, I Edición, 2017 Pág. 254

Por último, en cuanto a la alegación relativa a una supuesta omisión de notificación, debe señalarse que la parte recurrente no precisa de manera concreta cuál es el acto presuntamente no notificado. No obstante, tal y como se desprende del presente informe y de las actuaciones que constan en el expediente de marras, las distintas notificaciones efectuadas durante la tramitación del procedimiento -incluyendo la relativa a la suspensión del servicio realizada por el operador, así como las demás actuaciones procesales desarrolladas dentro del presente asunto- fueron debidamente comunicadas al medio señalado por el propio recurrente para atender notificaciones, a saber, el correo electrónico: mauber81@gmail.com. -----

En ese sentido, no se desprende elemento alguno que permita acreditar una vulneración al deber de notificación o una afectación al derecho de defensa dentro del presente procedimiento. -----

Así las cosas, conforme lo desarrollado, considera esta asesoría que se ha actuado conforme a la normativa vigente, por ende, lo procedente es rechazar en todos sus extremos el recurso de apelación presentado por el señor Mauricio Bermudez (sic) Sandi, en cuenta, los motivos de discriminación y falta de notificación alegados. -----

IV. FIRMEZA DEL ACUERDO

Por disposición del artículo 56 de la Ley N° 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. -----

V. RECOMENDACIÓN

A partir de lo analizado en el presente informe, esta Unidad Jurídica recomienda al Consejo de la Sutel, lo siguiente: -----

1. DECLARAR SIN LUGAR en todos sus extremos el recurso de apelación interpuesto por Mauricio Bermudez (sic) Sandi, cédula de identidad número 6-0314-0399 en contra de la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026 del 20 de abril de 2026 emitida por la Dirección General de Calidad, de conformidad con lo desarrollado en el apartado **III.** de este informe.-----

2. Dar por agotada la vía administrativa y declarar firme el acuerdo que resuelva el recurso de apelación interpuesto. -----

[...]"

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:

PRIMERO: DECLARAR SIN LUGAR en todos sus extremos, el recurso de apelación interpuesto por Mauricio Martín Bermúdez Sandí, cédula de identidad número 6-0314-0399 en contra de la resolución RDGC-00030-SUTEL-2026 del 20 de abril de 2026.-----

SEGUNDO: DAR por agotada la vía administrativa. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

2.5. Informe del recurso de apelación presentado por R&H International Telecom Services S. A. y Hulihealth Costa Rica en contra de la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026.

De inmediato, la Presidencia somete a consideración del Consejo el informe presentado por la Unidad Jurídica por medio del oficio 04693-SUTEL-UJ-2026, del 18 de mayo del 2026, para atender el recurso de apelación interpuesto por R&H International Telecom Services, S. A. y Hulihealth Costa Rica en contra de la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026.-----

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

“Carlos Watson: Segundo punto doña María Marta sería el informe recurso de apelación presentado por R&H International. Adelante doña María Marta. -----

María Marta Allen: En este informe se atienden los recursos de apelación interpuestos tanto por Hulihealth como por R&H International Telecom Services en contra de la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026, emitida por la Dirección General de Calidad

dentro de un procedimiento de reclamación por presuntos problemas de continuidad y cambio de numeración en servicios de telefonía fija IP. -----

La resolución de la Dirección General de Calidad declaró parcialmente con lugar la reclamación que presentó Hulihealth, porque se acreditó que esa empresa sufrió inconvenientes de continuidad en los servicios de telefonía fija y ordenó a R&H que una vez concluido el proceso de asignación de numeración que está tramitándose ante la Dirección General de Mercados, habilite a Hulihealth los números inicialmente contratados para la prestación de los servicios de telefonía fija IP. -----

Aquí como primer aspecto hay que tener claro que el procedimiento de reclamación tiene un alcance limitado, que se refiere a la protección de los derechos de los usuarios finales y a la corrección de anomalías relacionados con los servicios de telecomunicaciones y no puede extenderse a materias del régimen de asignación de numeración que le corresponde a la Dirección General de Mercados. -----

Con relación al recurso presentado por Hulihealth, la empresa cuestiona el rechazo de una medida cautelar que fue presentado por la otra empresa, por R&H, pero ellos solicitaron ser coadyuvantes y en la cual, en esa medida cautelar, la empresa R&H solicitó la asignación de numeración de manera preventiva. -----

Sobre la medida cautelar, consideramos que el rechazo de la Dirección General de Calidad fue correcto, ya que la asignación temporal del recurso numérico no es accesorio del procedimiento de reclamación y debe tramitarse en un procedimiento de asignación de numeración ante la Dirección General de Mercados. -----

En cuanto al recurso interpuesto por R&H, la empresa insiste en que la medida cautelar, que fueron ellos quienes la presentaron, es viable a nivel técnico y jurídico y que podría implementarse también un enrutamiento provisional de la numeración. -----

Con relación a este argumento, como se indicó, la medida cautelar consideramos es improcedente por falta de accesoriedad con el procedimiento principal y porque la Dirección General de Mercados (sic) carece de competencia para disponer asignaciones de recursos numéricos. -----

Finalmente, concluimos que no se acreditan violaciones al debido proceso, al principio de verdad real, ni errores en la valoración jurídica que efectuó la Dirección General de Calidad. -----

Con base en eso, recomendamos al Consejo declarar sin lugar el recurso de apelación presentado por Hulihealth Costa Rica y por R&H International Telecom Services en contra de la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026, dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo. -----

Carlos Watson: *Si no tenemos comentarios, compañeros, sometemos el tema votación y les agradezco la firmeza, como lo solicitó doña María Marta. -----*

Federico Chacón: *En firme. -----*

Cinthya Arias: *En firme. -----*

Carlos Watson: *3 votos de favor, en firme". -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 04693-SUTEL-UJ-2026, del 18 de mayo del 2026 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por mayoría 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 006-032-2026

- I. Dar por recibido el oficio 04693-SUTEL-UJ-2026, del 18 de mayo del 2026, por medio del cual la Unidad Jurídica presenta al Consejo el informe para atender el recurso de apelación interpuesto por R&H International Telecom Services, S. A. y Hulihealth Costa Rica en contra de la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026. -----
- II. Aprobar la siguiente resolución:-----

RCS-124-2026

**“RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN PRESENTADO POR R&H
INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A. Y HULIHEALTH COSTA RICA S.R.L.
EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RDGC-00006-SUTEL-2026 DEL 03 DE
FEBRERO DEL 2026”**

EXPEDIENTE: R0001-STT-MOT-AU-01734-2025

RESULTANDO:

1. El 19 de noviembre de 2025, Alejandro Vega Rodríguez, portador de la cédula de identidad número 1-1066-0391, en representación de Hulihealth Costa Rica S.R.L. con cédula jurídica 3-102-656926 (en adelante Hulihealth), interpuso formal reclamación (NI-15404-2025) contra R&H International Telecom Services S.A. (en adelante R&H International), por supuestos problemas de continuidad y cambio de numeración en los servicios de telefonía fija IP, asociados a los números 40016361, 40400011, 40400013, 40400014, 40400015, 40400016, 40400017, 40400018, 40400019, 40400020, 40400021, 40400022, 40400023, 40400024, 40400025, 40400026, 40400027, 40400028, 40400029, 40400030, 40400031, 40400032, 40400034, 40400035, 40400036, 40400037, 40400038, 40400042, 40400043, 40400050, 40400052, 40400055, 40400107, 40400180, 40400181, 40400182, 40400191, 40400347, 40400348, 40400352, 40400501, 40400505, 40400563, 40400566, 40400567, 40400573, 40400578 y 40400808 (*Expediente R0001-STT-MOT-*

AU-01734-2025, folios 2). -----

2. El 25 de noviembre de 2025, la Dirección General de Calidad emitió el oficio 11209-SUTEL-DGC-2025 con el que ordenó la apertura del procedimiento, nombró órgano director y asesor técnico y concedió audiencia a R&H internacional para que aportara pruebas de descargo (*Expediente R0001-STT-MOT-AU-01734-2025, folio 15*). -----
3. El 04 de diciembre de 2025, R&H International remitió su escrito de contestación al traslado realizado por la Dirección General de Calidad en su oficio 11209-SUTEL-DGC-2025 (NI-16216-2025 y NI-16234-2025). En el mismo escrito, la empresa reclamada presentó una solicitud de medida cautelar (*Expediente R0001-STT-MOT-AU-01734-2025, folio 21*). -----
4. El 05 de enero de 2026, el órgano director de procedimiento rechazó la solicitud de R&H International de imposición de medida cautelar y conversión del procedimiento a procedimiento ordinario (*Expediente R0001-STT-MOT-AU-01734-2025, folio 57*). -----
5. El 12 de enero de 2026, el órgano director de procedimiento emitió el oficio 00239-SUTEL-DGC-2026 con el que dio traslado del expediente para presentar conclusiones (*Expediente R0001-STT-MOT-AU-01734-2025, folio 68*). -----
6. El 15 de enero de 2026, Hulihealth presentó su escrito de conclusiones (NI-00557-2026) (*Expediente R0001-STT-MOT-AU-01734-2025, folio 80*). -----
7. El 02 de febrero de 2026, el órgano director de procedimiento emitió su informe final sobre la reclamación interpuesta por Hulihealth contra R&H Internacional (*Expediente R0001-STT-MOT-AU-01734-2025, folio 95*). -----
8. El 03 de febrero de 2026, la Dirección General de Calidad emitió la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026 que constituye acto final de procedimiento, notificada a todas las partes el 03 de febrero de 2026 (*Expediente R0001-STT-MOT-AU-01734-2025, folio*

110). -----

9. El 09 de febrero de 2026, Hulihealth interpuso recurso de revocatoria con apelación en subsidio contra la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026 (NI-01662-2026) (*Expediente R0001-STT-MOT-AU-01734-2025, folio 126*). -----
10. El 09 de febrero de 2026, R&H Internacional interpuso recurso de revocatoria con apelación en subsidio contra la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026 (NI-01684-2026) (*Expediente R0001-STT-MOT-AU-01734-2025, folio 133*). -----
11. El 10 de abril de 2026, la Dirección General de Calidad emitió el oficio 03373-SUTEL-DGC-2026 con el que rindió su informe sobre el recurso de revocatoria presentado por Hulihealth y R&H Internacional contra la resolución RDGC-0006-SUTEL-2026 (*Expediente R0001-STT-MOT-AU-01734-2025, folios 140*). -----
12. El 13 de abril de 2026, la Dirección General de Calidad emitió la resolución RDGC-00029-SUTEL-2026 con la que atendió los recursos de revocatoria presentados por Hulihealth y R&H Internacional contra la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026 (*Expediente R0001-STT-MOT-AU-01734-2025, folio 161*). -----
13. El 18 de abril de 2026, R&H Internacional presentó su escrito de expresión de agravios de apelación contra la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026 (NI-05148-2026) (*Expediente R0001-STT-MOT-AU-01734-2025, folios 174*). -----
14. El 18 de mayo de 2026, la Unidad Jurídica emitió el oficio 04693-SUTEL-UJ-2026 en el que rindió su informe sobre el recurso de reposición presentado por Hulihealth Costa Rica S.R.L. y en contra oficio 12004- SUTEL-DGC-2025 del 17 de diciembre de 2025. -----

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el criterio jurídico contenido en el oficio 04693-SUTEL-UJ-2026 del 18 de mayo de 2026, y del cual se extrae lo siguiente: -----

[...]

II. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD POR LA FORMA

1. NATURALEZA DEL RECURSO

El recurso presentado por Hulihealth (NI-01662-2026) y por R&H internacional (NI-01684-2026) en contra de la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026 del 03 de febrero de 2026, corresponde al recurso ordinario de apelación, descrito en los artículos 342 al 352 de la Ley General de la Administración Pública, 6227 (en adelante LGAP). -----

2. LEGITIMACIÓN Y REPRESENTACION

En este caso Hulihealth presentó su escrito de apelación (NI-01662-2026) suscrito por Alejandro Vega Rodríguez quien actúa en calidad de gerente 01 con capacidad de representación judicial y extrajudicial con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma de Hulihealth con cédula jurídica 3-102-656926, así según certificación literal de personas jurídicas número RNPDIGITAL 225395-2026 adjunta al escrito de interposición del recurso. -----

R&H internacional, por su parte, presentó su escrito de apelación (NI-01684-2026) firmado digitalmente por Nissim Hugnu Degauquier, actuando como presidente con facultades de apoderado Generalísimo sin límite de suma de R&H Internacional, con cédula jurídica 3-101-508815, así según certificación literal de personas jurídicas número RNPDIGITAL-1840402-2025 adjunta a al escrito de solicitud (NI-16183-2025). -----

3. TEMPORALIDAD DEL RECURSO

De conformidad con el artículo 346, inciso 1)2, de la LGAP, los recursos ordinarios en contra del acto final se deben interponer dentro de los 3 días siguientes a su notificación. -----

En este caso, la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026 del 03 de febrero de 2026 fue notificada a todas las partes por correo electrónico el 03 de febrero de 2026.---

Por su parte, tanto Hulihealth (NI-01662-2026) como R&H Internacional (NI-01684-2026) presentaron los escritos de impugnación el día 09 de febrero de 2026. -----

Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto (03 de febrero de 2026) y la interposición de los recursos (09 de febrero de 2026), con respecto al plazo de 3 días otorgado en el artículo 63 de la Ley 9342 se concluye que fueron presentados en tiempo.-----

II. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

1. NATURALEZA DE ESTE PROCEDIMIENTO.

De acuerdo con los antecedentes del caso, el 19 de noviembre de 2025 Hulihealth presentó un formulario de reclamación (NI-15404-2025) en contra de R&H Internacional por supuestos problemas de continuidad y cambio de numeración en los servicios de telefonía fija IP asociado a los números 40016361, 40400011, 40400013, 40400014, 40400015, 40400016, 40400017, 40400018, 40400019, 40400020, 40400021, 40400022, 40400023, 40400024, 40400025, 40400026, 40400027, 40400028, 40400029, 40400030, 40400031, 40400032, 40400034, 40400035, 40400036, 40400037, 40400038, 40400042, 40400043, 40400050, 40400052, 40400055, 40400107, 40400180, 40400181, 40400182, 40400191, 40400347, 40400348, 40400352, 40400501, 40400505, 40400563, 40400566,

40400567, 40400573, 40400578 y 40400808. -----

Entonces, la reclamante acusó que el 14 de agosto de 2025, R&H Internacional notificó que todos los números habían sido dados de baja por los operadores y que, ya se había iniciado el trámite ante la Sutel para su recuperación, además, que se habían asignado números temporales; esto así, tras la adquisición por compra de la cartera de telefonía IP de la empresa Redes Integradas Corporativas (en adelante, REICO). -----

Hulihealth alegó que la solución ofrecida por R&H Internacional no evitó la afectación económica, ya que los clientes llevan más de diez años asociados a los números 4040; además, señaló que la situación ha impactado fuertemente la operación y requiere atención urgente. -----

Con base en su alegato, Hulihealth pretendió el “Restablecimiento de los 48 números de teléfono para ser utilizados a través de R&H Int. Telecom Services”.

Una vez ordenada la apertura del procedimiento, R&H Internacional se refirió a la audiencia conferida sobre la reclamación presentada por Hulihealth (NI-16216-2025 y NI-16234-2025); entonces, aportó prueba de descargo y solicitó la imposición de una medida cautelar y la conversión del procedimiento en ordinario.

En relación con la medida cautelar, R&H Internacional solicitó:-----

“1. Se ordene a los operadores de red pertinentes, especialmente a Claro y Liberty, habilitar y enrutar de forma temporal la numeración 4040-xxxx asociada al cliente HULIHEALTH COSTA RICA S.R.L., mientras se resuelve en definitiva el procedimiento de asignación de dichos números a favor de R&H/Vocex y el presente expediente de reclamación.-----

2. La vigencia de esta medida cautelar se mantenga hasta tanto SUTEL resuelva de forma firme la solicitud de habilitación de los números 4040 ya presentada por el mi representada ante esa

Superintendencia, y/o la solicitud de asignación que corresponda a favor de R&H, según lo determine la propia Autoridad.”-----

En atención a la solicitud de imposición de medida cautelar y de conversión de procedimiento en ordinario, el órgano director de procedimiento emitió el oficio 00018-SUTEL-DGC-2026 con el que dispuso su rechazo. -----

Posteriormente, el 15 de enero de 2026, Hulihealth presentó su escrito de conclusiones del procedimiento (NI-00557-2026); en dicho escrito, presentó una solicitud de coadyuvancia en la medida cautelar solicitada por R&H Internacional y expresó nuevas pretensiones. -----

En cuanto a las pretensiones, la empresa reclamante solicitó:-----

“1. Declaratoria de Responsabilidad: Que se declare a R&H International Telecom Services S.A. como responsable único y directo de la violación a los derechos de continuidad, información y calidad del servicio de Hulihealth, así como de la infracción al artículo 94 del RPUF por la pérdida del recurso numérico serie 4040. -----

2. Orden de Restablecimiento: Que se dicte una orden vinculante e inmediata para que R&H, en coordinación con los operadores de red necesarios, restaure el enrutamiento de los números 40400505, 40400808 y los otros 46 números afectados a favor de mi representada. -----

3. Reconocimiento de Daños y Perjuicios: Que se ordene a R&H el pago de la suma de \$67.132 dólares americanos al 31 de diciembre de 2025 por concepto de lucro cesante acumulado al 31 de diciembre de 2025, más las sumas que se sigan añadiendo hasta que se dé la restitución de los números telefónicos, así como los intereses legales correspondientes y los daños adicionales que se determinen en la resolución final. -----

4. Reconocimiento del daño emergente y moral: tal como se indicó, solicitamos la Reposición del daño a la imagen de marca Huli, por los gastos incurridos y por incurrir para actualizar la

comunicación comercial y asegurar a los médicos que la plataforma sigue operativa, así como las costas del proceso, que incluyen los gastos de asesoría legal y técnica necesarios para documentar el impacto económico y responder a las audiencias del regulado.

5. Ejecución de Medida Cautelar: Que, sin esperar al acto final, la SUTEL ejerza su poder de policía administrativa y ordene el enrutamiento provisional de la serie 4040 para detener el desangre económico y la afectación a los pacientes de Hulihealth.” -----

Por último, mediante resolución RDGC-00006-SUTEL-2026 la Dirección General de Calidad dictó el acto final de procedimiento y en su razón dispuso: -----

“**1. RECHAZAR** la coadyuvancia de la medida cautelar solicitada por **Hulihealth Costa Rica S.R.L** y reiterar lo señalado en el oficio número 00018-SUTEL-DGC-2026 del 5 de enero de 2026 en cuanto a que, deviene en improcedente la asignación de numeración a través de una medida cautelar; así como, su enrutamiento por parte de terceros, por cuanto, según los artículos 2 inciso g) y 6 inciso 18) de la Ley General de Telecomunicaciones la numeración constituye un recurso escaso que responde a una asignación eficiente y efectiva por parte de la Dirección General de Mercados de esta Superintendencia y, existe un procedimiento establecido por la resolución RCS-222-2022 del Consejo de Sutel para dicha asignación previo al cumplimiento de los procedimientos legales y técnicos establecidos, el cual prima sobre el interés particular del solicitante. -----

2. DECLARAR PARCIALMENTE CON LUGAR la reclamación presentada por **Hulihealth Costa Rica S.R.L.** contra **R&H International Telecom Services S.A.**, por cuanto: a) la sociedad reclamante sufrió inconvenientes de continuidad en los servicios de telefonía fija IP asociados a los números 40016361, 40400011, 40400013, 40400014, 40400015, 40400016, 40400017, 40400018, 40400019, 40400020, 40400021, 40400022, 40400023, 40400024, 40400025, 40400026, 40400027, 40400028, 40400029, 40400030, 40400031, 40400032, 40400034, 40400035, 40400036, 40400037, 40400038, 40400042, 40400043, 40400050, 40400052,

40400055, 40400107, 40400180, 40400181, 40400182, 40400191, 40400347, 40400348, 40400352, 40400501, 40400505, 40400563, 40400566, 40400567, 40400573, 40400578 y 40400808 que resultan atribuibles al operador por la violación de los artículos 45 inciso 5) de la Ley General de Telecomunicaciones, 4 inciso 5) y 11 inciso 3) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y 20 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, debido que a que no solicitó oportunamente la asignación de la citada numeración ante la Dirección General de Mercados, y el Consejo de Sutel recuperó el recurso numérico mediante resolución número RCS-162-2025 del 10 de julio de 2025; y b) el operador realizó un cambio de numeración sin que atendiera a la solicitud de la reclamante o a un cambio en el Plan de Numeración en violación de los artículos 45 inciso 17) de la Ley General de Telecomunicaciones y 94 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----

3. RECHAZAR la ampliación pretensiones realizada por **Hulihealth** el 15 de enero de 2026 en su escrito de conclusiones sobre la indemnización del presunto perjuicio económico y moral ocasionado por el operador, debido que la misma resulta extemporánea, de conformidad con los numerales 290, 292 inciso 3) y 324 de la Ley General de la Administración Pública.-----

4. RECHAZAR la pretensión de **Hulihealth** relacionada a que se le asigne nuevamente la numeración inicialmente contratada, por cuanto, la misma no puede ser asignada directamente por esta Dirección al usuario, sino que ésta debe ser solicitada por el operador ante la Dirección General de Mercados para su debida asignación conforme el procedimiento establecido por la resolución RCS-222-2022 del Consejo de Sutel denominada "Procedimiento para la gestión y asignación de los recursos de numeración", solicitud que se encuentra en curso ante esta Superintendencia. -----

5. ORDENAR a **R&H International Telecom Services S.A.** que, una vez concluido el proceso de asignación de numeración seguido ante la Dirección General de Mercados deberá habilitar a **Hulihealth** en el plazo máximo de **5 días hábiles** los números inicialmente contratados⁷ para la

*prestación de los servicios de telefonía fija IP, de conformidad con el artículo 94 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y numeral 45 inciso 17) de la Ley General de Telecomunicaciones. Para lo cual, deberá presentar ante esta Superintendencia un informe en el plazo máximo de **10 días hábiles** a partir de dicha asignación donde se detalle y demuestre mediante prueba fehaciente el cumplimiento de la presente disposición. -----*

6. REMITIR a la **Dirección General de Mercados de esta Superintendencia**, copia de la resolución final de la presente reclamación, para que de conformidad con el Título V de la Ley General de Telecomunicaciones y artículo 44 inciso k) del Reglamento Interno de Organización y Funciones, analice los hechos del operador evidenciados en este procedimiento, consistentes en: a) los incumplimientos en la continuidad de los servicios de telefonía IP señalados y b) el cambio irregular de la numeración de los servicios de telefonía IP sin el consentimiento de la reclamante, todo lo anterior en detrimento de los numerales 45 incisos 5) y 17) de la Ley General de Telecomunicaciones, 4 inciso 5) y 11 inciso 3) y 94 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y 20 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios; para una posible apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio, según el Título V de la Ley General de Telecomunicaciones. -----

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 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. -----

8. SEÑALAR a **R&H International Telecom Services 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 y el artículo 20 del citado Reglamento, 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 y lograr que se les brinde una pronta y efectiva respuesta a las reclamaciones. -----

9. PROCEDER con el cierre y archivo del expediente **R0001-STT-MOT-AU-01734-2025** en el momento procesal oportuno.” -----

Hulihealth (NI-01662-2026) y R&H Internacional (NI-01684-2026) presentaron recursos de revocatoria con apelación en subsidio en contra de la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026 la Dirección General de Calidad. -----

Lo dispuesto en la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026, fue confirmado por la Dirección General de Calidad mediante la resolución RDGC-00029-SUTEL-2026 con el que rechazó los recursos de revocatoria presentados tanto por Hulihealth (NI-01662-2026) como por R&H Internacional (NI-01684-2026). -----

2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMACIÓN

El artículo 48 de la Ley 8642 describe el alcance y el procedimiento para la protección de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones descritos en el artículo 45 de la misma Ley 8642. -----

De relevancia para el caso, se tiene que el procedimiento de reclamación es para proteger los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones descritos en el artículo 45 de la Ley 8642. -----

Además, el acto final del procedimiento de reclamación está dirigido a corregir las anomalías, entendiéndose aquellas acciones del operador que se verifiquen violatorias a los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones que preste,

y cuando corresponda, ordenará resarcir daños y perjuicios en sede administrativa.

A partir de lo anterior, por disposición legal, en la instrucción del procedimiento de reclamación, la Sutel está autorizada para determinar la existencia de conductas violatorias de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, a efecto de disponer su corrección inmediata y, eventualmente, la imposición de la obligación de resarcir daños y perjuicios demostrados. -----

En el caso que nos ocupa, el objeto del procedimiento está delimitado por los hechos y pretensión descritos por Hulihealth en su formulario de reclamación inicial (NI-15404-2025), en el que acusó a R&H Internacional, por supuestos problemas de continuidad y cambio de numeración en los servicios de telefonía fija IP y, en su razón, solicitó el restablecimiento de los 48 números de teléfono para ser utilizados a través de R&H Internacional. -----

Lo anterior implica que, dentro del procedimiento administrativo sumario de atención a la reclamación interpuesta por Hulihealth, a cargo de la Dirección General de Calidad, no es posible conocer ningún otro extremo distinto a aquellos que refieran a los hechos o pretensión objeto de reclamación. -----

En esa línea, se debe señalar que, de conformidad con el artículo 65 de la Ley 8642, la Sutel sanciona las infracciones administrativas en que incurran los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones descritas en el artículo 67 de la misma Ley 8642, incluyendo el incumplimiento a las obligaciones derivadas del régimen de acceso e interconexión o el incumplimiento a las obligaciones derivadas de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, entre muchas otras. -----

Aspectos que, no está demás decir, no pueden ser conocidos por la Dirección

General de Calidad durante la instrucción de los procedimientos de atención de reclamaciones presentados por los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones. -----

Por último, se aclara que son competencia exclusiva de la Dirección General de Mercados la instrucción de los procedimientos para verificación de cumplimiento de obligaciones derivadas del régimen de acceso e interconexión y la instrucción del procedimiento sancionatorio, así según dispone el artículo 44 incisos e), g) del RIOF. -----

3. DEL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE RECURSO NUMÉRICO SOLICITADO POR R&H INTERNACIONAL

En el expediente R0001-STT-NUM-OT-00156-2011 se verifica el trámite dado a la renuncia al recurso numérico originalmente asignado a la empresa Redes Integradas Corporativas S.R.L. (REICO). -----

De acuerdo con esos antecedentes, el 16 de mayo de 2025 la Dirección General de Mercados emitió el oficio 04287-SUTEL-DGM-2025 con el que, entre otras cosas, informó a R&H Internacional de la renuncia de REICO a toda la numeración que le había sido asignada en resolución RCS-074-2021 y en su razón solicitó (Expediente R0001-STT-NUM-OT-00156-2011, folios 688 y sgts).: -----

“Así las cosas, se le solicita a R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A. que, en caso de requerir dicha numeración para la prestación de servicios de telefonía, remita una solicitud formal de numeración o en su defecto, se le solicita indicar que dicha numeración no se requiere para la prestación de los servicios de telefonía, con el fin de proceder con la recuperación de la numeración asignada mediante la resolución RCS-074-2021, para ponerla a disposición de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones” -----

R&H Internacional omitió responder a la audiencia conferida en el oficio 04287-SUTEL-DGM-2025, de ahí que el 10 de julio de 2025 el Consejo de la Sutel dictó la resolución RCS-162-2025 con el que dispuso la recuperación del recurso numérico que había sido asignada a REICO mediante resolución RCS-074-2021 (Expediente R0249-STT-NUM-02069, folios 146 y sgts). -----

Se añade que la resolución RCS-162-2025 fue notificada a R&H Internacional el 15 de julio de 2025. -----

Luego, 04 de diciembre de 2025, R&H Internacional presentó su solicitud de asignación de la numeración 4040-0000 hasta la 4040-1999 (NI-16183-2025) (Expediente R0001-STT-NUM-OT-00156-2011, folios 692 y sgts). -----

En atención a la solicitud presentada por R&H Internacional, el 08 de diciembre de 2025 la Dirección General de Mercados emitió el oficio 11609-SUTEL-DGM-2025 con el que previno a la empresa solicitante presentar información necesaria, esto como requisito previo a dar trámite a la solicitud (Expediente R0001-STT-NUM-OT-00156-2011, folios 699 y sgts). -----

En dicho oficio, además, la Dirección General de Mercados advirtió a R&H Internacional: -----

“En relación con lo indicado en su oficio, esta Administración aclara que mediante la resolución administrativa RCS-162-2025, notificada a todos los operadores de redes públicas que cuentan con numeración asignada por esta Superintendencia el 15 de julio del 2025, el Consejo de la Sutel recuperó el recurso numérico asignado a REICO, lo anterior debido a que su representada no brindó respuesta al oficio número 04287-SUTEL-DGM-2025 del 16 de mayo del 2025, en el cual se consultaba expresamente por el interés en obtener el recurso numérico de REICO. -----

En el caso particular de la empresa R&H International Telecom Services S.A., la notificación tanto del

oficio como de la resolución supracitados, fue remitida a la dirección de correo notificacion@rhitcr.com, suministrada por su representada para tales efectos. Lo anterior se confirma además de su propio oficio presentada ante esta Administración para la atención el trámite de solicitud de ampliación de numeración, como se detalla en la siguiente figura 1.”-----

Por último, el 12 de febrero de 2026, el Consejo de la Sutel emitió la resolución RCS-029-2026 en la que dispuso:-----

“1. DECLARAR INADMISIBLE, la solicitud de numeración documento con número de ingreso NI-16183-2025 recibido en fecha del 04 de diciembre de 2025 por esta Superintendencia tramitada bajo el expediente administrativo **R0001-STT-NUM-OT-00156-2011**, presentada por la empresa **R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A.**, cédula jurídica número 3-101-508815, para la ampliación de recurso numérico para usuario final, por falta de cumplimiento de los requisitos de admisibilidad del trámite dispuestos en la resolución administrativa RCS-222-2022. -----

2. ORDENAR, el archivo de la gestión con número de ingreso NI-16183-2025 recibido en fecha del 04 de diciembre de 2025 que consta en el expediente administrativo **R0001-STT-N U M-OT-00156-2011**. [...]”-----

Es importante señalar que esta resolución no fue impugnada, dando así por agotada la vía administrativa y, por consiguiente, alcanzando el fenecimiento del procedimiento de atención a la solicitud de numeración. -----

4. DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN

Hulihealth (NI-01662-2026) y R&H Internacional (NI-01684-2026) presentaron recursos de revocatoria con apelación en subsidio en contra de la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026 la Dirección General de Calidad. -----

Lo dispuesto en la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026, fue confirmado por la Dirección General de Calidad mediante resolución DDGC-00029-SUTEL-2026 con

el que rechazó los recursos de revocatoria presentados por Hulihealth (NI-01662-2026) como R&H Internacional (NI-01684-2026). -----

R&H Internacional presentó además expresión de agravios (NI-05148-2026) con los que añadió extremos recursivos novedosos a los planteados en su escrito de impugnación. -----

Sobre todos estos argumentos, a continuación el criterio de la Unidad Jurídica. ----

A. RECHAZO AL RECURSO DE APELACIÓN DE HULIHEALTH

Hulihealth dirige su acción recursiva contra los Por Tanto 1 y 3 de la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026 específicamente y expone dos únicos argumentos recursivos.-----

1. Rechazo a la medida cautelar solicitada. *La empresa reclama el rechazo de la medida cautelar al cual considera como erróneo, lesivo y contrario al principio de unidad administrativa. Señala que en este caso existe periculum in mora derivado de la pérdida de citas por no contar con la numeración requerida y reclama que esperar a la resolución por parte de la Dirección General de Mercados vacía de contenido la protección al usuario. -----*

2. Violación al principio de verdad real. *Cuestiona el rechazo de la ampliación de pretensiones al considerar que se trata de un hecho de naturaleza continuado, esto pese a que la legislación permite el cambio o sustitución de la petición en el curso del procedimiento si se invoca la misma causa. -----*

Con su acción recursiva, pretende: -----

“1. En cuanto a la Revocatoria: *Que se revoquen los puntos 1 y 3 del "Por Tanto" de la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026.-----*

2. Dictado de Medida Cautelar Urgentísima: Que la SUTEL, en ejercicio de su poder de Superintendente en materia de Telecomunicaciones, habilite provisionalmente el enrutamiento de la serie 4040, para evitar la destrucción total del canal telefónico de mi representada. -----

3. Reconocimiento del Resarcimiento: Que se admita la cuantificación de daños presentada y se ordene a R&H International el pago de los \$67.132 USD más los daños que se sigan acumulando hasta la restitución efectiva del servicio, de conformidad con el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, así como los daños y perjuicios provocados a mi representada por esta situación.” -----

Pues bien, lo reclamado por no resulta suficiente para considerar la revocatoria de lo dispuesto en resolución RDGC-00006-SUTEL-2026.-----

Sobre el primer reclamo, recuérdese que la medida cautelar es un mecanismo instrumental y provisional dirigido a garantizar la eficacia del procedimiento principal, de ahí que, en el análisis de los presupuestos para su imposición, se debe verificar la congruencia entre estos y el objeto principal.-----

Es por lo que la medida cautelar se considera accesoria al procedimiento principal y solo subsiste en la medida en que, lo haga también el procedimiento en el que se disponga la solución al conflicto de fondo que se busca proteger con la intervención cautelar.-----

En este caso, se atiende la reclamación presentada por Hulihealth, de manera que el objeto de este procedimiento se encuentra limitado por lo dispuesto en los artículos 45 y 48 de la Ley 8642 y los artículos 17 y 18 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final RPUF de la SUTEL, sea el de conocer de la deficiencia en la calidad del servicio o constatar la violación a los derechos del usuario final. -----

Es por lo que, en criterio de la Unidad Jurídica, la pretensión cautelar de asignación “temporal” del recurso numérico no resulta congruente con el alcance y objeto del procedimiento de reclamación previsto en el ordenamiento. -----

En todo caso, la medida cautelar debió solicitarse dentro del procedimiento para asignación del recurso numérico, de manera que, la medida cautelar solicitada, sea la asignación temporal de una serie de números telefónicos, resultaría congruente y por consiguiente, accesoria al procedimiento principal. -----

En esa línea, recordemos los antecedentes reseñados según los cuales, desde el 16 de mayo de 2025 se había consultado a R&H Internacional manifestar su interés en la asignación del recurso numérico; no obstante, omitió responder a dicho requerimiento, por lo que mediante resolución RCS-162-2025, notificada el 15 de julio de 2025, el Consejo de la Sutel procedido con la recuperación del recurso numérico en cuestión. -----

Hulihealth presentó su reclamación el 19 de noviembre de 2025 mientras que R&H Internacional presentó su respuesta a la apertura de este procedimiento de atención a la reclamación en su contra y solicitud imposición de medida cautelar hasta el 04 de diciembre de 2025. -----

Es claro entonces que para el momento en que la medida cautelar fue solicitada dentro de esta reclamación, el procedimiento dentro del cual era posible la asignación del recurso numérico ya había fenecido casi cinco meses antes. ----

A esto se agrega que, según vimos al reseñar el procedimiento de asignación de recurso numérico, el mismo 04 de diciembre de 2025, R&H Internacional presentó una solicitud de asignación de recurso numérico. -----

Resalta que en esa oportunidad no se solicitó la imposición de medida cautelar se asignación temporal. -----

En todo caso, dicha solicitud fue presentada en forma incompleta por lo que, el 12 de febrero de 2026, el Consejo de la Sutel dictó las resoluciones RCS-029-2026 con la que declaró inadmisibile la solicitud de asignación de recurso numérico presentado por R&H Internacional, esto ante el incumplimiento de requisitos formales exigidos de previo al inicio del procedimiento. -----

Es decir que, pese a la solicitud planteada, al momento del dictado de las resoluciones RDGC-00029-SUTEL-2029 y RCS-029-2026, sea el mes de febrero de 2026, aún no se había dado inicio al procedimiento para atención de la solicitud de asignación de recurso numérico presentado por R&H Internacional. -----

De esa forma, queda verificado que, en este caso, la Sutel se encontraba imposibilitada para dictar la medida cautelar solicitada. Primero, porque la naturaleza del procedimiento de reclamación lo impide según su objeto legalmente establecido. Segundo, porque no existía aún iniciado un procedimiento para atención de la solicitud de asignación presentada por R&H Internacional. -----

Así, el rechazo a la medida cautelar solicitada, resultaba imperativo para la Sutel, al no contar con un procedimiento principal al que resultara accesoria la medida a imponer, de ahí que lo procedente era su rechazo, al igual que lo es ahora el argumento planteado por Hulihealth. -----

Sobre el segundo reclamo, sea el rechazo de la ampliación de pretensiones, no lleva razón la recurrente y por consiguiente, lo que corresponde es su rechazo.

De previo, recordemos que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 214 de la Ley 6227, el procedimiento administrativo servirá para asegurar el mejor

cumplimiento posible de los fines de la Administración y su objeto más importante es la verificación de la verdad real de los hechos que sirven de motivo al acto final. Por su parte, el artículo 290 de la Ley 6227 dispone que la pretensión podrá ser cambiada o sustituida durante el curso del procedimiento, siempre que lo haga invocando la misma causa.-----

Lo anterior supone que la petición o pretensión no queda cerrada con el escrito inicial sino que puede ser modificada durante el curso del procedimiento.-----

En esa línea, véase que el artículo 306 de la misma Ley 6227 autoriza la evolución de la litis administrativa al permitir la introducción de hechos nuevos hasta antes del dictado del acto final.-----

Pues bien, en este caso, la Hulihealth presentó su reclamación el 19 de noviembre de 2025 (NI-15404-2025) en el que pretendió únicamente el “Restablecimiento de los 48 números de teléfono para ser utilizados a través de R&H Int. Telecom Services”.-----

Luego, al atender la audiencia de conclusiones sucintas (NI-00557-2026), Hulihealth pretendió: -----

“1. Declaratoria de Responsabilidad: Que se declare a R&H International Telecom Services S.A. como responsable único y directo de la violación a los derechos de continuidad, información y calidad del servicio de Hulihealth, así como de la infracción al artículo 94 del RPUF por la pérdida del recurso numérico serie 4040. -----

2. Orden de Restablecimiento: Que se dicte una orden vinculante e inmediata para que R&H, en coordinación con los operadores de red necesarios, restaure el enrutamiento de los números 40400505, 40400808 y los otros 46 números afectados a favor de mi representada. -----

3. Reconocimiento de Daños y Perjuicios: Que se ordene a R&H el pago de la suma de \$67.132 dólares americanos al 31 de diciembre de 2025 por concepto de lucro cesante acumulado al 31

de diciembre de 2025, más las sumas que se sigan añadiendo hasta que se dé la restitución de los números telefónicos, así como los intereses legales correspondientes y los daños adicionales que se determinen en la resolución final.-----

4. Reconocimiento del daño emergente y moral: *tal como se indicó, solicitamos la Reposición del daño a la imagen de marca Huli, por los gastos incurridos y por incurrir para actualizar la comunicación comercial y asegurar a los médicos que la plataforma sigue operativa, así como las costas del proceso, que incluyen los gastos de asesoría legal y técnica necesarios para documentar el impacto económico y responder a las audiencias del regulado.*

5. Ejecución de Medida Cautelar: *Que, sin esperar al acto final, la SUTEL ejerza su poder de policía administrativa y ordene el enrutamiento provisional de la serie 4040 para detener el desangre económico y la afectación a los pacientes de Hulihealth.” -----*

En el acto final impugnando, sea la resolución RDGC-0006-SUTEL-2026, el órgano decisor consideró:-----

“11. Que debe destacarse que el momento procesal oportuno para realizar una modificación o sustitución de las pretensiones, es de previo a que el órgano director realice el traslado del expediente administrativo a las partes para que presenten las conclusiones; por lo que, la ampliación de pretensiones realizada por la reclamante el 15 de enero de 2026 se presentó de forma extemporánea de conformidad con los artículos 290 y 324 de la Ley General de la Administración Pública y en consecuencia procede su rechazo según el artículo 292 inciso 3) de la citada ley.” -----

Ahora en apelación, Hulihealth acusa violación al principio de verdad real al considerar que el supuesto daño sufrido es un “daño continuado”, además que el artículo 90 de la Ley 6227 permite el cambio o sustitución de la petición si ésta se invoca bajo la misma causa, sea la desconexión del número telefónico y señala que lo único que cambió fue el monto del daño. -----

En atención al recurso de revocatoria, mediante resolución RDGC-029-SUTEL-2026 la Dirección General de Calidad se refirió al recurso recursivo y al respecto señaló -----

*“11. Que, del análisis rendido, se desprende que, la resolución recurrida es concordante y congruente con la pretensión inicialmente interpuesta por el recurrente en su escrito de reclamación y el acto final del procedimiento no puede conocer de pretensiones distintas o conceder más de lo inicialmente pedido. Adicionalmente, es obligación del interesado establecer **en tiempo**, de forma clara y precisa su pretensión indemnizatoria, de conformidad con los artículos 285 y 293 de la Ley General de la Administración Pública, por lo que la búsqueda de la verdad real en el procedimiento no suple dicha obligación de la parte y, el rechazo de pretensiones extemporáneas no puede interpretarse como una denegación de acceso a la justicia. -----*

*12. Que el momento procesal oportuno para realizar una modificación o sustitución de las pretensiones, es de previo a que el órgano director realice el traslado del expediente administrativo a las partes para que realicen las conclusiones, dado que, con ese acto precluye la etapa de instrucción, sea la búsqueda de pruebas dentro del procedimiento, tal como lo contemplan los artículos 290 y 324 de la Ley General de la Administración Pública; sin embargo, la pretensión indemnizatoria fue establecida por **Hulihealth** de forma extemporánea en su escrito de conclusiones.” -----*

Pues bien, la Unidad Jurídica concuerda con el criterio de la Dirección General de Calidad en cuanto a que, si bien el artículo 290 de la Ley 622 admite la modificación de pretensiones, en el procedimiento administrativo sumario, ésta debe darse de previo al traslado del expediente para rendir conclusiones. -----

Adicional a lo anterior, de conformidad con el artículo 214 de la Ley 6227, el objetivo del procedimiento es verificar la verdad real de los hechos que sirven de motivo al

acto final; no obstante, esa verificación de hechos tendrá como límite la pretensión que la parte promovente plantee en la forma y momento procesal oportuno. -----

El artículo 290 de la Ley 6227 no admite la modificación de pretensiones de manera irrestricta, sino que, establece como condición que el cambio o sustitución de pretensiones se haga invocando la misma causa. -----

En este caso, no se está ante un simple cambio o ajuste de pretensiones sino de la totalidad del objeto del procedimiento. -----

Véase que, en su reclamación (NI-15404-2025) Hulihealth plantea su disconformidad por los problemas relacionados al funcionamiento del servicio de telefonía fija IP que le brindaba R&H Internacional, a través de los números que en su momento habían sido asignado a REICO. -----

De ahí que la única pretensión tal y como se ve en los hechos de la reclamación, la disconformidad planteada siempre fue la de reestablecer los cuarenta y ocho números de teléfono para ser utilizados a través de R&H internacional. -----

Es claro entonces que, lo pretendido en etapa de conclusiones, además de extemporáneo, plantea un nuevo escenario procesal, con un objeto diverso y totalmente distinto de la causa originalmente planteada. -----

Todo lo anterior, contradice el reclamo de la recurrente sobre la posible violación al principio de verdad real de los hechos, así en el tanto que, durante la instrucción del procedimiento y en el acto final, se analizaron los hechos y pruebas ofrecidas por las partes y se valoraron los elementos necesarios para determinar la procedencia o no de aquello que fue originalmente pretendido. -----

Esto indistintamente de la posible producción de daños en perjuicio de la aquí recurrente.-----

A esto último se debe agregar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final RPUF de la SUTEL, la pretensión para compensación de daños y perjuicios deben referirse a los derivados estrictamente de la violación de los derechos de los usuarios en relación con el servicio brindado. -----

Es decir, aquellos generados estrictamente en la ejecución del contrato suscrito entre el operador y quien actúe como usuario final; es decir, que los daños y perjuicios a los que refiere el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones solo pueden estar referidos al servicio brindado y los montos pagados como precio por esos servicios. -----

Esto supone que, cualquier otro daño o perjuicio de naturaleza civil, podrá ser reclamado por quien se considere agraviado, ejerciendo sus derechos en la vía jurisdiccional correspondiente. -----

En suma, no se observa violación al principio de verdad real previsto en el artículo 214 de la Ley 6227, ni se verifica violación a las reglas del procedimiento que obligue a modificar lo dispuesto en resolución RDGC-00006-SUTEL-2026, por consiguiente, lo procedente es el rechazo del recurso de apelación presentado por Hulihealth. -----

B. RECHAZO AL RECURSO DE APELACIÓN DE R&H INTERNACIONAL

R&H Internacional, presentó recurso de revocatoria con apelación en subsidio (NI-01684-2026) únicamente en contra del Por Tanto 1 de la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026 en el que se dispone el rechazo a la solicitud de medida cautelar. ----

Al respecto, plantea cuatro argumentos de revocatoria sobre los que se emite criterio: -----

1. Argumento sobre error de encuadre técnico de la medida pretendida

R&H Internacional cuestiona que en el acto final se equipara la medida cautelar solicitada como una asignación de numeración definitiva o un acto del procedimiento de mercados; no obstante, sostiene que la medida solicitada no sustituye el procedimiento administrativo formal de asignación de recurso numérico, ni pretende adjudicar un recurso escaso. Añade que lo solicitado es la tutela instrumental, temporal y reversible para garantizar continuidad y evitar que el procedimiento principal resulte inútil por el transcurso del tiempo. -----

Al respecto, el argumento planteado no justifica la modificación del Por Tanto 1 de la resolución RDGC-0006-SUTEL-2026 en el que se dispuso el rechazo a la coadyuvancia de la medida cautelar solicitada por Hulihealth. -----

Al respecto, contrario a lo manifestado por la recurrente, la naturaleza del procedimiento de reclamación y la inexistencia de un procedimiento de asignación de recurso numérico impidieron a la Sutel el dictado de la medida cautelar solicitada. -----

En ese sentido, en el acto final del procedimiento se verificó que lo pretendido en vía cautelar no resultaba accesorio al procedimiento de atención a la reclamación planteada por Hulihealth y, también se señaló, la necesidad de dirigir esa pretensión cautelar a la Dirección General de Mercados, esto por tratarse del órgano de la Sutel encargado de la atención de las solicitudes de asignación de recurso numérico. -----

Resulta estéril, por tanto, el reclamo sobre el supuesto error al considerar la medida cautelar solicitada como una medida o decisión definitiva, así en el tanto lo habido fue un impedimento legal para que la Sutel pudiera dictarla. -----

2. Derecho del usuario final

R&H Internacional señala que le es material y legalmente imposible otorgar los números que el cliente le reclama ya que no ser quien tenía la tutela efectiva y o haber participado en el proceso de devolución, no puede resolver la necesidad del solicitante y reclamante.-----

Estila que, el acto recurrido pondera el caso como si se tratara únicamente de un interés particular económico, el cual no generó ni pudo evitar por la condición de no ser el titular del recurso, sin embargo la urgencia de un servicio esencial como el de la salud (acceso de pacientes), en su criterio, exige una ponderación reforzada del peligro en la demora y de la necesidad de tutela cautelar que hace que la medida cautelar encuadre en los preceptos de necesidad de evitar un daño y objetividad y proporcionalidad de la misma.-----

Acusa entonces que la negativa a la cautelar solicitada deja al usuario final y en particular a sus pacientes sin una solución provisional eficaz, pese a que la controversia administrativa por el recurso numérico sigue su curso y tomará tiempo. Al respecto, lo argumentado no constituye motivo suficiente para modificar lo dispuesto en el Por Tanto 1 de la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026.-----

Sin perjuicio de la necesaria accesoriedad de la medida cautelar antes referida, es preciso señalar que las consideraciones hechas por la recurrente no constituyen motivo para la asignación de recurso numérico como medida cautelar temporal, sino que forman parte de aspectos que pertenecen a su fuero interno en ejecución de sus actividades comerciales privadas.-----

Así, la necesidad de contar con el recurso numérico y la posible afectación a su usuario final, (una empresa que brinda servicio de programación de citas médicas), son aspectos para considerar como parte de la actividad realizada en ejecución de los contratos suscritos como proveedor de servicios de telecomunicaciones.-----

Actividad que le resulta personal y privada de acuerdo con el giro de su negocio y sus compromisos contractuales con sus clientes.-----

No está de más indicar que, previo a la recuperación del recurso numérico (en resolución RCS-162-2025) la Sutel previno a R&H Internacional manifestar lo que a bien tuviera sobre la devolución del recurso numérico que originalmente había sido asignado a REICO; igualmente, previo a declarar inamisible la solicitud de asignación de recurso numérico (en resolución RCS-029-2026), la Sutel previno a R&H Internacional aportar toda la información necesaria para continuar con el trámite para asignación del recurso numérico.-----

Ambas prevenciones, realizadas considerando el interés de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones. -----

En ambos casos, según vimos, fue la inacción de la propia empresa ahora recurrente la que provocó la recuperación del recurso numérico originalmente asignado a REICO y la inadmisibilidad de la solicitud de asignación. -----

Es importante señalar que la actividad que realicen los usuarios finales no son aspectos que deban ser considerados por la Sutel en el análisis de los presupuestos de las medidas cautelares; esto por tratarse de aspectos ajenos al ámbito de acción y protección al que está llamado el regulador en materia de protección de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones. -----

Dicho de otra forma, no corresponde a la Sutel ponderar el uso que los usuarios finales den a los servicios de telecomunicaciones que contraten como parte del análisis de los presupuestos para la adopción de una medida cautelar.-----

Así las cosas, la supuesta afectación al negocio de las empresas involucradas no resulta elemento suficiente para considerar procedente la medida cautelar de ahí que lo recomendado sea su rechazo. -----

3. Devolución por el operador anterior y ausencia de notificación y transición acreditada

R&H Internacional afirma que está acreditado que REICO fue el titular que realizó la devolución del recurso numérico; no obstante, acusa que el acto final impugnado no verificó que REICO haya sido debidamente notificación de las resoluciones ordenadas para evitar afectaciones posteriores al usuario final y al ecosistema de interconexión. -----

Al respecto, no se trata de un extremo de impugnación que justifique la modificación de lo resuelto en resolución RDGC-00006-SUTEL-2026.-----

Así en el tanto que, mediante el acto final de este procedimiento, se analizó y verificó la verdad real de los hechos que lo motivan, sean los hechos base de la reclamación presentada por Hulihealth contra R&H Internacional por supuestos problemas en el servicio de telefonía IP. -----

En esa línea, cabe recordar que el objeto del procedimiento de reclamación es precisamente, verificar si los hechos que se tengan por demostrados constituyen violación a las obligaciones de los proveedores, en relación con los derechos de los usuarios finales. -----

No estamos, por tanto, ante un proceso de revisión de actuaciones, de ahí la imposibilidad de la Sutel para realizar el proceso de verificación que extraña la ahora recurrente. -----

No está de más decir que, en caso de existir cuestionamientos al procedimiento seguido por la Sutel en relación con la devolución del recurso numérico por parte de REICO, estos debieron exponerse dentro de aquel expediente. -----

En suma, lo alegado por R&H Internacional resulta ajeno a lo dispuesto en resolución RDGC-00006-SUTEL-2026 y por consiguiente lo recomendado es su rechazo.-----

4. La medida cautelar es posible y realizable

R&H Internacional alega que los operadores interconectados pueden habilitar enrutamiento provisional hasta que la Dirección General de mercados resuelva.

Señala que es técnica y operativamente viable implementar un enrutamiento provisional o mecanismo equivalente para que las llamadas dirigidas a los números en cuestión se completen hacia los canales activos, todo sin que ello implique una asignación definitiva. -----

Cierra diciendo que la negativa cautelar parte de la conclusión de imposibilidad o improcedencia que no se sostiene frente a la realidad técnica. -----

Con base en estos alegatos, R&H Internacional pretende que en etapa recursiva se ordene: -----

“a) Que se instruya a R&H y, en lo que corresponda, mediante coordinación regulatoria con los operadores interconectados a implementar habilitación y/o enrutamiento provisional (o solución técnica equivalente) que permita que las comunicaciones dirigidas a la numeración históricamente utilizada por el usuario final (serie 4040) se completen hacia los canales operativos designados por el usuario final, mientras la Dirección General de Mercados resuelve la solicitud de numeración en trámite. -----

b) Que la medida sea temporal, condicionada y reversible, y se mantenga hasta que exista resolución firme del trámite de numeración o se disponga lo contrario. -----

c) Que se prevenga al usuario final a coordinar con el operador los contactos técnicos y ventanas de cambio para minimizar impacto. -----

d) Se admita este recurso por presentado en tiempo y forma. -----

e) Se ACOJA la revocatoria, se revoque el extremo impugnado y se ordene la medida cautelar solicitada en los términos propuestos. -----

f) En subsidio, se tenga por interpuesta la apelación y se eleve el expediente al Consejo de la SUTEL para que revoque el acto en cuanto a la negativa cautelar y ordene la medida.”-----

Sobre el particular, la factibilidad técnica, no obsta para el rechazo de la medida cautelar por los motivos ya expresados.-----

Según se ha dicho, en el acto final del procedimiento se verificó que lo pretendido en vía cautelar no resultaba accesorio al procedimiento de atención a la reclamación planteada por Hulihealth y también se señaló la necesidad de dirigir esa pretensión cautelar a la Dirección General de Mercados, esto por tratarse del órgano de la Sutel encargado de la atención de las solicitudes de asignación de recurso numérico.-----

Es decir, que al analizar la medida cautelar se verificó que, en este caso, no se encuentran presentes los presupuestos necesarios para la imposición de la medida cautelar.-----

A esto se debe agregar que no corresponde a la Dirección General de Calidad, en vía de reclamación, determinar la factibilidad técnica para verificar el posible o necesario enrutamiento provisional al que hace referencia la recurrente.-----

Aspectos que, precisamente, corresponden analizar a la Dirección General de Mercados, así por tratarse de materias que forman parte de su ámbito de competencia.-----

Por lo anterior, se recomienda el rechazo de este extremo recursivo.-----

Por último, en su escrito de expresión de agravios (NI-05148-2026), R&H Internacional reiteró el argumento sobre existencia de error de encuadre técnico de la medida pretendida y añadió cuatro argumentos de apelación adicionales.-----

Al respecto, en criterio de la Unidad Jurídica, la oportunidad procesal para expresar agravios permite a la parte recurrente ampliar o reforzar los argumentos de apelación planteados en etapa de interposición de la acción recursiva. -----

No se trata, por tanto, de una oportunidad adicional para exponer nuevos argumentos recursivos. -----

En este caso, los argumentos planteados en el escrito NI-05148-2026 resultan novedosos a los planteados en el escrito de interposición original, de ahí que lo correspondiente sea su rechazo. -----

Sin perjuicio de lo anterior, se estima conveniente referirse a los argumentos nuevos planteados en el escrito de expresión de agravios. -----

1. Aplicación errónea del principio de preclusión

R&H Internacional acusa una restricción indebida al derecho de revisión por el superior, esto a partir de lo resuelto por la Dirección General de Calidad en la que, se consideró que la medida cautelar solicitada fue dispuesto por oficio 00018-SUTEL-DGC-00029-SUTEL-2026 y que, R&H Internacional no ejerció el derecho recursivo en ese momento por lo que se rechazó el recurso de revocatoria tras haber operado preclusión. -----

La recurrente estima que, si el acto final mantiene la negativa de tutela y ésta continúa produciendo efectos lesivos, el superior jerárquico debe entrar a conocer la legalidad y razonabilidad del extremo impugnado. -----

A partir de lo anterior solicita al Consejo de la Sutel conocer el reclamo cautelar y no rechazarlo por supuesta preclusión. -----

Sobre el particular, se debe indicar que, para el momento de la expresión de agravios, se encuentra precluida la etapa recursiva. -----

Era entonces, no ahora, cuando se debió cuestionar los motivos del rechazo a la medida cautelar por parte del órgano director de procedimiento.-----

Sin perjuicio de lo anterior, en esta etapa recursiva se han considerado los motivos de apelación oportunamente planteados y se ha señalado que, en este caso, resulta improcedente la medida por falta de accesoriadad en relación con el procedimiento principal; esto claro, sin perjuicio de la incompetencia de la Dirección General de Calidad para asignar, incluso temporalmente, el recurso numérico pretendido. -----

2. Formalismo excesivo sobre la naturaleza cautelar

R&H Internacional cuestiona lo dicho por la Dirección General de Calidad en cuanto a que la medida cautelar “se agota” al dictarse la resolución final y que, por ello, su adopción a través del recurso resulta improcedente. -----

Considera que se trata de un razonamiento formalista en el tanto que mientras que el recurso de apelación no sea resuelto por el Consejo de la Sutel, la discusión administrativa permanece abierta y en su criterio, persiste el daño actual y continúa asociado a la continuidad del servicio y a la recepción de llamadas entrantes hacia la numeración utilizada por el usuario final. -----

Solicita entonces que el Consejo de la Sutel valore y ordene una medida provisional estrictamente temporal durante la tramitación de la apelación, orientada a garantizar continuidad del servicio. -----

Ciertamente, el Consejo de la Sutel es el órgano facultado para el dictado de la medida cautelar solicitada, o bien su rechazo. -----

Sin embargo, esta deberá dictarse con base en el análisis de factibilidad y disponibilidad que al respecto emita la Dirección General de Mercados, así por tratarse del órgano de la Sutel encargado de la instrucción de los procedimientos para la asignación del recurso numérico. -----

Así, dentro de un procedimiento de asignación del recurso numérico, el acto final resulta definitivo en cuanto a la asignación y por tanto la medida cautelar adoptada cesaría sus efectos ante la vigencia de una decisión definitiva. -----

En este caso, es necesario recordar una vez más, que la medida cautelar de asignación temporal de recurso numérico, fue presentada dentro de este procedimiento de atención a la reclamación presentada por Hulihealth, cuyo objeto se limita a la verificación de la existencia o no de incumplimientos al régimen de protección de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones. -----

En todo caso, se debe tener presente que esta acción recursiva no supone una nueva oportunidad para el dictado de la medida cautelar solicitada; menos si se considera que, al momento de su presentación, no se contaba con un procedimiento de solicitud de asignación de recurso numérico en trámite ante la Dirección General de Mercados. -----

De tal manera que, indistintamente del rechazo a la medida cautelar por parte del órgano director, este procedimiento de reclamación no resulta idóneo para conocer la solicitud de medida cautelar solicitada ni para ordenar la asignación de recurso numérico, sea en forma cautelar o definitiva. -----

3. Insuficiente ponderación del *periculum in mora*

R&H Internacional afirma que el usuario final presta servicios de salud y la interrupción o falla en llamadas entrantes hacia la numeración empleada, genera un riesgo “real y continuo” por pérdida de citas, afectación a pacientes, deterioro reputacional y disrupción operativa. -----

Estima que la negativa a la medida cautelar solicitada mantiene una respuesta predominantemente formal sin proveer una solución provisional eficaz pese a la especial sensibilidad del servicio y la supuesta persistencia del daño, de ahí que,

en su criterio, el Consejo de la Sutel debe ponderar el peligro en la demora y la proporcionalidad de una medida temporal como mecanismo de tutela efectiva. ----

Sobre el particular, según se dijo, en el procedimiento de reclamación, la Sutel verifica y garantiza el cumplimiento de los derechos de los usuarios finales por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones. -----

No se trata, por tanto, de un procedimiento garantista en el que la Sutel deba valorar la forma en que los usuarios finales aprovechan los servicios que reciben de los operadores. -----

En esa línea, la posible afectación que pudieran afectar el negocio de Hulihealth, es un aspecto que resulta ajeno a las funciones y obligaciones de la Sutel. -----

Esto claro, como se dijo, sin perjuicio de que cualquiera de las partes afectadas pueda realizar la acciones que considere oportunas en defensa de sus derechos e intereses, por las vías legales correspondientes. -----

4. Atribución simplificada de la causa a R&H Internacional

R&H Internacional señala que existe una necesidad de valorar la cadena real de origen, sea REICO y los operadores de red con las notificaciones no enviadas. ----

Estima que la resolución impugnada atribuye la afectación principalmente a una supuesta inacción de R&H Internacional además que se sostiene que existieron notificaciones previas relacionadas con la recuperación del recurso numérico, esto pese a cuestionar el alcance y eficacia real de esas comunicaciones. -----

Señala que en este caso, el problema se centra en un encadenamiento de actos y competencias como la devolución o recuperación del recurso escaso, interconexión y enrutamiento por operadores de red y actuaciones de la Sutel. -----

Agrega que “[...] la continuidad del usuario final no puede depender exclusivamente de actuaciones unilaterales del operador, sino de una coordinación regulatoria mínima que evite dejar al usuario sin protección durante la tramitación.” y con base en ello, solicita se ordene incorporar a REICO como tercero interesado y mientras tanto, se disponga la “tutela transitoria de continuidad.”.-----

Sobre el particular, se reitera lo dicho en cuanto a que el procedimiento de reclamación y esta etapa recursiva no están dirigidos a la revisión de actuaciones por parte de la Sutel. -----

Limitados por un objeto claro y definido por el artículo 48 de la Ley 8642, en vía de reclamación la Sutel únicamente puede verificar si el operador involucrado ha violentado alguno de los derechos que el usuario final reclame.-----

Sin perjuicio de lo anterior, en el apartado sobre el procedimiento de asignación de recurso numérico instruido por la Dirección General de Mercados, se describen las actuaciones realizadas por la Sutel en atención a la solicitud presentada por REICO para devolución del recurso numérico, así como, las realizadas en atención a la solicitud de asignación de recurso numérico presentada por R&H Internacional, esto como referencia de los hechos que resultan de relevancia para este caso. -----

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

POR TANTO,

De conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, 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 presentado por Hulihealth Costa Rica S.R.L (NI-01662-2026) y por R&H International Telecom Services S.A. (NI-01684-2026) en contra de la resolución RDGC-00006-SUTEL-2026 del 03 de febrero de 2026.-----

SEGUNDO: DAR por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

2.6. Informe sobre el incidente de nulidad de notificación del oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 y de la RCS-107-2026.

Para continuar, la Presidencia presenta al Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica mediante el oficio 04909-SUTEL-UJ-2026, del 21 de mayo del 2026, con

respecto al incidente de nulidad de la notificación del oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 y de la RCS-107-2026, presentado por la empresa F.O.H.C CONEXUS, S. A. -----

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

“Carlos Watson: *Siguiente punto, informe sobre el incidente de nulidad de notificación del oficio 02696-SUTEL-DGM-2026. Adelante doña María Marta.* -----

María Marta Allen: *Este informe se relaciona con el incidente de nulidad planteado por Conexus, en contra de la notificación tanto del oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 como de la resolución RCS-107-2026.* -----

Como antecedente, en la resolución RCS-104 del año 2016 se otorgó a Conexus autorización para prestar servicios de telecomunicaciones por un plazo de 10 años. -----

Posteriormente, la empresa gestionó la prórroga de dicho título habilitante, trámite dentro del cual la Dirección General de Mercados realizó diversas prevenciones relacionadas con algunos requisitos legales. -----

El incidente de nulidad surge porque Conexus alega que tanto el oficio 02696-SUTEL-DGM de este año y la resolución RCS-107-2026, fueron notificadas a correos electrónicos distintos del medio principal señalado por ellos para recibir notificaciones.--

De la revisión del expediente se comprueba que Conexus en su escrito presentó como medio para recibir notificaciones un correo principal y 3 correos accesorios y que tanto el oficio que mencioné como la resolución se notificaron a los correos accesorios. Sin embargo, esto no produjo ninguna indefensión que justifique la nulidad que pretende la empresa. -----

Aquí hay que recordar que el artículo 247 de la Ley General de la Administración Pública indica que, aun tratándose de una comunicación defectuosa, la notificación se tiene por

realizada desde el momento en que la parte gestiona ante la administración, dándose por enterado del acto. -----

Esto ocurrió, es decir, la empresa conoció el acto cuando presentó el incidente de nulidad, que fue el 12 de mayo de este año y pese a tener conocimiento de los actos, la empresa no cumplió con los requisitos que fueron prevenidos por la Dirección General de Mercados, ni tampoco interpuso ningún recurso en contra de la resolución RCS-107-2026. -----

Eso evidencia que la empresa sí tuvo conocimiento de los actos y que pudo ejercer su derecho de defensa en ese momento y también indicamos que es importante que las prevenciones que realizó la Dirección General de Mercados en varios momentos, por lo menos en 2, se relacionan con la morosidad de la Caja. Eso lo revisamos y también se encuentra inactiva a la fecha. -----

En consecuencia, no se acredita ninguna afectación al derecho de defensa ni una indefensión a la empresa, por lo que se recomienda rechazar el incidente nulidad presentado por F.O.H.C Conexus en contra de la notificación del oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 y de la resolución RCS-107-2026, dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo. -----

Carlos Watson: *Doña Mariana, adelante. -----*

Mariana Brenes: *Sí, yo también revisé este tema. Sin duda alguna no hay ningún tipo de indefensión que se está creando a la parte, más que ellos pudieron presentar esta incidente nulidad, con lo que se están dando por enterado de los actos. -----*

Importante también determinar que en este caso ellos pusieron un correo principal y 3 accesorios, en los 3 accesorios sí se les notificó entonces de una u otra forma sí tuvieron conocimiento del acto y en todo caso, ya con solo haberlo notificado a uno, se creería

que bastaría para que la empresa se dé por enterado, por eso es por lo que están indicando 4 correos electrónicos. -----

Por otra parte, creo que es importante también que en el expediente ellos sí presentan el incidente de nulidad, pero no cumplen con los requisitos que se le han venido previniendo, que no implica que no los pueda volver a cumplir eventualmente y acreditarlos, pero a hoy solo presentan este incidente de nulidad sobre la notificación, aunque ya se están dando por enterados, pero no acreditan el cumplimiento de los demás requisitos que le ha sido solicitado por la DGM. -----

Carlos Watson: *Muy bien, muchas gracias. Compañeros, ¿algún comentario extra sobre este tema? -----*

Cinthya Arias: *Don Carlos, no por el fondo del caso, yo no tengo ninguna observación. Sin embargo, lo estuve hablando con María Marta y también con Mariana previo a la sesión y a mí me parece, de las conversaciones, que sí es relevante revisar las instrucciones que existen o los procedimientos que existen para la remisión de notificaciones y sobre todo la gestión de los correos de notificación. -----*

En el sentido de que para ciertas gestiones, las empresas usualmente designan un correo específico, a pesar de que, como en este caso, agregan 3 o 4 más y que la ley, como bien lo indican, establece que una vez que interponen alguna gestión, pues claramente queda acreditado que la notificación sí tuvo efecto, que tienen conocimiento y que por tanto, no hay indefensión. -----

Pero sí me parece relevante para no tener que... porque esta no es el único caso, según me decía María Marta, ha habido varios casos en donde hay situaciones de esta naturaleza, entonces me parecía a mí relevante que se diera la revisión y que se analizara la forma en que se estaba aplicando el procedimiento existente o los registros y cómo se administran esas listas de correos para notificaciones y eso también nos

ayuda a nosotros a reducir el número de incidentes que llegan al Consejo por una situación de esta naturaleza. -----

Carlos Watson: *Bien, gracias, doña Cinthya. Entonces sometemos el tema votación, compañeros y les agradezco declararlo en firme, tal cual lo está indicando doña María Marta. -----*

Federico Chacón: *En firme. -----*

Cinthya Arias: *En firme. -----*

Carlos Watson: *3 votos a favor, en firme. -----*

Cinthya Arias: *Yo sí le agradezco a Mariana y a María Marta que le pongan atención a eso, que le den una revisada y nos informen”. -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 04909-SUTEL-UJ-2026, del 21 de mayo del 2026 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por mayoría 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 007-032-2026

- I. Dar por recibido el oficio 04909-SUTEL-UJ-2026, del 21 de mayo del 2026, por medio del cual la Unidad Jurídica presenta al Consejo el informe con respecto al incidente de nulidad de la notificación del oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 y de la RCS-107-2026, presentado por la empresa F.O.H.C CONEXUS, S. A.-----
- II. Aprobar la siguiente resolución:-----

RCS-125-2026

**“ATIENDE EL INCIDENTE DE NULIDAD ABSOLUTA DE NOTIFICACIÓN DEL
OFICIO 02696-SUTEL-DGM-2026 DEL 18 DE MARZO DE 2026 Y LA RESOLUCIÓN
RCS-107-2026 DEL 30 DE ABRIL DE 2026”**

EXPEDIENTE F0127-STT-AUT-00376-2016

RESULTANDO:

1. El 01 de junio de 2016, el Consejo de la SUTEL dictó la resolución RCS-104-2016 con la que otorgó a F.O.H.C CONEXUS S.A. (en adelante, CONEXUS) autorización por un periodo de diez años para prestar los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acarreo de datos de carácter mayorista por medio de enlaces de fibra óptica (*Expediente Administrativo F0127-STT-AUT-00376-2016, folios X180 y sgts*). -----
2. El 07 de julio de 2025, la Dirección General de Mercados emitió el oficio 06140-SUTEL-DGM-2025 con el que informó a CONEXUS sobre el vencimiento del plazo de autorización para operar redes y prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público concedido mediante resolución RCS-104-2016 (*Expediente Administrativo F0127-STT-AUT-00376-2016, folios 410 y sgts*). -----
3. El 20 de octubre de 2025, CONEXUS presentó su escrito de solicitud de prórroga del título habilitante autorizado mediante resolución RCS-104-2016 (NI-13991-2025); en esta oportunidad además señaló medios para recibir notificaciones los correos notificaciones@bluesat.cr, kgonzález@bluesat.cr y ncortes@bluesat.cr (*Expediente Administrativo F0127-STT-AUT-00376-2016, folios 414 y sgts*).-----
4. El 24 de noviembre de 2025, la Dirección General de Mercados emitió el oficio 11171-SUTEL-DGM-2025 con el que previno a CONEXUS presentar información necesaria para atender la solicitud de prorroga presentada en su escrito NI-13991-2025 (*Expediente Administrativo F0127-STT-AUT-00376-2016, folios 426 y sgts*).-----

5. El 10 de diciembre de 2025, CONEXUS presentó su escrito (NI-16456-2025) con el que solicitó prórroga para cumplir con el requisito de inscripción ante la CCSS. Además, indicó “Señalamos como medio de notificaciones al correo electrónico notificacionescdm@zucherodioraven.com con copia a las siguientes direcciones electrónicas notificaciones@bluesat.cr, kgonzález@bluesat.cr, ncortes@bluesat.cr, mteran@lalaquna.cr” (Expediente Administrativo F0127-STT-AUT-00376-2016, folios 430 y sgts).
6. El 18 de diciembre de 2025, la Dirección General de Mercados emitió el oficio 12055-SUTEL-DGM-2025 en el que concedió a CONEXUS plazo de cinco días para cumplir con el requisito solicitado (Expediente Administrativo F0127-STT-AUT-00376-2016, folios 445 y sgts). -----
7. El 09 de enero de 2026, CONEXUS informó el cumplimiento del requisito de inscripción ante la CCSS (NI-00287-2026) y aportó certificación de personería (NI-00305-2026) (Expediente Administrativo F0127-STT-AUT-00376-2016, folios 447 y 459). -----
8. El 18 de marzo de 2026, la Dirección General de Mercados emitió el oficio 02696-SUTEL-DGM-2026, mediante el cual previno a CONEXUS sobre el cumplimiento de requisitos legales relacionados con sus obligaciones tributarias y patronales. Además, solicitó información sobre la fusión con la empresa BLUE SAT SERVICIOS ADMINISTRADOS DE TELECOMUNICACIONES y advirtió lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 8642 respecto de la extinción del título habilitante en caso de disolución de la persona jurídica concesionaria (Expediente Administrativo F0127-STT-AUT-00376-2016, folios 464 y siguientes).-----
9. El 30 de abril de 2026, el Consejo de la SUTEL emitió la resolución RCS-107-2026, mediante la cual rechazó la solicitud de prórroga de la autorización concedida a CONEXUS mediante la resolución RCS-104-2016 (Expediente Administrativo F0127-STT-AUT-00376-2016, folios 482 y siguientes).-----

10. El 12 de mayo de 2026, CONEXUS presentó un incidente de nulidad del acto de notificación de la resolución RCS-107-2026 (*Expediente Administrativo F0127-STT-AUT-00376-2016, folios 497 y siguientes*). -----
11. El 14 de mayo de 2026, la SUTEL notificó a CONEXUS el oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 mediante correo electrónico enviado a la dirección notificacionescdm@zucherodioraven.com (*Expediente Administrativo F0127-STT-AUT-00376-2016, folios 524 y siguientes*). -----
12. El 21 de mayo de 2026, la Unidad Jurídica emitió el oficio 04909-SUTEL-UJ-2026 en el que rindió su informe sobre el incidente de nulidad de la notificación del oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 del 18 de marzo de 2026 y de la resolución RCS-107-2026 del 30 de abril de 2026. -----

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el criterio jurídico contenido en el oficio 04909-SUTEL-UJ-2026 del 21 de mayo de 2026, y del cual se extrae lo siguiente: -----

“[...]

II. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD POR LA FORMA

1. NATURALEZA DE LA SOLICITUD

El incidente de nulidad presentado por CONEXUS en contra de la notificación del oficio 02696-SUTEL-DGM-2026, del 18 de marzo de 2026, y de la resolución RCS-107-2026 resulta admisible dentro del procedimiento administrativo, de conformidad con el inciso 1) del artículo 247 de la Ley 6227. -----

2. LEGITIMACIÓN Y REPRESENTACION

CONEXUS presentó su incidente (NI-06360-2026) suscrito por José Alberto Baltodano Parra y Alfredo Volio Guerrero, poderdante y apoderado respectivamente de la empresa, en calidad de F.O.H.C CONEXUS S.A., así según certificación de poder RNPDIGITAL-774757-2026 adjunta. -----

3. TEMPORALIDAD DEL INCIDENTE

El artículo 247 de la Ley 6227 señala:-----

Artículo 247.-

1. La comunicación hecha por un medio inadecuado, o fuera del lugar debido, u omisa en cuanto a una parte cualquiera de la disposición del acto, será absolutamente nula y se tendrá por hecha en el momento en que gestione la parte o el interesado, dándose por enterado, expresa o implícitamente, ante el órgano director competente. -----

2. La comunicación defectuosa por cualquier otra omisión será relativamente nula y se tendrá por válida y bien hecha si la parte o el interesado no gestionan su anulación dentro de los diez días posteriores a su realización. -----

3. No convalidarán la notificación relativamente nula las gestiones de otra índole dentro del plazo indicado en el párrafo anterior. -----

De acuerdo con el inciso 1) del artículo 247 de la Ley 6227 antes transcrito, cuando se trate de una notificación realizada a un medio inadecuado, se tendrá por hecha en el momento en que la parte gestione ante el órgano director competente. -----

En relación con el oficio el oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 del 18 de marzo de 2026, se notificó a CONEXUS a las siguientes direcciones electrónicas: notificaciones@bluesat.cr, kgonzalez@bluesat.cr, ncortes@bluesat.cr, mteran@lalaguna.cr, el mismo 18 de marzo de 2026. -----

Por su parte, la resolución RCS-107-2026 del 30 de abril de 2026, fue notificada a CONEXUS a las siguientes direcciones electrónicas: notificaciones@bluesat.cr, kgonzalez@bluesat.cr y ncortes@bluesat.cr el 06 de mayo de 2026. -----

A partir de lo anterior, se observa que, ni el oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 ni la resolución RCS-107-2026 fueron enviadas a la dirección electrónica notificacionescdm@zucherodioraven.com, señalado por CONEXUS como medio principal para recibir notificaciones en su escrito con NI-16456-2025. -----

Es decir que, en este caso, se debe entender que ambos actos fueron comunicados a un medio inadecuado, por lo que se está ante el supuesto previsto en el inciso 1) del artículo 247 de la Ley 6227 antes transcrito. -----

Así las cosas, se tiene que en incidente de nulidad se encuentra presentado conforme a lo dispuesto en el inciso 1) del artículo 247 de la Ley 6227. -----

Una vez verificada la admisibilidad del incidente, se procede con el análisis de fondo a efecto de determinar la procedencia según lo pretendido por la parte gestionante. -----

III. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

1. MOTIVOS DE NULIDAD ALEGADOS.

En su escrito con NI-06360-2026, CONEXUS interpone un incidente de nulidad de absoluta de notificación del oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 del 18 de marzo de 2026 y de la resolución RCS-107-2026 del 30 de abril de 2026. -----

Con esta acción, CONEXUS señala el deber de notificación al medio señalado, sea la dirección de correo electrónico notificacionescdm@sucherodioraven.com, así según lo dispuesto en el artículo 243 inciso 4 de la Ley 6227. -----

En su razón, reclama la nulidad absoluta de la comunicación defectuosa del oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 y de la resolución RCS-107-2026, por haberse notificado a un medio inadecuado, así de conformidad con lo dispuesto en el artículo 247 inciso 1) de la Ley 6227.-----

A partir de ese reclamo, CONEXUS acusa que en este caso ha habido indefensión. Primero, acusa indefensión en cuanto al oficio 02696-SUTEL-DGM-2026, acusa que este oficio contenía una prevención de cumplimiento de un requisito legal que, al no habersele notificado “por todos los medios señalados”, se le privó de la posibilidad de responderlo. -----

Segundo, acusa indefensión al considerar que el acto final, sea la resolución RCS-107-2026 dispuso la inadmisibilidad de la solicitud de prórroga y advirtió sobre la posibilidad de incurrir en infracción muy grave en caso de continuar prestando servicios sin contar con un título habilitante, lo que considera “[...] exigía el más estricto cumplimiento de las formas legales de comunicación.”. -----

Tercero, acusa indefensión al considerar que la omisión de notificación al medio señalado incide directamente en el cómputo de plazos para la interposición de los recursos ordinarios previstos en los artículos 345 y 346 de la Ley 6227.-----

Por último, CONEXUS señala que, considerando lo dispuesto en el inciso 1) del artículo 347 de la Ley 6227, los plazos para la interpretación de algún recurso ordinario “[...] el plazo debe computarse a partir del día hábil siguiente a la presente gestión y no a partir de las fechas en que se realizaron los actos de notificación defectuosa”.-----

A continuación, el criterio de la Unidad Jurídica sobre los argumentos del incidente de nulidad de notificación CONEXUS. -----

1. DEL RECLAMO POR “INDEFENSIÓN” NOTIFICACIÓN AL MEDIO “INADECUADO”

En criterio de la Unidad Jurídica, en este caso no se ha causado indefensión alguna y por consiguiente el reclamo debe ser rechazado. -----

Al respecto, cabe reseñar lo dispuesto en el artículo 223 de la Ley 6227 que en lo literal dice lo siguiente:-----

“Artículo 223.- -----

1. Sólo causará nulidad de lo actuado la omisión de formalidades sustanciales del procedimiento. -----

2. Se entenderá como sustancial la formalidad cuya realización correcta hubiera impedido o cambiado la decisión final en aspectos importantes, o cuya omisión causare indefensión”. -----

A partir del artículo transcrito, es posible afirmar que no existe nulidad por simple existencia del vicio, sino que para que la nulidad proceda, es preciso verificar que se haya causado indefensión al administrado. -----

Esto, dicho en palabras de la Procuraduría General de la República, se leería como “[...] no todo vicio justifica declarar la nulidad de un procedimiento administrativo, sino solo aquellos que impidan o cambien la decisión final en aspectos importantes, o que generen indefensión”. -----

Es decir que, para determinar la nulidad absoluta, es preciso verificar la violación a la formalidad esencial, la incidencia de esa violación en el derecho de defensa y el perjuicio real al administrado. -----

En este caso, se alega indefensión en tres vertientes: primero, por imposibilidad de cumplir con el requisito legal prevenido; segundo por disponerse en el acto final la advertencia de posibilidad de incurrir en infracción muy grave en caso de prestar servicios sin contar con título habilitante y tercero, al acusar afectación al cómputo del plazo para presentar recursos ordinarios contra el acto final. -----

Al respecto, si bien se ha logrado verificar que tanto el oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 como la resolución RCS-107-2026 no fueron notificados al correo notificacionescdm@sucherodioraven.com, no se ha logrado demostrar que esa falta a la formalidad esencial haya impedido a CONEXUS ejercer sus derechos. ---

Primero, porque según vimos en los antecedentes, desde el inicio de este procedimiento, CONEXUS señaló las siguientes direcciones para recibir notificaciones: notificaciones@bluesat.cr, kgonzález@bluesat.cr, ncortes@bluesat.cr, mteran@lalaquna.cr como medio para recibir notificaciones (NI-13991-2025). -----

A estos medios fueron notificados todos los actos de procedimiento, incluyendo prevenciones que fueron oportunamente atendidos. -----

Es decir, se trata de direcciones de correo activas ofrecidas formalmente como medios para recibir notificaciones. -----

Segundo, porque en el escrito de solicitud de prórroga (NI-16456-2025), CONEXUS señaló la dirección de correo electrónico notificacionescdm@sucherodioraven.com como medio principal para recibir notificación y reiteró las direcciones notificaciones@bluesat.cr, kgonzález@bluesat.cr, ncortes@bluesat.cr, mteran@lalaquna.cr. -----

Es decir que mantuvo las direcciones originalmente señaladas como medios para recibir notificaciones dentro de este procedimiento. -----

De manera que en todo momento ha recibido las comunicaciones realizadas, incluyendo las del oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 y de la resolución RCS-107-2026. -----

Tercero, porque de acuerdo con lo dispuesto en el inciso 1 del artículo 247 de la Ley 6227, la prevención hecha mediante el oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 y el plazo recursivo de la resolución RCS-107-2026, habría corrido “[...] en el momento en que gestione la parte o el interesado, dándose por enterado, expresa o implícitamente, ante el órgano director competente”. -----

Dicho momento ocurrió desde el pasado 12 de mayo de 2026, fecha en que CONEXUS presentó el incidente de nulidad de notificación que ahora se atiende.

No obstante, al día en que se emite este informe, no se observa en el expediente el cumplimiento de CONEXUS a lo prevenido por la Dirección General de Mercados en su oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 y ni tampoco, se ha interpuesto recurso alguno en contra de lo dispuesto en la resolución RCS-107-2026. -----

Es claro entonces que, por un lado, CONEXUS fue debidamente informado de la prevención hecha para cumplimiento de requisitos legales, además, ha tenido posibilidad para impugnar dicho requerimiento o bien el acto final. -----

Todo lo anterior permite señalar que, en este caso, no se ha causado indefensión a CONEXUS pese al defecto en la notificación del oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 y de la resolución RCS-107-2026. -----

Finalmente, no se omite señalar que, en el Considerando VIII de la resolución RCS-107-2026 se reseñó el informe técnico emitido por la Dirección General de Mercados en oficio 03893-SUTEL-DGM-2026 en donde se indicó:-----

“Es importante señalar que en caso de que la empresa FOHC CONEXUS S.A. desee nuevamente realizar la solicitud de prórroga de autorización antes del vencimiento del plazo vigente del título habilitante, y cuente con la totalidad de requisitos, podrá indicar a la Dirección General de Mercados

que desea iniciar el trámite de prórroga nuevamente mediante la aportación de todos los documentos y requisitos establecidos en la normativa vigente. [...]” -----

Esto último, de relevancia en el tanto que, CONEXUS se encuentra habilitada para volver a gestionar la prórroga de su título habilitante, indistintamente lo prevenido en el oficio 02696-SUTEL-DGM-2026 o de lo resuelto en resolución RCS-107-2026.

Por consiguiente, lo correspondiente es rechazar el incidente de nulidad que se atiende. -----

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 recomienda conocer el presente informe y declarar en firme su disposición, así por tratarse de un procedimiento administrativo sujeto a plazos reducidos”. -----

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

POR TANTO,

De conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, 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 por F.O.H.C CONEXUS S.A. en contra de la notificación del oficio 02696-SUTEL-DGM-2026, del 18 de marzo de 2026, y de la resolución RCS-107-2026. -----
2. **DAR** por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo. -----

ACUERDO FIRME**NOTIFIQUESE****2.7. Propuesta de nombramientos de Miembros del CIEVAS SUTEL.**

Ingresa a sesión la funcionaria Jolene Knorr Briceno, para el conocimiento de este asunto.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta al Consejo el oficio 04852-SUTEL-DGO-2026, de fecha 20 de mayo del 2026, mediante el cual las funcionarias integrantes de la Comisión de Valores SUTEL hacen del conocimiento del Consejo la necesidad de realizar nuevos nombramientos en la comisión, en virtud de que las integrantes María Teresa Mojica Agüero y Jolene Knorr Briceño han cumplido con el plazo de los 3 años estipulado en el Reglamento de la CIEVAS. -----

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

“Carlos Watson: Don Luis, el siguiente tema es propuesta de nombramientos de Miembros del CIEVAS SUTEL. -----

Le damos la bienvenida a doña Jolene, buenos días y el tema sería la propuesta de nombramientos de Miembros del CIEVAS SUTEL. Adelante doña Jolene. -----

Jolene Knorr: Buenos días, don Carlos, don Federico, doña Cinthya, Mariana. Sí, en realidad el tema es la Comisión de Valores, ya tiene un reglamento, que es un reglamento interno que la regula y en el reglamento se establece un plazo de 3 años para los miembros de esa comisión, está integrada por los Miembros de ARESEP y por los miembros de SUTEL. -----

Entonces el plazo, bueno, en el caso mío, fui nombrada desde el año 2017, por ahí en el caso de Melissa también, pero ya Melissa sí tiene una actualización de su nombramiento. En el caso de María Teresa, que es la otra Miembro, ya se le venció el plazo de 3 años, se le venció en el 2023.-----

Entonces la comisión lo que está buscando es renovar esos nombramientos, porque ya ha pasado bastante tiempo desde que se han vencido, entonces están buscando más bien hacer una renovación. -----

A raíz de eso es que nosotros decidimos hacer el oficio para mandárselos a ustedes para que pudieran valorar, ya sea el mantener algunos de los nombramientos o nombrar simplemente miembros nuevos y esa es la idea, que lo pudieran valorar. -----

Carlos Watson: Muchas gracias por la exposición. Una consulta, ¿las personas que están firmando ahí, ellas y ustedes están anuentes a seguir como miembros del CIEVAS?-----

Jolene Knorr: Sí, en el caso mío, yo se lo comentaba a doña Cinthya el otro día por el tema del Registro, que ahora no hay una persona, inclusive el funcionario operativo está pendiente de nombramiento, hay mucho volumen de trabajo, yo le decía a ella que yo prefería no continuar, porque sí se me hace muy complicado poder atender las reuniones, poder dar el apoyo que siempre se le ha brindado a la comisión. -----

En el caso de Melissa, entiendo que ya se vio en un acuerdo del Consejo antes con Recursos Humanos y ella ya bueno está más bien como “back up”. -----

En el caso de María Teresa, ella conversó con Tatiana, que es la jefatura y le indicó que sí, que no había ningún problema en que ella continuara tal vez como por un año más, por un proyecto que eventualmente van a tener en Gestión Documental, entonces que sí, que continuara María Teresa, pero por un periodo de un año adicional. -----

Entonces, bueno, ahí yo creo que es importante tal vez más bien buscar a otras personas que pudieran querer venir también a apoyar en la comisión y ahí estuvimos valorando unos nombres, pero bueno, no sé porque tampoco... habría que consultarles a las personas a ver si ellos están dispuestos. -----

Carlos Watson: *Perfecto, más bien gracias. Entonces la propuesta sería darlo por recibido y como esto es muy institucional, ¿deben tener algún tipo de perfil, doña Jolene, sobre la participación? -----*

Jolene Knorr: *Sí, al ser institucional, sí debería. -----*

Carlos Watson: *Entonces hagamos lo siguiente, damos por recibido el tema y tal vez Mariana, usted con Jolene nos podría ayudar para ver si tenemos candidatos o candidatas, verlos en el Consejo y ya resolver el tema como tal con los nombres nuevos o si se mantiene la otra compañera también. -----*

Cinthyá Arias: *Valorar los nombres y las propuestas que el mismo CIEVAS ha tenido, porque de lo que yo entiendo y lo que he visto a lo largo de los años, el perfil que usted menciona, don Carlos, básicamente incluye mucha disposición a trabajar en actividades extralaborales, de que incluye mucha organización y demás. -----*

Entonces sí es bueno buscar gente que tenga esas actitudes y creo que ellas habían identificado ya varios. -----

Carlos Watson: Las personas, bueno, más fácil todavía, excelente. Entonces lo hacemos de esa forma y cuando tengan la propuesta de los nombres nos lo envían a nosotros e igualmente vemos el tema en el Consejo. -----

Si les parece, compañeros, entonces lo sometamos a votación de esa forma, don Federico, doña Cinthya, 3 votos a favor y en firme. -----

Cinthya Arias: En firme. -----

Federico Chacón: En firme. -----

Cinthya Arias: Jolene, más bien, bueno, como usted ha manifestado que no podría seguir, yo quería más bien aprovechar el espacio para agradecerle todo el apoyo que usted ha tenido en esto, porque como usted lo decía, son muchos años y bueno, no descartar yo creo que la posibilidad de que ya cuando esté más controlado el tema de la incorporación de una nueva persona y su entrenamiento en el RNT, también usted podría valorar regresar o continuar apoyando como un “back up”, igual que Melissa. Muchas gracias también. -----

Jolene Knorr: Sí, es correcto, yo en el futuro, sí me gustaría seguir brindando algún apoyo, pero sí ahora en la situación actual me parece que no es conveniente”. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 04852-SUTEL-DGO-2026, de fecha 20 de mayo del 2026 y la explicación brindada por la funcionaria Knorr Briceño, los Miembros del Consejo resuelven por mayoría 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 008-032-2026

1. Dar por recibido el oficio 04852-SUTEL-DGO-2026 de fecha 20 de mayo de 2026, mediante el cual las integrantes de la Comisión de Valores SUTEL, hacen del conocimiento del Consejo sobre la necesidad de realizar nuevos nombramientos en la Comisión, en virtud de que las integrantes Maria Teresa Mojica y Jolene Knorr Briceño, han cumplido con el plazo de los 3 años estipulado en el Reglamento de la CIEVAS. -----
2. Solicitar a las señoras Mariana Brenes Akerman, Asesora del Consejo y a Jolene Knorr Briceño, Jefa del Registro Nacional de Telecomunicaciones, valorar posibles integrantes para la Comisión de Valores SUTEL, con el fin de analizar el tema en una próxima oportunidad. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

2.8. CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

2.8.1. Oficio OF-0607-RG-2026, del 20 de mayo del 2026, mediante el cual ARESEP comunica la nueva propuesta de convenio de cooperación entre ARESEP y SUTEL.

De inmediato, la Presidencia presenta al Consejo el oficio OF-0607-RG-2026, del 20 de mayo del 2026, mediante el cual la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos comunica la nueva propuesta de convenio de cooperación entre ARESEP-SUTEL.-----

A continuación, la exposición del tema. -----

“Carlos Watson: *Siguiente tema, don Luis sería el oficio OF-0607-RG-2026, mediante el cual ARESEP comunica la nueva propuesta de convenio de cooperación entre ARESEP y SUTEL. Esto es un convenio que existe, nos entró, se está analizando o se tiene que analizar.*-----

La propuesta sería darlo por recibido, trasladarlo a la Unidad Jurídica para que haga la debida revisión jurídica de este caso y también Operaciones, que ellos han llevado el “tracking” a este tema en particular. -----

Si están de acuerdo los señores Miembros del Consejo, lo sometemos a votación de esa forma. En firme por favor. -----

Cinthya Arias: *En firme. -----*

Federico Chacón: *En firme. -----*

Carlos Watson: *3 votos a favor, en firme”. -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio OF-0607-RG-2026, del 20 de mayo del 2026 y lo comentado al respecto, el Consejo acuerda por unanimidad adoptar dicho acuerdo, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública. -----

ACUERDO 009-032-2026

1. Dar por recibido el oficio OF-0607-RG-2026 de fecha 20 de mayo del 2026, mediante el cual la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos comunica la nueva propuesta de convenio de cooperación entre ARESEP-SUTEL. -----
2. Trasladar el oficio mencionado en el numeral anterior a la Unidad Jurídica, para su valoración y recomendación desde el punto de vista legal, en el entendido de que para esa labor coordinará lo que corresponda con la Dirección General de Operaciones, quién ha venido dando seguimiento al tema. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

2.8.2. Oficio OF-0015-AFAS-2026, del 19 de mayo del 2026, mediante el cual la Asociación de funcionarios ARESEP y SUTEL solicita información trimestral sobre contrataciones relacionadas con temas laborales y salariales registradas en SICOP.

Seguidamente, la Presidencia expone al Consejo el oficio OF-0015-AFAS-2026, del 19 de mayo del 2026, mediante el cual la Asociación de Funcionarios de ARESEP y SUTEL, solicita información trimestral sobre contrataciones con temas laborales y salariales registradas por SICOP. -----

A continuación, la exposición del tema. -----

“Carlos Watson: Vamos con el oficio OF-0015-AFAS-2026, del 19 de mayo del 2026, mediante el cual la Asociación de funcionarios ARESEP y SUTEL solicita información trimestral sobre contrataciones relacionadas con temas laborales y salariales registradas en SICOP. Si nos puede ayudar, don Luis. -----

Luis Cascante: Es un oficio que llegó del Sindicato del AFAS es el oficio OF-0015-AFAS-2026, mediante el cual solicitan información trimestral sobre contrataciones relacionadas con temas laborales y salariales registradas en SICOP. -----

Carlos Watson: Sí, este tema lo damos a dar por recibido y trasladarlo a Operaciones, el oficio como tal nos copian a nosotros y lo dirigen también a la ARESEP, no sé si era para darnos por informado sobre el tema, pero igualmente lo trasladamos a Operaciones para ver si tenemos alguna contratación y darles respuesta a los señores del sindicato, si les parece compañeros. -----

Entonces lo sometemos a votación de esa forma y les agradezco la firmeza para que se notifique en estos días. -----

Federico Chacón: En firme. -----

Cinthy Arias: *En firme.* -----

Carlos Watson: *3 votos a favor, en firme".* -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio OF-0015-AFAS-2026, del 19 de mayo del 2026 y lo comentado al respecto, el Consejo acuerda por unanimidad adoptar dicho acuerdo, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública. -----

ACUERDO 010-032-2026

1. Dar por recibido el oficio OF-0015-AFAS-2026 de fecha 19 de mayo del 2026, mediante el cual la Asociación de Funcionarios ARESEP y SUTEL, solicita información trimestral sobre contrataciones con temas laborales y salariales registradas por SICOP. -----
2. Trasladar el oficio mencionado en el numeral anterior, a la Dirección General de Operaciones, para su información. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

ARTÍCULO 4

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS

4.1. Informe técnico de recomendación sobre la solicitud de asignación de numeración 0800 presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad.

Ingresa a sesión el funcionario Juan Gabriel García Rodríguez, para el conocimiento de los temas de esta Dirección.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta al Consejo el informe emitido por la Dirección General de Mercados por medio del oficio 04765-SUTEL-DGM-2026, del

20 de mayo del 2026, por el cual expone el criterio relativo a la solicitud de asignación de numeración 0800's para la prestación del servicio de cobro revertido internacional, presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad mediante el oficio número 263-316-2026, registrado bajo el NI-06692-2026, recibido el 19 de mayo del 2026. -----

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

“Carlos Watson: *Siguiente punto, Luis, sería propuestas de la Dirección General de Mercados.* -----

Vamos a analizar el tema, informe técnico de recomendación sobre la solicitud de asignación de numeración 0800. Adelante don Juan. -----

Juan Gabriel García: *Este es un informe y recomendación en atención a la solicitud de numeración presentada por el ICE el 19 de mayo, para la prestación de los servicios de cobro revertido internacional, numeración 0800.* -----

El ICE en esta oportunidad nos solicita la asignación de 24 números 0800, para la prestación del servicio a la empresa Belgacom, en Bélgica. -----

La Dirección procedió a revisar todos los requerimientos que se establecen en la resolución RCS-222-2022 y se encuentra que el ICE cumple con todos los requerimientos asociados a esta asignación, entre ellos, pues ya cuenta con numeración 0800 que garantice la interoperabilidad del servicio, así como se encuentra al día con obligaciones dinerarias, tanto en la Caja, en Hacienda y en la propia institución, en SUTEL. -----

En ese sentido, la recomendación por parte de la Dirección es que se proceda con la asignación del recurso. Voy a proyectar la resolución. -----

Entonces la recomendación por parte de la Dirección es que se proceda con la asignación de los 24 números al ICE, para la prestación del servicio a la empresa Belgacom Bélgica. Aquí están los números que el ICE está solicitando. -----

Asimismo, se recomienda apercibir al ICE algunos aspectos relacionados con el uso de la numeración, que se garantice la interoperabilidad del servicio, que se garantice que no se va a asignar a terceros operadores a nivel nacional, que se garantice tener a disposición los CDRs de la numeración. -----

Por otra parte, se solicita también inscribir esta asignación de recurso en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, conforme lo que establece también la normativa y por último, que se notifique a todos los operadores con numeración asignada, para que se garantice la interoperabilidad del servicio en el plazo máximo de los 5 días hábiles que establece el Plan Nacional de Numeración. No sé si hay alguna consulta o duda con todo gusto. -----

Agradecería si el acuerdo se puede tomar en firme, en vista de que es un asunto de numeración y de acuerdo con los plazos que establece el Plan Nacional de Numeración por ser tan cortos, para que se pueda proceder con la notificación lo antes posible. -----

Carlos Watson: *Muchas gracias, don Juan. Si no tenemos comentarios compañeros, lo sometemos a votación y les agradezco la firmeza. -----*

Cinthy Arias: *En firme. -----*

Federico Chacón: *En firme. -----*

Carlos Watson: *3 votos a favor, en firme.”-----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 04765-SUTEL-DGM-2026, del 20 de mayo del 2026 y la explicación brindada por el funcionario García Rodríguez, 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 011-032-2026

- I. Dar por recibido el oficio 04765-SUTEL-DGM-2026, del 20 de mayo del 2026, por el cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el criterio relativo a la solicitud de asignación de numeración 0800's para la prestación del servicio de cobro revertido internacional, presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad mediante el oficio número 263-316-2026, registrado bajo el NI-06692-2026, recibido el 19 de mayo del 2026. -----
- II. Aprobar la siguiente resolución:-----

RCS-126-2026

“ASIGNACIÓN DE RECURSO NUMÉRICO 0800S PARA EL SERVICIO DE COBRO REVERTIDO INTERNACIONAL, A FAVOR DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”

EXPEDIENTE I0053-STT-NUM-OT-00136-2011

RESULTANDO:

1. Que el 23 de marzo de 2018, se publicó en el Diario Oficial La Gaceta, mediante Alcance Digital 63 a la Gaceta 55 el Decreto Ejecutivo 40943-MICITT Plan Nacional de Numeración (en adelante PNN), en el cual se adicionó la estructura del número para el servicio internacional de cobro revertido automático, numeración 0800. -----
2. Que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), mediante el Acuerdo 027-074-2022, en la sesión ordinaria 074-2022, celebrada el 03 de noviembre del 2022, dio por recibido y aprobó el oficio 09174-SUTEL-DGC-2022,

del 14 de noviembre del 2022, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo los resultados de la evaluación de la sincronización de plataformas de tasación de telefonía móvil, fija e IP, así como *“Solicitar a la Dirección General de Mercados que dados los resultados obtenidos por tercer año consecutivo, que evidencian deficiencias en la sincronización de las plataformas de generación de CDRs y como parte del proceso de verificación para el otorgamiento de numeración para usuarios finales, requiera a los operadores (...), Instituto Costarricense de Electricidad., (...). **La realización de pruebas previo a la asignación de nueva numeración para usuarios finales, a partir de lo dispuesto en la resolución RCS-222-2022, “Procedimiento para la gestión y asignación de los recursos de numeración’ publicada en el Diario Oficial La Gaceta, en el Alcance N° 200 a la Gaceta N° 180, del 22 de setiembre del 2022.”*** Lo resaltado no es del original. -----

3. Que mediante oficio número 263-316-2026 (NI-06692-2026) recibido el 19 de mayo de 2026, por esta Superintendencia, el ICE presentó una solicitud de asignación adicional de numeración para servicios de cobro revertido internacional, numeración 0800 con el siguiente detalle (visible en folios 26033 al 26042 del expediente administrativo): -----

- Veinticuatro (24) números 0800 a saber: 0800-032-0213, 0800-032-0214, 0800-032-0215, 0800-032-0216, 0800-032-0217, 0800-032-0218, 0800-032-0219, 0800-032-0220, 0800-032-0221, 0800-032-0222, 0800-032-0223, 0800-032-0224, 0800-032-0225, 0800-032-0226, 0800-032-0227, 0800-032-0228, 0800-032-0229, 0800-032-0230, 0800-032-0231, 0800-032-0232, 0800-032-0233, 0800-032-0234, 0800-032-0235 y 0800-032-0236 para uso comercial de la empresa **BELGACOM BELGICA**. -----

4. Que mediante el oficio 04765-SUTEL-DGM-2026 del 20 de mayo del 2026, la Dirección General de Mercados rindió un informe mediante el cual acredita que en este trámite, el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también de forma análoga, en el procedimiento de asignación de recurso numérico regulado por la SUTEL en la resolución administrativa RCS-222-2022; y emite su recomendación acerca de la solicitud presentada por el ICE.
5. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución. -----

CONSIDERANDO:

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, le corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración. -----
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. -----
- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 20 del Decreto Ejecutivo 40943-MICITT, Plan Nacional de Numeración corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico. -----
- IV. Que mediante resolución administrativa número RCS-222-2022 *“PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS DE NUMERACIÓN”* adoptada por unanimidad en la sesión ordinaria 061-2022, mediante el acuerdo 017-061-2022, celebrada el 01 de setiembre del 2022 de las

11:20 horas, publicado en el Diario Oficial La Gaceta 180, Alcance 200 el día 22 de septiembre del 2022, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) dictó el procedimiento de gestión y solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente. -----

- V. Que, para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 04765-SUTEL-DGM-2026 del 20 de mayo del 2026, indica que, en la solicitud, el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración, como también de forma análoga, en el procedimiento de asignación de recurso numérico regulado por la SUTEL en la resolución administrativa RCS-222-2022. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente: -----

“(…)

2) Sobre la solicitud de numeración para la prestación del servicio de cobro revertido internacional.

- *En el caso particular, el operador cuenta ya con la asignación de numeración 0800 para el servicio de cobro revertido internacional.*-----
- *Por la naturaleza de la solicitud y del recurso de numeración objeto de ésta, en este caso no se considera necesario acreditar que el operador ha llegado al 60% del uso de la numeración previamente asignada. Esto en vista de que este tipo de numeración, se solicitan uno a uno o algunos números específicos a la vez, pero no en bloques.*-----

- Se tiene que la citada solicitud se relaciona con la petición de operadores internacionales que pretenden recibir el servicio de telecomunicaciones correspondiente por parte del **ICE** y según lo dispuesto en el siguiente cuadro: -

Servicio Especial	Número Comercial	Nombre Cliente Solicitante	Tipo	Operador
0800	0800-032-0213	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0214	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0215	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0216	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0217	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0218	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0219	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0220	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE

0800	0800-032-0221	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0222	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0223	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0224	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0225	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0226	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0227	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0228	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0229	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0230	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE

0800	0800-032-0231	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0232	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0233	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0234	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0235	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0236	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE

Por consiguiente, al tener ya numeración asignada para los servicios de numeración 0800's de cobro revertido internacional y habiéndose comprobado la interoperabilidad para dicho servicio, solo resulta necesario verificar la disponibilidad de la numeración solicitada, en el registro de numeración cuyo control está a cargo de la Dirección General de Mercados de la Sutel. -----

- *De la revisión realizada se tiene que la numeración solicitada, se encuentra disponible, por lo que habiéndose acreditado el cumplimiento de los requisitos que el procedimiento de asignación exige, según lo que consta en el primer apartado de este informe, se recomienda efectuar la asignación del recurso numérico anteriormente indicado.-----*

- Que el **ICE**, manifiesta el cumplimiento de las disposiciones de sincronización de sus plataformas según lo solicitado en el oficio 09823-SUTEL-SCS-2022, con fecha del 8 de noviembre del 2022, por medio del acuerdo N°027-074-2022 y en la resolución administrativa RCS-222-2022, en cuanto a que todos sus equipos se encuentran sincronizados con la señal que brinda el reloj de plataforma de referencia de tiempo que administra la ULM (Unidad de Laboratorios Metrológicos) del **ICE**, según los oficios 263-534-2022 (NI-18738-2022) y 263-535-2022 (NI-18739-2022) ambos con fecha del 02 de diciembre del 2022 y oficio 263-648-2025 (NI-11484-2025) con fecha del 22 de agosto de 2025, en el cual indica “ (...) se mantiene la sincronización de la red con el reloj atómico del ICE (UTC), cumpliendo los estándares de SUTEL. (...)” .. -----
Que esta numeración de cobro revertido internacional, sí bien se asigna a un operador de telecomunicaciones nacional, el servicio es prestado por una empresa de telecomunicaciones localizada fuera del territorio nacional, en consecuencia, la Sutel no tiene competencia para la consolidación de los CDR's.

IV. Conclusiones y Recomendaciones:

- De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, se recomienda asignar a favor del **ICE** la siguiente numeración, conforme lo solicitado en el oficio 263-316-2026 (NI-06692-2026), así como realizar su inscripción al Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT).-----

Servicio Especial	Número Comercial	Nombre Cliente Solicitante	Tipo	Operador
0800	0800-032-0213	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE

0800	0800-032-0214	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0215	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0216	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0217	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0218	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0219	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0220	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0221	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0222	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0223	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE

0800	0800-032-0224	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0225	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0226	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0227	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0228	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0229	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0230	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0231	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0232	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0233	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE

0800	0800-032-0234	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0235	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE
0800	0800-032-0236	BELGACOM BELGICA	<i>Cobro Revertido Internacional</i>	ICE

(...)"

- VI.** Que la SUTEL debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe de garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de la numeración asignada previamente, tanto para redes de telefonía básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP. -----
- VII.** Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es asignar el recurso de numeración al ICE, acogiendo al efecto la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de esta SUTEL. -----

POR TANTO,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Asignar al Instituto Costarricense de Electricidad, cédula de persona jurídica 4-000-042139, la siguiente numeración:-----

Servicio Especial	Número Comercial	Nombre Cliente Solicitante	Tipo	Operador
0800	0800-032-0213	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0214	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0215	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0216	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0217	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0218	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0219	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0220	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0221	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE

0800	0800-032-0222	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0223	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0224	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0225	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0226	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0227	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0228	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0229	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0230	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0231	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE

0800	0800-032-0232	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0233	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0234	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0235	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-032-0236	BELGACOM BELGICA	Cobro Revertido Internacional	ICE

2. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que:-----
- Debe asegurar y garantizar la interoperabilidad de los servicios y toda la numeración asignada por la SUTEL, en cumplimiento de lo establecido por el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, el Plan Nacional de Numeración, el Procedimiento de Asignación de Numeración establecido por la SUTEL y las recomendaciones establecidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones. -----
 - Debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. -----
 - Deberá entregar un reporte semestral utilizando el formato y cumpliendo con los plazos establecidos por la SUTEL en la resolución RCS-222-2022 de la utilización de todos los códigos numéricos asignados, de acuerdo con lo

establecido en el artículo 21 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración.-----

- d. Deberá permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias, de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las condiciones y términos de su título habilitante.-----
- e. Deberá poner a disposición de la SUTEL la información y los registros detallados de llamadas (CDRs) requeridos para verificar la interoperabilidad, con la frecuencia y plazo solicitado por la SUTEL, ya que de conformidad con el artículo 21 del Plan Nacional de Numeración, la SUTEL podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados al Instituto Costarricense de Electricidad, con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la SUTEL y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido. Para estos efectos, el ICE.-----
- f. Debe asegurar la naturaleza demanial y universal de los recursos numéricos asignados y en razón de ello deberán permitir irrestrictamente la accesibilidad e interoperabilidad total a los demás operadores y proveedores que cuenten con recursos de numeración asignados por la Sute, por cuanto el recurso numérico asignado está sujeto al cumplimiento de las condiciones dispuestas en el artículo 16 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de las Telecomunicaciones que indica que los clientes y usuarios tendrán derecho a acceder en iguales condiciones a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores o proveedores interconectados; y lo dispuesto en el artículo 8 del mismo reglamento que indica que todo servicio será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones.

g. De conformidad con el acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, de comprobarse el incumplimiento de las disposiciones anteriores, se procederá recuperar del recurso numérico y/o con la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.-----

3. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor del Instituto Costarricense de Electricidad, en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, en el plazo de 15 días naturales, según lo establecido en el artículo 11 del Reglamento del Registro Nacional de Telecomunicaciones, y quedar disponible en la página electrónica de la SUTEL, según artículo 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.-----
4. Notificar esta resolución a todos los operadores con numeración asignada, con el propósito de que se configuren las rutas necesarias que aseguren la interoperabilidad de la numeración asignada en esta resolución en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. -----

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 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, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

4.2. Informe técnico de recomendación para declarar la confidencialidad de información en el marco del proceso de revisión de Mercados Relevantes.

Continúa la Presidencia y hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la Dirección General de Mercados por medio del oficio 04958-SUTEL-DGM-2026, del 22 de mayo del 2026, sobre la declaratoria de confidencialidad de la información aportada por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones en relación con la revisión de los mercados relevantes de servicio minorista de telefonía fija, servicio mayorista de originación, servicio mayorista de terminación en las redes móviles individuales, servicio mayorista de terminación en las redes fijas individuales y servicio minorista de telefonía pública. -----

De inmediato la exposición del tema. -----

“Carlos Watson: *Siguiente punto don Juan, sería el informe técnico de recomendación para declarar la confidencialidad de información en el marco del proceso de revisión mercados relevantes. Adelante don Juan.* -----

Juan Gabriel García: *Esta Dirección General de Mercados en el presente año se encuentra en el proceso de revisión de los Mercados Relevantes que aún no se encuentran en competencia efectiva y en ese sentido, se encuentra acatando la metodología establecida para revisión de este proceso.* -----

Entre los temas que se realizan, se remite una encuesta a los distintos operadores que cuentan con numeración asignada para que nos brinden información específica de los servicios. -----

Esta información está relacionada con el giro del negocio de la propia empresa, las proyecciones a corto y mediano plazo, temas de inversión, publicidad y otros aspectos

que no se tienen en la institución; hay otra información que para el proceso también se obtiene a través, por ejemplo, del área de indicadores, pero en este caso esta encuesta lo que busca es recopilar otro tipo de información y en ese sentido, las empresas a las cuales se les remitió este formulario brindaron la información correspondiente, pero a su vez solicitaron la confidencialidad de esta información que les que les comento.-----

En ese sentido, presentamos este informe para que sea valorado por parte del Consejo y se proceda con la confidencialidad de esta información. -----

En específico, la idea es que se mantenga confidencial parte de la información brindada en el formulario, no es toda la información del formulario, en vista que hay alguna información que sí se considera pública, pero sí se requiere el resguardo de la información. -----

La recomendación es declarar confidencial por un plazo de 3 años la información presentada por los operadores, en resumen, los operadores que prestan los servicios de telefonía en general, tanto fija como móvil, con relación a los anexos del oficio 11419-SUTEL-DGM-2025 y en específico los apartados que ahí se indican; el anexo 2, también en específico los apartados que acá se indican y rechazar la solicitud de confidencialidad presentada también por ellos con relación al anexo 1, entre los apartados que también se indican por acá. El anexo 2, igualmente los apartados o las respuestas a las preguntas que acá se indican, declarar confidencial por plazo de 3 años la información.-----

Acá es un poco más puntual, está asociada por cada operador, en este caso la información presentada por Claro en el anexo a la respuesta del informe 11443-SUTEL-DGM-2025, los apartados que se indican en el anexo 2, los apartados que se indican por acá, rechazar la solicitud específica de Claro para la información presentada en el anexo 1 y en el anexo 2, según los apartados que también se indican. -----

Acá declarar confidencial en el caso de Liberty Telecomunicaciones por un plazo de 3 años la información que presentó en el anexo 1, respuesta al oficio 11441-SUTEL-DGM-2025, en específico la información que consta en los apartados II del anexo 1 y en el anexo 2, los apartados del I al IV, en específico las respuestas a las preguntas que acá se indican y el apartado V.-----

Rechazar la solicitud presentada con relación a la información del anexo 1, según los apartados que acá se indican, anexo 2, las respuestas a las preguntas que acá se indican. -----

Por otra parte, declarar confidencial la información presentada también por el Instituto Costarricense de Electricidad, igualmente por un plazo de 3 años con relación al anexo 1 en específico, los apartados II señalados acá y el anexo 2, los apartados igual del I al IV para las preguntas específicas que se indican acá y el anexo 5. -----

Rechazar la solicitud de confidencialidad para los demás temas presentados, en específico en la respuesta brindada en el NI-00374-2026, anexo 1 y anexo 2 para las preguntas que acá se indican y en el NI-03197-2026 con relación a la información que acá se indica, es un poco complejo en la solicitud, pero esto es así por la forma en la que se consultó la información, que es un formulario. -----

No obstante, fue revisado con detenimiento para que se pueda proceder con la recomendación de la confidencialidad y así mismo, esta información es requerida para poder nosotros avanzar en los procesos de análisis de Mercados Relevantes que están en curso, por esa razón, también les solicitaríamos si es posible que se pueda aprobar en firme esta resolución para seguir con ese proceso de análisis. No sé si tienen alguna consulta o duda con todo gusto. -----

Carlos Watson: *Sometemos el tema a votación si no tenemos consultas sobre el caso y les agradezco la firmeza. -----*

Federico Chacón: En firme. -----

Cinthy Arias: En firme. -----

Carlos Watson: 3 votos a favor, en firme y de esta forma terminaríamos los puntos de ustedes, don Juan, muchas gracias”. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 04958-SUTEL-DGM-2026, del 22 de mayo del 2026 y la explicación brindada por el funcionario García Rodríguez 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 012-032-2026

- I. Dar por recibido el oficio 04958-SUTEL-DGM-2026, del 22 de mayo del 2026, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el informe sobre la declaratoria de confidencialidad de la información aportada por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones en relación con la revisión de los mercados relevantes de servicio minorista de telefonía fija, servicio mayorista de originación, servicio mayorista de terminación en las redes móviles individuales, servicio mayorista de terminación en las redes fijas individuales y servicio minorista de telefonía pública. -----
- II. Aprobar la siguiente resolución: -----

RCS-127-2026

**“DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN APORTADA
POR LOS OPERADORES Y PROVEEDORES DE SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES EN RELACIÓN CON LA REVISIÓN DE LOS**

**MERCADOS RELEVANTES DE SERVICIO MINORISTA DE TELEFONÍA FIJA,
SERVICIO MAYORISTA DE ORIGINACIÓN, SERVICIO MAYORISTA DE
TERMINACIÓN EN LAS REDES MÓVILES INDIVIDUALES, SERVICIO
MAYORISTA DE TERMINACIÓN EN LAS REDES FIJAS INDIVIDUALES Y
SERVICIO MINORISTA DE TELEFONÍA PÚBLICA”**

**EXPEDIENTES GCO-DGM-MRE-01738-2025, GCO-DGM-MRE-01739-2025,
GCO-DGM-MRE-01740-2025, GCO-DGM-MRE-01742-2025, GCO-DGM-MRE-
01743-2025**

RESULTANDO:

1. Que la Dirección General de Mercados por medio de los oficios 11443-SUTEL-DGM-2025, 11445-SUTEL-DGM-2025, 11441-SUTEL-DGM-2025, 11419-SUTEL-DGM-2025, dirigidos a Servicios Tecnológicos Antares de Costa Rica S.A (TelHarbor), GCI Service Provider S.A., PRD Internacional, S.A. (Transdatelecom), CallMyWay NY S.A., Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L. (Coopeguanacaste), R&H International Telecom Services S.A. (Vocex), Comunicaciones Metropolitanas Metrocom S.A., Millicom Cable Costa Rica, InterPhone S.A., Navégalo S.A., Telecable S.A., American Data Networks, S.A., el Instituto Costarricense de Electricidad, Ring Centrales de Costa Rica S.A., DIDWW CR S.A., Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. y Claro CR Telecomunicaciones S.A, ubicados los mismos en los expedientes GCO-DGM-MRE-01738-2025, GCO-DGM-MRE-01739-2025, GCO-DGM-MRE-01740-2025, GCO-DGM-MRE-01742-2025, GCO-DGM-MRE-01743-2025, les fue solicitado que llenen una encuesta donde se refleja información relativa al mercado que pertenecen los servicios que brindan, así como información concerniente al giro de negocio, proyecciones de corto y mediano plazo, inversión, publicidad, entre otra,

ello para llevar a cabo la revisión de los mercados relevantes respectivos que realiza la SUTEL.-----

2. Que, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones dan respuesta a lo requerido por medio de los documentos recibidos por la SUTEL y bajo los siguientes números de registro CallMyWay NY S.A. con cédula jurídica número 3-101-334658 - NI-16799-2025, Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L. (Coopeguanacaste) con cédula jurídica número 3-004-045202 - NI-17000-2025, Millicom Cable Costa Rica, S.A. con cédula jurídica número 3-101-577518 - NI-16929-2025 y NI-02070-2026, InterPhone S.A. con cédula jurídica número 3-101-498395 - NI-16752-2025, Navégalo S.A. con cédula jurídica número 3-101-124386 - NI-16962-2025, Telecable S.A. con cédula jurídica número 3-101-336262 - NI-00113-2026 y NI-00633-2026, American Data Networks, S.A. con cédula jurídica número 3-101-402954 - NI-16447-2026, Instituto Costarricense de Electricidad con cédula jurídica número 4-000-042139 - NI-00374-2026, NI-03197-2016, Ring Centrales de Costa Rica S.A. con cédula jurídica número 3-101-780423 NI-16883-2025, DIDWW CR S.A. con cédula jurídica número 3-101-747971 - NI-16478- 2025, Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. con cédula jurídica número 3-101-610198 - NI-00595-2026 y Claro CR Telecomunicaciones S.A. con cédula jurídica número 3-101-460479 - NI-00635-2026 todos incluidos en los expedientes GCO-DGM-MRE-01738-2025, GCO-DGM-MRE-01739-2025, GCO-DGM-MRE-01740-2025, GCO-DGM-MRE-01742-2025, GCO-DGM-MRE-01743-2025. -----
3. Que los operadores CallMyWay NY S.A. con cédula jurídica número 3-101-334658, Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L. (Coopeguanacaste) con cédula jurídica número 3-004-045202, Millicom Cable Costa Rica, S.A. con cédula jurídica número 3-101-577518, InterPhone S.A. con

cédula jurídica número 3-101-498395, Navégalo S.A. con cédula jurídica número 3-101-124386, Telecable S.A. con cédula jurídica número 3-101-336262, American Data Networks, S.A. con cédula jurídica número 3-101-402954, Instituto Costarricense de Electricidad con cédula jurídica número 4-000-042139, Ring Centrales de Costa Rica S.A. con cédula jurídica número 3-101-780423, DIDWW CR S.A. con cédula jurídica número 3-101-747971, Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. con cédula jurídica número 3-101-610198 y Claro CR Telecomunicaciones S.A. con cédula jurídica número 3-101-460479, solicitan de manera expresa que la información suministrada por ellos sea declarada confidencial, pues la misma se considera de carácter sensible, ya que ésta se refiere a aspectos comerciales y económicos, siendo que ésta no es información que esté disponible al público.-----

4. Que, en el caso específico del ICE, la información suministrada se le debe dar un tratamiento de confidencialidad de acuerdo con los supuestos de hecho reglados en el artículo 35 de la Ley 8660 de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas de Sector Telecomunicaciones. -----
5. Que la información para la cual solicitan confidencialidad los operadores antes citados versa sobre temas como: la interoperabilidad de los servicios, giro de negocio, proyecciones de corto y mediano plazo, inversión, publicidad, información sobre datos de telefonía fija y datos de telefonía móvil. -----
6. Qué mediante el oficio 04958-SUTEL-DGM-2026 la Dirección General de Mercados rindió el informe sobre la confidencialidad de la información contenida en los expedientes; GCO-DGM-MRE-01738-2025, GCO-DGM-MRE-01739-2025, GCO-DGM-MRE-01740-2025, GCO-DGM-MRE-01742-2025, GCO-DGM-MRE-01743-2025.-----
7. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente

resolución. -----

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública (Ley 6227) establece que no habrá acceso a las piezas de un expediente cuyo conocimiento pueda, entre otras cosas, comprometer, secretos de Estado o información confidencial de la contraparte, o en general cuando el examen de dichas piezas confiera a la parte un privilegio indebido o una oportunidad para dañar ilegítimamente a la Administración, a la contraparte o a terceros, dentro o fuera del expediente.-----
- II. Que el artículo 2 de la Ley de Información No Divulgada (Ley 7975) establece que se protege la información no divulgada referente a los secretos comerciales e industriales que guarde, con carácter confidencial, una persona física o jurídica para impedir que información legítimamente bajo su control sea divulgada a terceros, adquirida o utilizada sin su consentimiento por terceros, de manera contraria a los usos comerciales honestos, siempre y cuando dicha información se ajuste a lo siguiente: -----
 - a. Sea secreta, en el sentido de que no sea, como cuerpo ni en la configuración y reunión precisas de sus componentes, generalmente conocida ni fácilmente accesible para las personas introducidas en los círculos donde normalmente se utiliza este tipo de información. -----*
 - b. Esté legalmente bajo el control de una persona que haya adoptado medidas razonables y proporcionales para mantenerla secreta. -----*
 - c. Tenga un valor comercial por su carácter de secreta. -----*

- III. Que en este sentido la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial *“la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual ésta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc.”* -----
- IV. Que en temas como el presente la Contraloría General de la Republica ha manifestado la siguiente: *“(...) “la Sala Constitucional al dimensionar el acceso a los expedientes administrativos ha indicado que “tratándose de los expedientes en que se tramitan procesos administrativos, el inciso primero del artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública establece: ‘No habrá acceso a las piezas del expediente cuyo conocimiento pueda comprometer secretos de Estado o información confidencial de la contraparte o en general, cuando el examen de dichas piezas confiera a la parte un privilegio indebido o una oportunidad para dañar ilegítimamente a la Administración, a la contraparte o a terceros, dentro o fuera del expediente’. Consecuentemente, la Administración podrá denegar el acceso a los expedientes administrativos, mediante resolución fundada, la cual podrá ser impugnada mediante los recursos ordinarios de ley, tal y como lo indica el artículo 274 de la Ley General de la Administración Pública, siempre y cuando la persona que solicite la información no posea un interés legítimo o un derecho subjetivo que pueda resultar directamente afectado, lesionado o satisfecho en virtud del acto final” (ver Voto N°7222-98 de las 10:45 horas del 30 de octubre de 1998). Es decir, la denegación del acceso a la información contenida en un expediente administrativo*

debe estar precedida de un acto motivado, que en principio es recurrible por la parte interesada. Oficio 3460 de 5 de abril de 1999 (DGCA 377-99) -----

- V. Que sobre la información del Instituto Costarricense de Electricidad, según lo reglado en el artículo 35 de la (Ley 8660) Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones establece los siguiente: -----

“...Artículo 35- Manejo de información confidencial. La información que el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y sus empresas obtengan de sus usuarios y clientes será de carácter confidencial y solo podrá ser utilizada y compartida entre el ICE y sus empresas, para los fines del negocio. Su conocimiento, por parte de terceros, queda restringido, salvo cuando así lo solicite una autoridad legalmente competente que justifique su necesidad y por los medios respectivos. -----

Es confidencial la información relacionada con las actividades del ICE y sus empresas, calificada por estas como secreto industrial, comercial o económico, cuando, por motivos estratégicos, comerciales y de competencia, no resulte conveniente su divulgación a terceros. Para tales efectos, se deberá considerar lo siguiente: -----

a) La confidencialidad de la información será declarada por el Consejo Directivo como órgano máximo de decisión y deberá contener el fundamento técnico y legal correspondiente, así como el plazo durante el cual la información tendrá dicho carácter. -----

b) La confidencialidad de la información solamente podrá aplicarse en aquellas actividades o servicios que se desarrollen bajo esquemas de libre competencia. No incluye procedimientos y actividades administrativas, ni los estados financieros y sus anexos que comprenden los ingresos, la custodia, la inversión, el gasto y su evaluación, así como el balance de situación, el estado de resultados y, en general, el resto de información contable y de sus subsidiarias que es de carácter público, en los segmentos de su actividad que se mantengan en monopolio. -----

c) Tendrán acceso a la información declarada confidencial por el ICE y sus empresas, las entidades públicas que, por disposición constitucional o legal, realicen funciones de control, supervisión, vigilancia o fiscalización de la Hacienda Pública, así como también los órganos jurisdiccionales. Tales entidades y órganos deberán resguardar la confidencialidad e integridad de la información frente a aquellos terceros no autorizados expresamente por ley”. -----

VI. Que mediante 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 del 12 de mayo del 2022 (tomada en la Sesión Ordinaria 038-2022 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el día 12 de mayo del 2022, mediante acuerdo 029-038-2022), donde se señala de una manera muy clara qué tipo de información y según su naturaleza debe ser resguardada como confidencial, la cual gira en torno a actividades como la información relacionada con los ingresos e inversión de un operador de telecomunicaciones específico, indica que éstas “*ameritan de un tratamiento*

*confidencial por su carácter secreto y sensible para los distintos operadores y proveedores de telecomunicaciones, esto a partir de lo definido en el artículo 2 incisos a) y c) de la Ley N° 7975. En virtud de lo anterior se considera que los datos de ingresos e inversiones provenientes de la prestación de cualquier servicio de telecomunicaciones se catalogan como información con un valor comercial, por lo que debe tenerse en cuenta lo definido por la Procuraduría General de la República quien en su Dictamen C-344-2001, del 12 de diciembre del 2001, ha reconocido que podría considerarse como confidencial “la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual ésta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc.” O bien lo dicho también en el Dictamen C-295-2006, del 21 de julio del 2006, la Procuraduría General de la República que se refiere al concepto de “intimidad” que viene protegido por la Constitución Política indicando lo siguiente: “Ahora bien, la inviolabilidad de la información y de los documentos privados es una de las manifestaciones del derecho a la intimidad consagrada expresamente en el texto constitucional: “Esta garantía protege la confidencialidad de los documentos e informaciones privadas, impide a los particulares el acceso a ellos y prohíbe a las instituciones y los privados su suministro a terceros” (Voto N.° 5376-94 de las 11:45 horas del 16 de setiembre de 1994). Como ya lo ha señalado esta Procuraduría en anteriores ocasiones, para que pueda hablarse de que se está ante información privada “(...) es requisito indispensable que dicha **información atañe directamente a la esfera de la persona, física o jurídica, ya sea porque concierna las actividades a que se dedica, su situación económica o***

financiera, sus lazos comerciales (...) para que la persona pueda alegar el interés privado de la información debe existir un nexo entre la información de que se trata y la propia persona...” (Dictamen C-003-2003 del 14 de enero del 2003). (Destacado no es del original)” A su vez es importante tener presente que en la resolución N°RCS-118-2022 en su por tanto y referente a los periodos de confidencialidad de la información se estableció lo siguiente: -----

(..)

“..8) Establecer que el plazo de confidencialidad será por tres años en los indicadores relacionados con la temática de Ingresos y gasto, ya que esta información no sería sensible para los operadores después de este período, pues según los análisis se aprecia una relativa constancia en la desagregación de los ingresos a partir de este lapso, misma que se mantiene en las estructuras más desagregadas, esto obedece a que a partir del año 2014 las telecomunicaciones de Costa Rica empezaron a alcanzar niveles topes en la cuantía de las suscripciones, manteniendo a partir de allí una relativa constancia en la participación del mercado por operador. -----

9) Establecer que el plazo de confidencialidad será de tres años para los indicadores relacionados con la inversión ya que el sector de telecomunicaciones es un mercado maduro, pues los servicios han alcanzado máximos de penetración y según los análisis se aprecia una relativa constancia en las magnitudes de este indicador para este período de años...” (..) -----

Así las cosas, y en virtud de la información aportada por CallMyWay NY S.A. con cédula jurídica número 3-101-334658 - NI-16799-2025, Cooperativa de Electrificación Rural de

Guanacaste R.L. (Coopeguanacaste) con cédula jurídica número 3-004-045202 - NI-17000-2025, Millicom Cable Costa Rica, S.A. con cédula jurídica número 3-101-577518 - NI-16929-2025 y NI-02070-2026, InterPhone S.A. con cédula jurídica número 3-101-498395 - NI-16752-2025, Navégalo S.A. con cédula jurídica número 3-101-124386 - NI-16962-2025, Telecable S.A. con cédula jurídica número 3-101-336262 - NI-00113-2026 y NI-00633-2026, American Data Networks, S.A. con cédula jurídica número 3-101-402954 - NI-16447-2026, Ring Centrales de Costa Rica S.A. con cédula jurídica número 3-101-780423 NI-16883-2025, DIDWW CR S.A. con cédula jurídica número 3-101-747971 - NI-16478- 2025, versa sobre datos internos de la actividad comercial de los operadores, ésta se puede catalogar como información con un valor comercial y económico, cuya divulgación podría conferir un privilegio indebido o una oportunidad para dañar ilegítimamente a la parte que la suministró, por lo que surge la necesidad de salvaguardar la misma. -----

Es por lo anterior, que se recomienda declarar confidencial cierta información aportada por los operadores en los siguientes puntos y referente a las encuestas para la revisión de los mercados relevantes de servicio minorista de telefonía fija, servicio mayorista de originación, servicio mayorista de terminación en las redes móviles individuales, servicio mayorista de terminación en las redes fijas individuales y servicio minorista de telefonía pública, declarando confidencial cierta información de los documentos antes enunciados específicamente lo solicitado por medio del oficio 11419-SUTEL-DGM-2025 lo cual sería lo siguiente: -----

En el Anexo 1: 11419-SUTEL-DGM-2025: -----

Apartado II: Cuestionario, punto b) inciso 3) denominado: Los cargos negociados para el servicio de preselección para los años 2022, 2023, 2024 y 2025-----

Apartado II: Cuestionario, punto e) inciso 1) denominado: Datos sobre costos de reemplazo de los elementos de red, datos numéricos sobre inversiones realizadas(período) y cronograma con datos específicos sobre el proyecto de despliegue de la red de acceso de nueva generación-----

En el Anexo 2:-----

Apartado I: Instrucciones generales -----

Apartado II: Confidencialidad -----

Apartado II: Datos telefonía fija, las siguientes preguntas: -----

De la pregunta P. 1. a la P.11. -----

De la pregunta P. 13 a la P. 26. -----

De la pregunta P. 28 a la P. 32. -----

De la pregunta P. 36 a la P. 38. -----

Apartado IV: Datos mercado de terminación fija y móvil -----

Por otra parte, se recomienda no declarar confidencial la siguiente información también contenida en todos los NI citados líneas arriba, esto debido a que, por la naturaleza de dicha información contemplada tanto en el Anexo 1 como el Anexo 2, esta se encuentra disponible al público mediante la página web de la SUTEL, específicamente inscrito en el Registro Nacional de Telecomunicaciones (en adelante RNT), por otro lado, en el caso del indicador contemplado en el Anexo 1, inciso c) Servicios numeración 800, este fue declarado público por medio de la RCS-118-2022 emitida por el Consejo de la SUTEL con fecha 12 de mayo del 2022, mediante acuerdo 029-038-2022; así las cosas, no es posible pretender que la información indicada en los anexos anteriores pueda ser declarada como confidencial según lo esbozado por la resolución antes citada, la

naturaleza de la información y el manejo y disponibilidad actual de la misma. Por lo anterior, se recomienda no declarar confidencial la siguiente información: -----

En el Anexo 1, apartados:-----

I. Instrucciones generales: -----

II. Cuestionario incisos a), b) c) d) y e) con las salvedades de lo dicho líneas arriba referentes a la información que si se declara confidencial. -----

En el Anexo 2, apartado III: Datos telefonía fija, las respuestas a las siguientes preguntas-

La pregunta P.12 -----

La pregunta P.27 -----

De la pregunta P.33 a la P.35-----

Por su parte, en el caso del operador Claro CR Telecomunicaciones, S. A. con cédula jurídica número 3-101-460479, se recomienda declarar confidencial cierta información aportada mediante el NI-00635-2026, referente a las encuestas para la revisión de los mercados relevantes de servicio minorista de telefonía fija, servicio mayorista de originación, servicio mayorista de terminación en las redes móviles individuales y servicio mayorista de terminación en las redes fijas individuales, declarando confidencial la información contenida en el NI antes citado de la siguiente manera: -----

En el Anexo 1: 11443-SUTEL-DGM-2025

Apartado II: Cuestionario, punto b) inciso 3) denominado: Los cargos negociados para el servicio de preselección para los años 2022, 2023, 2024 y 2025-----

Apartado II: Cuestionario, punto e) inciso 2) denominado: Datos sobre costos de reemplazo de los elementos de red, datos numéricos sobre inversiones realizadas(periodo) y cronograma con datos específicos sobre el proyecto de despliegue de la red de acceso de nueva generación -----

En el Anexo 2:

Apartado I: Instrucciones generales -----

Aparatado II Datos Generales -----

Apartado III: Confidencialidad -----

Apartado IV: Datos telefonía fija, las siguientes respuestas a las preguntas:

De la pregunta P. 1. a la P.11. -----

De la pregunta P. 13 a la P. 26. -----

De la pregunta P. 28 a la P. 32. -----

De la pregunta P. 36 a la P. 38. -----

Apartado V: Datos mercado de terminación fija y móvil. -----

A su vez, se recomienda no declarar confidencial la siguiente información también contenida en el NI-00635-2026, esto debido a que, por la naturaleza de dicha información contemplada tanto en el Anexo 1 como el Anexo 2, esta se encuentra disponible al público mediante la página web de la SUTEL, específicamente inscrito en el RNT, por otro lado, en el caso del indicador contemplado en el Anexo 1, inciso c) Servicios numeración 800, este fue declarado público por medio de la RCS-118-2022 emitida por el Consejo de la SUTEL con fecha 12 de mayo del 2022, mediante acuerdo 029-038-2022; así las cosas, no es posible pretender que la información indicada en los anexos anteriores pueda ser declarada como confidencial según lo

esbozado por la resolución antes citada, la naturaleza de la información y el manejo y disponibilidad actual de la misma. Por lo anterior, se recomienda no declarar confidencial la siguiente información: -----

En el Anexo 1, apartados:-----

I. Instrucciones generales: -----

II. Cuestionario incisos a), b) c) d) e) y f) con las salvedades de lo dicho líneas arriba referentes a la información que si se declara confidencial.-----

En el Anexo 2, apartado III: Datos telefonía fija, las siguientes respuestas a las preguntas:

La pregunta P.12 -----

La pregunta P.27 -----

De la pregunta P.33 a la P.35-----

Por su parte, en el caso del operador Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. con cédula jurídica número 3-101-610198, se recomienda declarar confidencial cierta información aportada mediante el NI-00595-2026, referente a las encuestas para la revisión de los mercados relevantes de servicio minorista de telefonía fija, servicio mayorista de originación, servicio mayorista de terminación en las redes móviles individuales, servicio mayorista de terminación en las redes fijas individuales y servicio minorista de telefonía pública, declarando confidencial la información contenida en el NI antes citado de la siguiente manera: -----

En el Anexo 1: 11441-SUTEL-DGM-2025 -----

Apartado II: Cuestionario, punto b) inciso 3) denominado: Los cargos negociados para el servicio de preselección para los años 2022, 2023, 2024 y 2025-----

Apartado II: Cuestionario, punto e) inciso 2) denominado: Datos sobre costos de reemplazo de los elementos de red, datos numéricos sobre inversiones realizadas(periodo) y cronograma con datos específicos sobre el proyecto de despliegue de la red de acceso de nueva generación. -----

En el Anexo 2:-----

Apartado I: Instrucciones generales -----

Apartado II: Datos Generales -----

Apartado III Confidencialidad -----

Apartado IV: Datos telefonía fija, las siguientes respuestas a las preguntas: -----

De la pregunta P. 1. a la P.11. -----

De la pregunta P. 13 a la P. 26. -----

De la pregunta P. 28 a la P. 32. -----

De la pregunta P. 36 a la P. 38. -----

Apartado V: Datos mercado de terminación fija y móvil -----

A su vez, se recomienda no declarar confidencial la siguiente información también contenida en el NI-00595-2026, esto debido a que, por la naturaleza de dicha información contemplada tanto en el Anexo 1 como el Anexo 2, esta se encuentra disponible al público mediante la página web de la SUTEL, específicamente inscrito en el RNT, por otro lado, en el caso del indicador contemplado en el Anexo 1, inciso c) Servicios numeración 800, este fue declarado público por medio de la RCS-118-2022 emitida por el Consejo de la SUTEL con fecha 12 de mayo del 2022, mediante acuerdo 029-038-2022; así las cosas, no es posible pretender que la información indicada en los anexos anteriores pueda ser declarada como confidencial según lo

esbozado por la resolución antes citada, la naturaleza de la información y el manejo y disponibilidad actual de la misma. Por lo anterior, se recomienda no declarar confidencial la siguiente información: -----

En el Anexo 1, apartados:-----

I. Instrucciones generales: -----

II. Cuestionario incisos a), b) c) d) e) y f) con las salvedades de lo dicho líneas arriba referentes a la información que si se declara confidencial.

En el Anexo 2, apartado III: Datos telefonía fija, las siguientes respuestas a las preguntas: -----

La pregunta P.12 -----

La pregunta P.27 -----

De la pregunta P.33 a la P.35-----

Ahora bien, en el caso del operador Instituto Costarricense de Electricidad con cédula jurídica número 4-000-042139, se recomienda declarar confidencial cierta información aportada mediante los NI-00374-2026 y NI-03197-2026, referente a las encuestas para la revisión de los mercados relevantes de servicio minorista de telefonía fija, servicio mayorista de originación, servicio mayorista de terminación en las redes móviles individuales, servicio mayorista de terminación en las redes fijas individuales y servicio minorista de telefonía pública, declarando la misma confidencial de la siguiente manera: -----

Para el NI-00374-2026:-----

En el Anexo 1: 11445-SUTEL-DGM-2025

Apartado II: Cuestionario, punto b) inciso 3) denominado: Los cargos negociados para el servicio de preselección para los años 2022, 2023, 2024 y 2025

Apartado II: Cuestionario, punto e) inciso 2) denominado: Datos sobre costos de reemplazo de los elementos de red, datos numéricos sobre inversiones realizadas(periodo) y cronograma con datos específicos sobre el proyecto de despliegue de la red de acceso de nueva generación -----

En el Anexo 2:-----

Apartado I: Instrucciones generales -----

Apartado II: Datos Generales -----

Apartado III Confidencialidad -----

Apartado IV: Datos telefonía fija, las siguientes respuestas a las preguntas: -----

De la pregunta P. 1. a la P.11. -----

De la pregunta P. 13 a la P. 26. -----

De la pregunta P. 28 a la P. 32. -----

De la pregunta P. 36 a la P. 38. -----

Apartado V: Datos mercado de terminación fija y móvil -----

En la nota 263-171-2026, con número de ingreso NI-03197-2026, los siguientes puntos:

Punto 4. Costo original de cada terminal de telefonía pública -----

Punto 7. Explicación detallada de los costos que mensualmente deben incurrirse para el mantenimiento de los diferentes tipos de teléfonos públicos -----

Por otra parte, se recomienda no declarar confidencial la siguiente información contenida mediante el NI-00374-2026 y NI-03197-2026, específicamente en el Anexo

1 como el Anexo 2 de la manera que más adelante se detalla, esto debido a que la información presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad no se ajusta a los supuestos de hecho reglados en el Art. 35 de la Ley No 8660, incisos a) y b) , esto debido a que la información presentada no viene declarada confidencial por parte del Consejo Directivo del ICE y además los temas de confidencialidad que incumban al ICE solamente podrán declararse confidenciales en aquellas actividades y servicios que se desarrollen bajo un esquema de libre competencia.-----

Por otro lado, la información que se pretende declarar como confidencial por parte del ICE también fue declarada de carácter público por medio de la RCS-118-2022 emitida por el Consejo de la SUTEL con fecha 12 de mayo del 2022, mediante acuerdo 029-038-2022. Por último, es menester tener presente que por la naturaleza de dicha información contemplada también en el Anexo 1 y el Anexo 2, parte de esta se encuentra disponible al público por medio de la página web de la SUTEL, específicamente en el RNT, así las cosas, no es posible pretender que la información indicada en los anexos anteriores pueda ser declarada como confidencial según lo esbozado en el ordenamiento jurídico vigente, específicamente el Art. 35 de la Ley No 8660, incisos a) y b), la RCS-118-2022, la naturaleza de la información, así como el manejo y disponibilidad actual de la misma. Por lo anterior, se recomienda no declarar confidencial la siguiente información: -----

Para el NI-00374-2026: -----

En el Anexo 1, apartados:-----

I. Instrucciones generales: -----

II. Cuestionario incisos a), b) c) d) e) y f) con las salvedades de lo dicho líneas arriba referentes a la información que si se declara confidencial.-----

En el Anexo 2, apartado III: Datos telefonía fija, las siguientes respuestas a las preguntas: -----

La pregunta P.12 -----

La pregunta P.27 -----

De la pregunta P.33 a la P.35-----

En la nota 263-171-2026, con número de ingreso NI-03197-2026, los siguientes puntos:

1. Cantidad de suscriptores de telefonía fija por tecnología -----
2. Tráfico servicios OTT-----
3. Tráfico 800 y cantidad de servicios-----
4. Servicios 800 ICE: Excel adjunto al NI-03197-2026, Hoja 1. -----
5. Telefonía Pública: Excel adjunto al NI-03197-2026 con información referente a tipo de teléfonos, ubicación geográfica, medio de pago, entre otros. -----
6. Demás información en respuesta a preguntas sobre telefonía pública solicitada por SUTEL atendida mediante nota 263-171-2026, con número de ingreso NI-03197-2026. -----

VII. Que la declaratoria de confidencialidad de la información señalada líneas arriba y ubicada en los expedientes No GCO-DGM-MRE-01738-2025, GCO-DGM-MRE-01739-2025, GCO-DGM-MRE-01740-2025, GCO-DGM-MRE-01742-2025, GCO-DGM-MRE-01743-2025 debe ser temporal y corresponde a la SUTEL fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá el carácter confidencial conforme a las reglas de la sana crítica, proporcionalidad, razonabilidad, y considerando aspectos tales como la naturaleza de la información presentada y su impacto en el mercado. Dado lo anterior se considera que un plazo de tres años es suficiente para proteger

la información aportada por los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, ya que, según las variaciones en los planes de expansión, oferta comercial y las propias del mercado, son variables y factores que hacen que dicha información pierda su valor comercial en un período menor al establecido.---

POR TANTO,

Con fundamento en los artículos 273 y 274 de la Ley General de la Administración Pública (Ley 6227) y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593), el artículo 2 de la Ley de Información No Divulgada (Ley 7975), el artículo 19 del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones decreto 34765-MINAE) y la resolución emitida por el Consejo de la SUTEL RCS-118-2022 de fecha 12 de mayo del 2022, acuerdo 029-038-2022.-----

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Declarar confidencial por el plazo de 3 años la siguiente información presentada por los siguientes operadores: CallMyWay NY S.A. con cédula jurídica número 3-101-334658 - NI-16799-2025, Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L. (Coopeguanacaste) con cédula jurídica número 3-004-045202 - NI-17000-2025, Millicom Cable Costa Rica, S.A. con cédula jurídica número 3-101-577518 - NI-16929-2025 y NI-02070-2026, InterPhone S.A. con cédula jurídica número 3-101-498395 - NI-16752-2025, Navégalo Sociedad Anónima S.A. con cédula jurídica número 3-101-124386 - NI-16962-2025, Telecable S.A. con cédula jurídica número 3-101-336262 - NI-00113-2026 y NI-00633-2026, American Data Networks, S.A. con cédula jurídica número 3-101-402954 - NI-16447-2026, Ring Centrales de Costa Rica S.A. con cédula jurídica número 3-101-780423 NI-16883-2025, DIDWW CR S.A. con cédula jurídica número 3-101-747971 - NI-16478- 2025: -----

- En el Anexo 1: 11419-SUTEL-DGM-2025

Apartado II: Cuestionario, punto b) inciso 3) denominado: Los cargos negociados para el servicio de preselección para los años 2022, 2023, 2024 y 2025.-----

Apartado II: Cuestionario, punto e) inciso 1) denominado: Datos sobre costos de reemplazo de los elementos de red, datos numéricos sobre inversiones realizadas(periodo) y cronograma con datos específicos sobre el proyecto de despliegue de la red de acceso de nueva generación. -----

- En el Anexo 2:-----

Apartado I: Instrucciones generales -----

Apartado II: Confidencialidad -----

Apartado II: Datos telefonía fija, las siguientes respuestas a las preguntas:

De la pregunta P. 1. a la P.11. -----

De la pregunta P. 13 a la P. 26. -----

De la pregunta P. 28 a la P. 32. -----

De la pregunta P. 36 a la P. 38. -----

Apartado IV: Datos mercado de terminación fija y móvil -----

2. Rechazar la solicitud de confidencialidad de la siguiente información presentada por los siguientes operadores: CallMyWay NY S.A. con cédula jurídica número 3-101-334658 - NI-16799-2025, Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L. (Coopeguanacaste) con cédula jurídica número 3-004-045202 - NI-17000-2025, Millicom Cable Costa Rica, S.A. con cédula jurídica número 3-101-577518 - NI-16929-2025 y NI-02070-2026, InterPhone S.A. con cédula

jurídica número 3-101-498395 - NI-16752-2025, Navégalo Sociedad Anónima
[S.A. con cédula jurídica número 3-101-124386 - NI-16962-2025, Telecable S.A.
con cédula jurídica número 3-101-336262 - NI-00113-2026 y NI-00633-2026,
American Data Networks, S.A. con cédula jurídica número 3-101-402954 - NI-
16447-2026, Ring Centrales de Costa Rica S.A. con cédula jurídica número 3-101-
780423 NI-16883-2025, DIDWW CR S.A. con cédula jurídica número 3-101-
747971 - NI-16478- 2025: -----

- En el Anexo 1, apartados:-----

I. Instrucciones generales: -----

II. Cuestionario incisos a), b) c) d) y e) con las salvedades de lo dicho
líneas arriba referentes a la información que si se declara
confidencial. -----

- En el Anexo 2, apartado III: Datos telefonía fija, las siguientes respuestas a las
preguntas: -----

La pregunta P.12 -----

La pregunta P.27 -----

De la pregunta P.33 a la P.35-----

3. Declarar confidencial por el plazo de 3 años la siguiente información presentada
por Claro CR Telecomunicaciones S.A. con cédula jurídica número 3-101-460479,
aportada mediante el NI-00635-2026: -----

- En el Anexo 1: 11443-SUTEL-DGM-2025 -----

Apartado II: Cuestionario, punto b) inciso 3) denominado: Los cargos negociados
para el servicio de preselección para los años 2022, 2023, 2024 y 2025.-----

Apartado II: Cuestionario, punto e) inciso 2) denominado: Datos sobre costos de reemplazo de los elementos de red, datos numéricos sobre inversiones realizadas(período) y cronograma con datos específicos sobre el proyecto de despliegue de la red de acceso de nueva generación. -----

- En el Anexo 2:-----

Apartado I: Instrucciones generales -----

Apartado II Datos Generales -----

Apartado III: Confidencialidad -----

Apartado IV: Datos telefonía fija, las siguientes respuestas a las preguntas: -----

De la pregunta P. 1. a la P.11. -----

De la pregunta P. 13 a la P. 26. -----

De la pregunta P. 28 a la P. 32. -----

De la pregunta P. 36 a la P. 38. -----

Apartado V: Datos mercado de terminación fija y móvil -----

4. Rechazar la solicitud de confidencialidad de la siguiente información presentada por Claro CR Telecomunicaciones, S. A. con cédula jurídica número 3-101-460479 contenida en el NI-00635-2026: -----

- En el Anexo 1, apartados:-----

I. Instrucciones generales: -----

II. Cuestionario incisos a), b) c) d) e) y f) con las salvedades de lo dicho líneas arriba referentes a la información que si se declara confidencial. -----

- En el Anexo 2, apartado III: Datos telefonía fija, las siguientes respuestas a las preguntas: -----

La pregunta P.12 -----

La pregunta P.27 -----

De la pregunta P.33 a la P.35 -----

5. Declarar confidencial por el plazo de 3 años la siguiente información presentada Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. con cédula jurídica número 3-101-610198, aportada mediante el NI-00595-2026: -----

- En el Anexo 1: 11441-SUTEL-DGM-2025 -----

Apartado II: Cuestionario, punto b) inciso 3) denominado: Los cargos negociados para el servicio de preselección para los años 2022, 2023, 2024 y 2025.-----

Apartado II: Cuestionario, punto e) inciso 2) denominado: Datos sobre costos de reemplazo de los elementos de red, datos numéricos sobre inversiones realizadas(periodo) y cronograma con datos específicos sobre el proyecto de despliegue de la red de acceso de nueva generación.-----

- En el Anexo 2:-----

Apartado I: Instrucciones generales -----

Apartado II: Datos Generales -----

Apartado III Confidencialidad -----

Apartado IV: Datos telefonía fija, las siguientes respuestas a las preguntas:

De la pregunta P. 1. a la P.11. -----

De la pregunta P. 13 a la P. 26. -----

De la pregunta P. 28 a la P. 32. -----

De la pregunta P. 36 a la P. 38. -----

Apartado V: Datos mercado de terminación fija y móvil -----

6. Rechazar la solicitud de confidencialidad de la siguiente información presentada por Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. con cédula jurídica número 3-101-610198, aportada mediante el NI-00595-2026: -----

- En el Anexo 1, apartados:-----

I. Instrucciones generales: -----

II. Cuestionario incisos a), b) c) d) e) y f) con las salvedades de lo dicho líneas arriba referentes a la información que si se declara confidencial.-----

- En el Anexo 2, apartado III: Datos telefonía fija, las siguientes respuestas a las preguntas: -----

La pregunta P.12 -----

La pregunta P.27 -----

De la pregunta P.33 a la P.35-----

7. Declarar confidencial por el plazo de 3 años la siguiente información presenta por el Instituto Costarricense de Electricidad con cédula jurídica número 4-000-042139, aportada mediante los NI-00374-2026 y NI-03197-2026: -----

Para el NI-00374-2026:-----

- En el Anexo 1: 11445-SUTEL-DGM-2025 (NI-00374-2026) -----

Apartado II: Cuestionario, punto b) inciso 3) denominado: Los cargos negociados para el servicio de preselección para los años 2022, 2023, 2024 y 2025-----

Apartado II: Cuestionario, punto e) inciso 2) denominado: Datos sobre costos de reemplazo de los elementos de red, datos numéricos sobre inversiones realizadas(período) y cronograma con datos específicos sobre el proyecto de despliegue de la red de acceso de nueva generación -----

- En el Anexo 2:-----

Apartado I: Instrucciones generales -----

Apartado II: Datos Generales -----

Apartado III Confidencialidad -----

Apartado IV: Datos telefonía fija, las siguientes respuestas a las preguntas:

De la pregunta P. 1. a la P.11. -----

De la pregunta P. 13 a la P. 26. -----

De la pregunta P. 28 a la P. 32. -----

De la pregunta P. 36 a la P. 38. -----

Apartado V: Datos mercado de terminación fija y móvil -----

Para el NI-03197-2026, los siguientes puntos: -----

Punto 4. Costo original de cada terminal de telefonía pública -----

Punto 7. Explicación detallada de los costos que mensualmente deben incurrirse para el mantenimiento de los diferentes tipos de teléfonos públicos -----

8. Rechazar la solicitud de confidencialidad de la siguiente información presenta por el Instituto Costarricense de Electricidad con cédula jurídica número 4-000-042139 contenida en el NI-00374-2026, NI-03197-2026: -----

Para el NI-00374-2026:-----

- En el Anexo 1, apartados:-----

I. Instrucciones generales: -----

II. Cuestionario incisos a), b) c) d) e) y f) con las salvedades de lo dicho líneas arriba referentes a la información que si se declara confidencial.-----

- En el Anexo 2, apartado III: Datos telefonía fija, las siguientes respuestas a las preguntas: -----

La pregunta P.12 -----

La pregunta P.27 -----

De la pregunta P.33 a la P.35-----

Para el NI-03197-2026: -----

- Cantidad de suscriptores de telefonía fija por tecnología-----
- Tráfico servicios OTT-----
- Tráfico 800 y cantidad de servicios-----
- Servicios 800 ICE: Excel adjunto al NI-03197-2026, Hoja 1. -----
- Telefonía Pública: Excel adjunto al NI-03197-2026 con información referente a tipo de teléfonos, ubicación geográfica, medio de pago, entre otros. -----
- Demás información en respuesta a preguntas sobre telefonía pública solicitada por SUTEL atendida mediante nota 263-171-2026, con número de ingreso NI-03197-2026. -----

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

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

ARTÍCULO 5

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

5.1. *Propuesta de Informe de Valoración de Riesgos de los procesos de la Sutel – SEVRI 2025 y el Plan de Administración de Riesgos (PAR) 2025.*

Ingresa a sesión el señor Alan Cambronero Arce para el conocimiento de los temas de la Dirección a su cargo.

Ingresan los funcionarios Lianette Medina Zamora y Oscar Moreira Miranda, para el conocimiento de este tema.

A continuación, la Presidencia presenta al Consejo el informe emitido por la Dirección General de Operaciones por medio del oficio 04318-SUTEL-DGO-2026, de fecha 06 de mayo del 2026, denominado: *“Informe de Valoración de Riesgos de los procesos de la SUTEL – SEVRI 2025 y el Plan de Administración de Riesgos (PAR-2025).* -----

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

“Carlos Watson: Don Luis, seguidamente el punto 5, propuestas de la Dirección General de Operaciones. -----

Seguidamente, vamos a analizar la propuesta de Informe de Valoración de Riesgos de los procesos de la SUTEL–SEVRI 2025 y el Plan de Administración de Riesgos (PAR) 2025. Adelante compañeros.-----

Alan Cambronero: *Gracias don Carlos, me acompaña doña Lianette, jefa de la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno. -----*

Traemos una presentación para resumir el tema presentado mediante el informe 04318-SUTEL-DGO-2026. Adelante doña Lianette. -----

Carlos Watson: *Adelante doña Lianette y le damos la bienvenida a los 2 compañeros. -*

Lianette Medina: *Buenos días a todos, un placer compartir con ustedes hoy. Vamos a hablar sobre el Informe de Valoración de Riesgos SEVRI, correspondiente al 2025. -----*

Es importante recordar que esta evaluación de riesgos se hace producto de la Ley General de Control Interno y Normas Técnicas establecidas por la Contraloría General de la República.-----

El objetivo de esta valoración es realmente identificar el nivel de riesgo de los procesos relevantes, más sensibles, más críticos de la SUTEL para identificar en qué casos es necesario hacer un Plan de Administración de Riesgos y según la metodología de la SUTEL, corresponde a los niveles de riesgo residuales que estén catalogados tanto “Alto” como “Serio”.-----

Realmente este es un proceso que se hace anualmente, lo primero que hacemos es seleccionar de todos los procesos que se ejecutan en las Direcciones y unidades, cuáles son los que tienen ese nivel de riesgo crítico y a partir de ahí también como ya identificamos cuáles son los procesos, se hace una encuesta de conocimiento del SEVRI. -----

¿Por qué? Porque el SEVRI tiene que ser aplicado por los actores, o sea, las personas que trabajan en esos procesos son las que valoran su nivel de riesgo.-----

Entonces se hace una encuesta de conocimiento, posteriormente ya después de la encuesta si es necesario dar una charla adicional se da la charla y si no, se aplica el proceso de evaluación tanto por Dirección como por unidad. En esta ocasión fueron valorados 61 procesos y ahora vamos a ver los resultados. -----

Hay una serie de indicadores que fuimos incorporando en el informe y estos se resumen acá, si vemos estos indicadores tienen una calificación prácticamente perfecta, en la mayoría de ellos se hizo la encuesta de conocimiento, todo el mundo superó la nota mínima de 80, participó la cantidad de funcionarios que habían sido identificados y el resultado final es que 21% de los eventos tienen un nivel de Riesgo Residual Serio y un 4% un nivel de Riesgo Residual Alto.-----

Aquí está el comparativo respecto al año anterior, varios aspectos a destacar, el año anterior se evaluaron un 65% de los procesos que se consideraron críticos. -----

Este año, los compañeros que hicieron la evaluación determinaron que de todos sus procesos era un 76% que debía ser evaluado y los resultados finales en el nivel de Riesgo Residual en el 2024 hay un 16% y ahora se incrementa a un 21% el nivel de Riesgo Residual Serio, pero el riesgo Residual Alto, que es el más crítico para la organización, baja de un 10% a un 4%.-----

Esto pareciera indicar que las medidas que se están aplicando han hecho que algunos Riesgos Residuales de procesos de años anteriores que fueron considerados altos, bajen a un nivel serio. -----

La valoración de riesgos está mostrada por colores, tiene 4 grandes opciones de respuesta, cuando un nivel de riesgo es alto, se marca en rojo, cuando es aceptable se marca en verde. -----

Ahí hay una combinación entre ambos y los niveles de riesgo, según comentamos anteriormente, tanto serio como alto, es decir, rojos y naranjas, son los que se les hace un plan de administración. Esto es solo para que lo tengamos presente por los resultados que vamos a observar.-----

Entonces la metodología dice que hay 2 momentos de evaluación, uno sin controles que se le llama riesgo inherente y otros con controles.-----

De esos 61 procesos que se valoraron, se identificaron 130 eventos, de esos 130 eventos sin controles es decir esos riesgos inherentes estos son los resultados, 32 eventos serios que significan un 25%, 30 altos que es un 23%, 32 aceptables que es un 25% y 36 moderado que es un 27%.-----

Esta es una primera imagen que varía al analizar los controles, entonces vemos los riesgos residuales que están en esta filmina.-----

Los riesgos residuales ya son los riesgos finales una vez analizados los controles que se están aplicando. -----

Entonces, ¿qué es lo que la SUTEL debería administrar?, estos 27 eventos Serios y esos 5 Altos. Entonces, quiere decir que es un 4% del máximo nivel, que es el nivel Alto y un 21% es del nivel Serio.-----

Siempre se incluye en el documento un mapa de calor, que muestra los niveles de riesgo con estos colores, que son los básicos para el análisis.-----

Aquí están la cantidad de eventos, tiene que coincidir con los resultados que ya mostramos, 27 serios y 5 altos y cómo están catalogados, o sea, nuestra mayor cantidad

de eventos están en los niveles insignificantes y menores y sí esos 27 y 5 en los niveles serios y altos. -----

Vamos a ver los resultados de los riesgos residuales por dependencia, pero esto como muy rápido, realmente vemos que la mayoría de las Direcciones tienen sus niveles de riesgos en aceptables y moderados, sucede para Calidad, Competencia, Mercados y FONATEL. -----

Sin embargo, se mantiene la tendencia de periodos anteriores que el Consejo y algunas unidades adscritas y la Dirección General de Operaciones en sus diferentes unidades mantienen niveles de riesgos serios y altos concentrándose en el mayor nivel en la Dirección General de Operaciones. -----

Igual sucede, aquí vemos el nivel de riesgo para las unidades adscritas al Consejo y las que presentan los mayores niveles de riesgo son la Secretaría de Actas, con 4 eventos serios y 1 alto, y el Consejo con 4 serios y 1 alto también. -----

Tenemos el nivel de Riesgo Residual de la DGO y en la DGO hay una gran variación, pero las principales unidades que identifican niveles de riesgo serios y altos son la Unidad de Recursos Humanos, la Unidad de Planificación, que realmente es la que muestra la mayor cantidad de nivel de riesgos serios y altos. -----

Una vez que se identifican los niveles de riesgo, se aplicaron todas las matrices, se hace un plan de administración y el plan de administración permite identificar el evento, el nivel de riesgo, cuál es la acción propuesta, cómo se va a medir el costo beneficio, si se requieren recursos humanos, financieros, tecnológicos, cuándo inicie y cuándo finalizaría la medida y cuáles son los responsables de la ejecución. Este plan surge todos los años mientras se mantenga un nivel de riesgo alto y serio. -----

Entonces cada vez que se hace una valoración va a surgir un plan y una vez que ese plan se aprueba, se autorice y se empieza la ejecución, al periodo siguiente empieza un seguimiento. -----

Entonces nosotros vamos a tener un SEVRI y un seguimiento del Plan de Administración de Riesgos y eso va a ser periódicamente, puede ser que algunas acciones se van cumpliendo, pero hay otras del nuevo periodo que se incorporan. Entonces esto es una dinámica constante. -----

Aquí vemos lo que ya habíamos comentado, las dependencias que tenemos Planes de Administración de Riesgos somos Planificación, la Secretaría de Actas y Recursos Humanos. -----

Hasta ahí los resultados de la evaluación de riesgos del SEVRI de los procesos.-----

Sin embargo, este año hay 2 temas adicionales que se incluyeron en el SEVRI, uno la evaluación de riesgos de Objetivos Estratégicos del PEI, porque era uno de los aspectos que se incluyen tanto en el protocolo de ARESEP-SUTEL de planificación, como en algunas recomendaciones de Auditoría Interna y uno de los aspectos que también se identificó como aspecto de mejora en una evaluación previa. -----

Entonces se hizo una evaluación de los 3 objetivos estratégicos y vamos a ver los resultados.-----

Si vemos, se identificaron 17 eventos, la mayoría de los eventos están focalizados en el objetivo 3, que es Calidad Regulatoria, que corresponden a 8 eventos y son un 47% y variando las dependencias que lo identificaron, pero recordemos que el objetivo 3 está relacionado con la gestión de mejora de la organización.-----

Entonces, en gran medida, también está afectado por las acciones operativas asignadas a la Dirección General de Operaciones. -----

Entonces, de ahí que se identifican esos eventos como en niveles de riesgo que se deben atender. -----

Aquí están los resultados de todos esos niveles de riesgos. Después del análisis solo hay 2 eventos este de mejora que atender, uno de la Unidad de Planificación y uno de la Secretaría de Actas, también relacionada con el Plan Estratégico. -----

Hay una segunda parte adicional y sé que se está haciendo un poco largo, pero esto fue una solicitud de la Auditoría Interna. Esto no es usual, nosotros evaluamos por procesos, así está la metodología. Sin embargo, ellos solicitaron que se hiciera esta valoración que es por una tarea específica, es decir, por un tema específico y es el uso de tecnologías de la información. -----

Entonces, según los resultados, hay 4 eventos para ser atendidos, 1 con un nivel de Serio y 3 con un nivel de Alto, identificados por la Dirección General de Operaciones, Consejo y unidades adscritas. -----

Estas son las conclusiones, realmente, bueno, ya mencionamos la mayor cantidad de eventos provienen... esto no lo mencionamos, provienen de factores internos y están relacionados con la gestión de la organización y muchos de ellos con el recurso humano, que también afectan las operaciones y los procesos e incluso en alguna medida podría también afectar la pérdida de integridad de la información. -----

A nivel de efectividad global de los controles, tenemos que los riesgos residuales un 4% Alto, un 21% Serio, que es parte del resultado que vimos anteriormente. -----

Los controles actuales no son suficientes para mitigar el riesgo, esto porque a pesar de que el nivel de riesgo bajó, todavía se mantiene y eso este es producto de que no hemos logrado mejorar o algunas actividades que fueron programadas o algunos riesgos que

fueron identificados no han sido resueltos. Entonces este comportamiento se mantendrá hasta que las condiciones cambien. -----

Hay una concentración de riesgos en la Dirección General de Operaciones, ya lo mencionábamos, la mayoría de los eventos identificados corresponden a esta Dirección y tiene un enfoque directo por el tema de la gestión del personal y su posible impacto en los procesos que, como bien sabemos, son de orden transversal. -----

Hay limitaciones estructurales, bueno, básicamente porque mencionan las personas que hacen la evaluación una alta carga de trabajo, centralización de funciones, personal insuficiente, lo que genera retraso, sobrecarga, riesgos de error, entre otros aspectos. --

Riesgos en los objetivos estratégicos, bueno, ya también eso lo comentamos y los riesgos tecnológicos también. -----

Bueno, estas son las acciones de mejora identificadas en el informe, son varias, fortalecer la dotación y organización del recurso humano. -----

Aquí es importante mencionar que tanto la Dirección de Operaciones como el Consejo ha tomado acciones e incluso se está ya avanzando en la preparación de un estudio para las nuevas plazas. Sin embargo, la situación persiste y como la situación persiste, el riesgo sigue evidenciándose en las evaluaciones que se realizan y cuando se cuente con plazas, corresponderá a un proceso adicional de aprendizaje. -----

Revisar y actualizar los controles de los eventos con riesgos serios y altos, con verificación de su eficacia real. -----

Dar seguimiento estricto a los Planes de Administración de Riesgos y a sus plazos. -----

Priorizar el seguimiento a nivel de riesgo de los procesos transversales, esto porque en el caso de la Dirección de Operaciones y la misma Secretaría, tenemos impacto para toda la organización por los productos que se generan. -----

Solicitar a la Unidad de Tecnologías de la Información de la DGO que realicen un estudio con la participación de las unidades, para identificar los procesos que puedan ser automatizados conforme el nivel de riesgo identificado en el SEVRI 2025.-----

Mantener un monitoreo periódico de los riesgos aceptables y moderados para evitar su escalamiento.-----

Instruir a los titulares subordinados que documenten las acciones que realizan para fortalecer sus controles. -----

Entonces esta parte viene a cobrar importancia, el tema de la documentación, porque en las últimas auditorías que hemos sido sujetas en Operaciones, la Auditoría ha hecho observaciones específicas sobre la importancia de documentar y de que los informes que se presenten o los productos que se generan tengan una verificación de la calidad del manejo de la información.-----

Básicamente esta es nuestra presentación, cualquier duda con mucho gusto.-----

Carlos Watson: *Muchas gracias, doña Lianette. Adelante.-----*

Lianette Medina: *No sé si quieren que veamos el borrador de acuerdo.-----*

Carlos Watson: *Por favor.-----*

Lianette Medina: *Bueno, dar por recibido el oficio 04318-SUTEL-DGO-2026, del 06 de mayo del 2026, enviado por la Dirección General de Operaciones y aprobar el informe presentado al Consejo de la SUTEL, denominado “Informe de Valoración de Riesgos de los procesos SEVRI 2025” y el Plan de Administración de Riesgos.-----*

Instituir a los titulares subordinados para que procedan con la implementación del Plan de Administración de Riesgos, considerando la programación, los recursos humanos, financieros y tecnológicos disponibles para su ejecución.-----

Girar instrucción a los titulares subordinados para que se ejecuten las recomendaciones incluidas en el informe del SEVRI 2025, en los plazos y condiciones indicadas. -----

Autorizar a la Dirección General de Operaciones para que realice el proceso de divulgación de los resultados de este informe SEVRI 2025 y del Plan de Administración de Riesgos correspondiente. -----

Carlos Watson: *Doña Cinthya, don Federico, ¿algún comentario sobre estos temas?---*

Alan y doña Lianette, más bien muchas gracias por la presentación, yo me leí el informe y hay mucho que los compañeros indican de personal. -----

Entonces Alan, a mí tal vez lo que me gustaría es y no es para verlo en el Consejo, pero sí que nos haga a futuro, un reporte de cuáles son las necesidades más críticas que tiene la institución con personal. -----

Porque si bien es cierto, como dice doña Lianette, el año pasado nosotros enviamos la solicitud de ciertas plazas, pero como no estaban solicitadas a la ARESEP, nos la rechazó la Contraloría, sí sería bueno identificar las plazas más críticas que tenemos en la institución, para poder tal vez solventar algunos temas que se presentan en este informe. -----

Por lo demás, me parece bien lo que ustedes presentaron y tal vez doña Lianette, que está presentando, podríamos devolvernos al acuerdo, por favor. -----

Entonces, compañeros, si no tenemos comentarios sobre el tema, lo sometemos a votación y ¿necesitarían este acuerdo en firme, doña Lianette y Alan? -----

Alan Cambronero: *Agradecemos que sí. -----*

Lianette Medina: *Sería preferible. -----*

Carlos Watson: Perfecto, entonces sometemos el tema votación y les agradezco la firmeza.-----

Federico Chacón: En firme.-----

Cinthyia Arias: En firme.-----

Carlos Watson: 3 votos a favor, en firme”.-----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 04318-SUTEL-DGO-2026, del 06 de mayo del 2026 y lo expuesto en esta oportunidad por la funcionaria Medina Zamora, 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 013-032-2026

CONSIDERANDO QUE:

- I. La Ley General de Control Interno 8992, incorpora como parte de los componentes la evaluación de riesgos institucional.-----
- II. Las Normas de Control Interno para el Sector Público” (N-2-2009-CO-DFOE), establecen el detalle del componente de valoración de riesgos para su valoración.
- III. Las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) D-3-2005-CO-DFOE, emitido por la Contraloría General de la República, establecen las condiciones que debe cumplir el SEVRI.-----
- IV. Las Directrices del SEVRI establecen que el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un

proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. -----

- V. El Consejo de la SUTEL aprobó el Marco Orientador del SEVRI para la SUTEL con el acuerdo 026-046-2024 tomado en sesión celebrada el 25 de setiembre del 2024.
- VI. La Dirección General de Operaciones remite a los miembros del Consejo el oficio 04318-SUTEL-DGO-2026 del 06 de mayo de 2026, que incluye el “*Informe de Valoración de Riesgos de los procesos de la SUTEL – SEVRI 2025 y el Plan de Administración de Riesgos (PAR-2025)*”.-----

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACUERDA:

1. Dar por recibido el oficio 04318-SUTEL-DGO-2026 de fecha 06 de mayo del 2026, enviado por la Dirección General de Operaciones y aprobar el informe presentado al Consejo de la SUTEL denominado: “*Informe de Valoración de Riesgos de los procesos de la SUTEL – SEVRI 2025 y el Plan de Administración de Riesgos (PAR-2025)*”.-----
2. Instruir a los titulares subordinados, para que procedan con la implementación del Plan de Administración de Riesgos (PAR-2025), considerando la programación establecida, los recursos humanos, financieros y tecnológicos disponibles para su ejecución. -----
3. Girar instrucción a los titulares subordinados, para que se ejecuten las recomendaciones incluidas en el informe del SEVRI 2025, en los plazos y condiciones indicadas.-----

4. Autorizar a la Dirección General de Operaciones, para que realice el proceso de divulgación de los resultados del Informe de SEVRI 2025 y del Plan de Administración de Riesgos PAR-2025. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

- 5.2. ***Informe de costos de representación de las funcionarias Cinthya Arias Leitón del Consejo y Victoria Rodríguez Durán de la Dirección General de Competencia, para participar de forma presencial del 22 al 26 de junio 2026 en Paris (Comité de Competencia).***

Ingresa a sesión el funcionario Emmanuel Rodríguez Badilla, para el conocimiento de los temas de la unidad a su cargo.

Seguidamente, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio 04730-SUTEL-DGO-2026, del 19 de mayo del 2026, mediante el cual la Unidad de Recursos Humanos atiende lo requerido en el acuerdo 003-029-2026, de la sesión extraordinaria 029-2026, celebrada el 18 de mayo del 2026, sobre la estimación de costos de participación de las funcionarias Cinthya Arias Leitón, Miembro del Consejo SUTEL y Victoria Rodríguez Durán, Especialista en Competencia de la Dirección General de Competencia, para que participen en los Grupos de Trabajo 2 y 3 y el Comité de Competencia, el cual se llevará a cabo de forma presencial del 22 al 26 de junio del 2026 en París, Francia. -----

De inmediato la exposición del tema. -----

“Carlos Watson: Seguidamente vamos con el punto 5.2, es el informe de costos de representación. Adelante, compañeros. -----

Alan Cambronero: Este tema se presenta mediante el oficio 04730-SUTEL-DGO-2026, es un informe de costos para la representación institucional de doña Cinthya Arias, Miembro del Consejo y la compañera Victoria Rodríguez, Especialista en Competencia de la Dirección General de Competencia. -----

Esto para participar en los Grupos de Trabajo 2 y 3 y en el Comité de Competencia, que se llevará a cabo de forma presencial en el Centro de Conferencias de la OCDE en París, Francia, del 22 al 26 de junio, esto de acuerdo con lo que fue solicitado y autorizado por el Consejo mediante el acuerdo 003-029-2026, donde se solicita a la Unidad de Recursos Humanos preparar este informe y también se justificó la participación de doña Cinthya y de doña Victoria.-----

A parte del repaso de la normativa que comúnmente llevan esos acuerdos en cuanto a los costos, para el caso de doña Cinthya estos ascienden a \$5.098,60, que incluye el boleto aéreo, viáticos, imprevistos y transporte interno, esto de acuerdo con el Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte de la Contraloría y en el caso de la compañera Victoria, asciende a \$4.610.20 para los mismos conceptos. -----

En este caso, por ser en Europa, se contemplan 2 días de viaje, que se estima la salida el 20 de junio y de regreso el 27 de junio y al expediente también importante indicar que se adjuntó el contenido presupuestario. En resumen, ese sería el tema, si tienen alguna consulta, con mucho gusto. -----

Carlos Watson: ¿Alguna consulta sobre el tema? No, entonces sometemos a votación el de doña Victoria inicialmente.-----

Posterior el tema de doña Cinthya, también informe costos, don Federico y mi persona votamos a favor. -----

Entonces les agradezco también la firmeza de los 2 acuerdos cuando corresponda la votación de doña Cinthya, para que le den el trámite correspondiente a la presentación, de mi parte en firme ambos, ¿don Federico?-----

Federico Chacón: *En firme. -----*

Carlos Watson: *¿Doña Cinthya? -----*

Cinthya Arias: *En firme, él que me corresponde votar. -----*

Carlos Watson: *3 votos a favor y en firme, el que nos corresponde a los 3 a votar. -----*

2 votos a favor y en firme, lo que nos corresponde a los 2 votar”. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en 04730-SUTEL-DGO-2026, del 19 de mayo del 2026 y la explicación brindada por el señor Cambronero Arce, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad, para el caso de la funcionaria Rodríguez Durán, y con los votos de los señores Watson Carazo y Chacón Loaiza, para el caso de la señora Arias Leitón, 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 014-032-2026

CONSIDERANDO:

- I. Mediante correo electrónico del 16 de febrero de 2026, la División de Competencia de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), remitió invitación a la SUTEL para participar en las actividades en materia de competencia, las cuales se realizarán de forma presencial en el Centro de Conferencias de la OCDE, en París, Francia. -----

- II. El objetivo de estas actividades es reunir a autoridades de competencia de los países miembros de la OCDE, así como de otras naciones que han sido aceptadas como participantes en el Comité de Competencia para dialogar sobre temas políticos y técnicos relativos al tema de competencia. -----
- III. Debido a la cantidad de reuniones en los diferentes grupos de trabajo y atención de temas en estos encuentros de la OCDE, es necesario el acompañamiento técnico de un funcionario de la SUTEL con un perfil atinente al contenido propuesto, para darle seguimiento a las discusiones técnicas y estratégicas que se desarrollen, por lo cual es recomendable la participación de un funcionario de la Dirección General de Competencia, además del miembro del Consejo, en las actividades descritas.--
- IV. La participación de la SUTEL en estas actividades de la OCDE está contemplada en la matriz de representaciones internacionales 2026 aprobada por el Consejo Directivo de la SUTEL, mediante acuerdo 019-014-2026 de la sesión ordinaria 014-2026, celebrada el 12 de marzo de 2026. -----
- V. A la SUTEL le corresponde regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones y en particular como autoridad sectorial de competencia, el régimen sectorial de competencia dispuesto a partir del artículo 52 de la Ley General de Telecomunicaciones 8642 y del Reglamento del Régimen de Competencia en Telecomunicaciones. -----
- VI. La SUTEL considera de relevancia la participación en este tipo de actividades por cuanto permiten el intercambio de información, el aprendizaje de nuevos conocimientos y realimentación de prácticas internacionales, que posteriormente podrán ser usados en el diseño de estrategias en materia de competencia y en la toma de decisiones institucionales, así como en la posibilidad de compartir experiencias con los países que forman parte de la OCDE. -----

- VII. Dado lo anterior, mediante acuerdo 003-029-2026 notificado el 19 de mayo del 2026, se instruye a la Unidad de Recursos Humanos para realizar la estimación de costos de las funcionarias Cinthya Arias Leitón, Miembro del Consejo SUTEL y Victoria Rodríguez Durán, Especialista en Competencia de la Dirección General de Competencia, para que participen en los Grupos de Trabajo 2 y 3 y el Comité de Competencia, el cual se llevará a cabo de forma presencial en el Centro de Conferencias de la OCDE, del 22 al 26 de junio de 2026 en París, Francia. -----
- VIII. Mediante oficio 04730-SUTEL-DGO-2026 del 19 de mayo del 2026, la Unidad de Recursos Humanos atiende lo requerido mediante acuerdo 003-029-2026, sobre la solicitud de estimación de costos para la representación de las funcionarias Cinthya Arias Leitón, Miembro del Consejo SUTEL y Victoria Rodríguez Durán, Especialista en Competencia de la Dirección General de Competencia, para que participen en los Grupos de Trabajo 2 y 3 y el Comité de Competencia, el cual se llevará a cabo de forma presencial del 22 al 26 de junio de 2026 en París, Francia. -----
- IX. En virtud de la solicitud de representación de la señora Cinthya Arias Leitón, se hace necesario convocar a la señora Ana Rodríguez Zamora, Miembro Suplente del Consejo, para que durante las fechas antes indicadas sustituya al señor Watson Carazo dada la ausencia por representación. -----
- X. Dada la suplencia de la señora Rodríguez Zamora durante dicho periodo, se hace necesario nombrar a la persona que supla a la señora Rodríguez Zamora como Jefe de la Unidad de Investigación y Concentraciones de la Dirección General de Competencia. -----
- XI. El artículo 2 del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS) establece que *“Serán aplicables a los(as) funcionarios(as), las normas atinentes a la función pública contenidas en la Constitución Política, en la*

Ley General de la Administración Pública, en la Ley 7593 y su reglamento y, en el presente reglamento. (...).-----

- XII. El artículo 95 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, establece que las ausencias temporales de un servidor podrán ser suplidas por el superior jerárquico inmediato o por el suplente que se nombre, en caso de que el primero no quisiera hacer la suplencia. Dicha norma legal señala que el nombramiento puede ser efectuado libremente, en caso de que la plaza no esté cubierta por el régimen especial del Servicio Civil. -----
- XIII. Adicionalmente, el artículo 96 de la Ley 6227 citada establece que el suplente sustituirá al titular para todo efecto legal, sin subordinación y ejercerá las competencias del Órgano con la plenitud de los poderes y deberes que la mismas contienen, así mismo, su nombramiento se hará siempre dejando a salvo la potestad de nombrar un nuevo titular, sin responsabilidad alguna para la Administración.-----
- XIV. En el pasado, se ha designado a la funcionaria Karla Mejías Jiménez, Profesional de la Unidad de Investigación y Concentraciones de la Dirección General de Competencia, para sustituir a la señora Rodríguez Zamora, dado que la funcionaria cumple con los requisitos para llevar a cabo dicha suplencia.-----
- XV. Se ha verificado que se dispone del contenido presupuestario correspondiente para proceder con la suplencia, en atención a lo establecido en el Capítulo XII, Financiamiento, artículo 82, de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos 7593, que dispone que esta Autoridad estará sujeta al cumplimiento de los principios establecidos en el título II de la Ley de Administración Financiera de la República 8131, artículo 5, numeral f).-----

XVI. El nombramiento entra a regir a partir de la fecha en que rige el permiso por la ausencia del titular de la plaza de Jefe de la Unidad de Investigación y Concentraciones de la Dirección General de Competencia.-----

En virtud de los anteriores antecedentes y considerandos, -----

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

1. Dar por recibido el oficio 04730-SUTEL-DGO-2026 de fecha 19 de mayo del 2026, mediante el cual, la Unidad de Recursos Humanos atiende lo requerido en acuerdo 003-029-2026, sobre la estimación de costos de participación de las funcionarias Cinthya Arias Leitón, Miembro del Consejo SUTEL y Victoria Rodríguez Durán, Especialista en Competencia de la Dirección General de Competencia, para que participen en los Grupos de Trabajo 2 y 3 y el Comité de Competencia, el cual se llevará a cabo de forma presencial del 22 al 26 de junio de 2026 en París, Francia.
2. Autorizar la participación de las funcionarias, en la actividad indicada en el numeral anterior. -----
3. Autorizar a la Dirección General de Operaciones a cubrir los gastos relacionados con la participación de las funcionarias en el evento mencionado. Los gastos se ajustarán a los criterios estipulados por la Contraloría General de la República en el artículo 35 del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios Públicos, se aclara que el monto del tiquete aéreo que aparece en el cuadro respectivo es únicamente un estimado que puede sufrir variaciones, ya que el costo final lo tendría la Unidad de Proveeduría cuando realice los trámites de compra de este. Se remite la estimación de costos respectiva: -----

Cinthya Arias Leitón		
Francia (Según tabla de viáticos de la Contraloría General de la República: \$439	TC:	480,00
Descripción de Gastos Asociados	Dólares	Colones
Inscripción	-	-
Boleto Aéreo	1 500,00	720 000,00
Viáticos	3 248,60	1 559 328,00
Imprevistos (monto fijo)	100,00	48 000,00
Transporte interno (\$100) y externo (\$150)	250,00	120 000,00
TOTAL DE GASTOS	5 098,60	2 447 328,00

Victoria Rodríguez Durán		
Francia (Según tabla de viáticos de la Contraloría General de la República: \$373	TC:	480,00
Descripción de Gastos Asociados	Dólares	Colones
Inscripción	-	-
Boleto Aéreo	1 500,00	720 000,00
Viáticos	2 760,20	1 324 896,00
Imprevistos (monto fijo)	100,00	48 000,00
Transporte interno (\$100) y externo (\$150)	250,00	120 000,00
TOTAL DE GASTOS	4 610,20	2 212 896,00

4. Establecer que la SUTEL asumirá los siguientes costos: -----

- Tiquete aéreo ida y vuelta (incluyendo seguro viajero)-----
- Hospedaje -----
- Alimentación.-----
- Imprevistos.-----
- Transporte interno y externo. -----

- Otros gastos menores (según artículo 35 del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios públicos)-----

5. Indicar a las funcionarias que cualquier gasto adicional debe ser cubierto por su cuenta. -----
6. Indicar que en las representaciones con destino en el Continente Europeo se contemplan 2 días de viaje para llegar al evento a tiempo y un día para regresar, por lo que, para los efectos correspondientes, se define como día de salida el 20 de junio y el de regreso el 27 de junio del 2026.-----
7. Establecer que los costos asociados a la participación de las funcionarias indicadas deberán ser cargados a la fuente de financiamiento de Regulación correspondientes a la Dirección General de Competencia, de conformidad con la metodología de costos, se dispone del contenido presupuestario necesario según la certificación adjunta. -----
8. Autorizar a la Unidad de Proveeduría a realizar los trámites correspondientes para la compra del tiquete aéreo respectivo y seguro viajero, de conformidad con lo indicado en los párrafos anteriores, tomando en cuenta que los costos que aparecen en el cuadro anterior se encuentran sujetos a variaciones. -----
9. Aprobar el siguiente itinerario para la compra del boleto aéreo, tomando en consideración que la información contenida en este apartado es una referencia que constituye un insumo para la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales, siempre y cuando se cumpla con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Viáticos de la Contraloría General de la República, tomando en cuenta todos los factores que incidan en el costo, como lo pueden ser horas de espera en aeropuertos, entre otros. -----

FECHA DE SALIDA	20 de junio del 2026
HORA DE SALIDA	<i>Mañana</i>
FECHA DE REGRESO	<i>27 de junio del 2026</i>
HORA DE REGRESO	<i>Tarde</i>
LUGAR DE DESTINO	<i>París, Francia</i>
NOMBRE COMPLETO DEL PASAJERO COMO APARECE EN EL PASAPORTE	<i>Cinthya Arias Leitón</i> <i>Victoria Rodríguez Durán</i>
NUMERO DE ACUERDO	<i>014-032-2026</i>
OBSERVACIONES	

10. Establecer que los impuestos de salida de Costa Rica no serán cubiertos por la Superintendencia de Telecomunicaciones. En caso de que las funcionarias lo consideren necesario, podrán gestionar el trámite del pasaporte de servicios a través de la Cancillería del Gobierno de la República, el cual está disponible para todos los funcionarios públicos.
11. Establecer que corresponde a las funcionarias realizar las gestiones necesarias para la solicitud de anticipo de viáticos ante el Área de Finanzas de la Dirección General de Operaciones, así como también la tramitación de las respectivas inscripciones a la actividad. -----

12. Establecer que las funcionarias deberán presentar un informe escrito de su participación en dicha representación a la Unidad de Recursos Humanos, mismo que debe notificar por medio de gestión documental, adjuntar el material provisto y realizar la transmisión de conocimientos (información), de conformidad con lo indicado en el Reglamento de Capacitación vigente. -----
13. Dejar establecido que durante el periodo de ausencia de la señora Cinthya Arias Leitón, se deberá convocar a la señora Ana Rodríguez Zamora, en su calidad de Miembro Suplente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, del 20 al 27 de junio del 2026, ambos inclusive, razón por la cual corresponde el pago de dietas, de conformidad con lo establecido en el *“Procedimiento para pagar las dietas al Miembro suplente”, aprobado mediante acuerdo 021-038-2010, del acta de la sesión 038-2010, celebrada el 21 de julio del 2010, que establece: “Para el caso de ausencia por motivo de viaje, para el cálculo del periodo se incluirá el día de partida y el día de regreso del miembro titular del Consejo, sin considerar si son sábados, domingos o días feriados”*. -----
14. Establecer que en caso de reintegrarse el Miembro Titular antes de la fecha prevista, ello constituirá una causa de cese para la actuación del Miembro Suplente, sin responsabilidad alguna para esta Superintendencia.-----
15. Aprobar el nombramiento por sustitución temporal mediante recargo de funciones de Karla Mejías Jiménez, cédula 2-0541-0957 en la plaza código 62317, clase Profesional Jefe, cargo Jefa Unidad de Competencia – Investigaciones y Concentraciones, por ausencia del titular de la plaza, la señora Ana Eugenia Rodríguez Zamora, debido a la sustitución como Miembro Suplente, del 20 al 27 de junio del 2026. -----

16. Solicitar a la Dirección General de Competencia que presente la certificación de contenido presupuestario o gestione las modificaciones de presupuesto previo al inicio de la fecha del recargo de funciones, para que la Unidad de Recursos Humanos lleve a cabo el trámite respectivo, en caso de que corresponda ajuste salarial a la funcionaria Mejías Jiménez, conforme con las condiciones vigentes según el plazo de nombramiento y de acuerdo con lo dispuesto sobre el particular y las gestiones administrativas del permiso sin goce de salario de la señora Rodríguez Zamora en su plaza de Jefe de la Unidad de Investigación y Concentraciones de la Dirección General de Competencia. -----
17. Comunicar el presente acuerdo a la Dirección General de Competencia, Unidad de Recursos Humanos y a las funcionarias Ana Rodríguez Zamora y Karla Mejías Jiménez. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

5.3. Informe de costos de representación al Foro Regional de Desarrollo para la Región de las Américas y el Taller de Innovación Regulatoria, que se realizarán de forma presencial del 16 al 18 de junio de 2026 en Cartagena, Colombia.

Continúa la Presidencia y presenta al Consejo el oficio 04782-SUTEL-DGO-2026, del 20 de mayo del 2026, mediante el cual la Unidad de Recursos Humanos atiende lo requerido en acuerdo 002-029-2026, de la sesión extraordinaria 029-2026, celebrada el 18 de mayo del 2026, sobre la estimación de costos de participación de las funcionarias Deryhan Muñoz Barquero, Directora General de Mercados y Mónica Salazar Ángulo, Especialista en Telecomunicaciones de la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de

Calidad en el Foro Regional de Desarrollo para la Región de las Américas y el Taller de Innovación Regulatoria, que se realizarán de forma presencial del 16 al 18 de junio del 2026 en Cartagena, Colombia. -----

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

“Carlos Watson: Siguiendo punto, el 5.3, informe de costos de representación al Foro Regional de Desarrollo para la Región de las Américas. Adelante, compañeros. -----

***Alan Cambronero:** Este tema se presenta mediante el oficio 04782-SUTEL-DGO-2026, es también un informe de costos para la representación institucional de las compañeras Deryhan Muñoz, Directora General de Mercados y Mónica Salazar, Especialista en Telecomunicaciones de la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad, esto para participar en el Foro Regional de Desarrollo para la Región de las Américas y el Taller de Innovación Regulatoria, que se realizarán de forma presencial del 16 al 18 de junio del 2026 en Cartagena, Colombia. -----*

Lo anterior fue autorizado y solicitado a Recursos Humanos, este informe de costos mediante el acuerdo 002-029-2026. -----

Después del repaso de la normativa que aplica en estos casos, primeramente, indicar que de conformidad con lo indicado en este acuerdo que mencioné y el correo del señor Carlos Lugo Silva, de la UIT, ellos, la organización, costeará los gastos correspondientes al boleto aéreo, a viáticos diarios para hospedaje y alimentación en conjunto con los gastos de transporte para ambas funcionarias. -----

Por lo tanto, los costos incorporan nada más \$253.00, en este caso para doña Deryhan y \$245.20, para doña Mónica. -----

En este caso por ser en el continente americano, un día para salir y un día para regresar, se estima entonces la salida el 15 de junio y regreso el 19 de junio de 2026 y también

fue adjuntada el expediente la constancia presupuestaria respectiva. Esto sería el resumen del tema. -----

Carlos Watson: *¿Necesitaría la votación en firme, don Alan?-----*

Alan Cambronero: *Sí, tal vez por las fechas es importante que las compañeras puedan ir tomando las previsiones también del viaje y las comunicaciones. -----*

Carlos Watson: *Sí, perfecto, entonces sometemos el tema anotación si no tenemos comentarios compañeros y les agradezco la firmeza. -----*

Cinthy Arias: *En firme. -----*

Federico Chacón: *En firme. -----*

Carlos Watson: *3 votos a favor, en firme”. -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en 04782-SUTEL-DGO-2026, del 20 de mayo del 2026 y la explicación brindada por el señor Cambronero Arce, 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 015-032-2026

CONSIDERANDO:

- I. Mediante nota (NI-04050-2026 y NI-04759-2026) del señor Cosmas Luckyson Zavazava, Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) se invitó a la SUTEL a participar en el Foro Regional de Desarrollo para la Región de las Américas (FRDAMS), cuyo lema es “*Conectividad universal, significativa y asequible para un futuro digital inclusivo y sostenible*”, el cual se llevará a cabo de forma presencial el 16 y 17 de junio de 2026 en Cartagena, Colombia. -----

- II. De manera consecutiva y en el marco del Foro Regional de Desarrollo se efectuará también el Taller Regional de la UIT sobre Innovación Regulatoria y Sandboxes, el próximo 18 de junio de 2026. -----
- III. Ambas actividades son organizadas por la UIT en colaboración con la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) de Colombia. -----
- IV. La participación de la SUTEL en estas actividades es de relevancia institucional, por cuanto constituye un espacio estratégico para intercambiar experiencias, conocer buenas prácticas regulatorias y analizar tendencias en el desarrollo de las telecomunicaciones y las tecnologías digitales en la región. -----
- V. Dado lo anterior, mediante acuerdo 002-029-2026 notificado el 19 de mayo del 2026, se instruye a la Unidad de Recursos Humanos para realizar la estimación de costos de las funcionarias Deryhan Muñoz Barquero, Directora General de Mercados y Mónica Salazar Ángulo, Especialista en Telecomunicaciones de la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad en el Foro Regional de Desarrollo para la Región de las Américas y el Taller de Innovación Regulatoria, que se realizarán de forma presencial del 16 al 18 de junio de 2026 en Cartagena, Colombia. -----
- VI. En dicho acuerdo a su vez se indica que los organizadores del evento cubrirán los gastos de boleto aéreo, viáticos diarios (DSA por sus siglas en inglés) para hospedaje y alimentación, en conjunto con los gastos de transporte a aeropuerto de la señora Deryhan Muñoz. -----
- VII. Posteriormente mediante correo electrónico del 19 de mayo del presente año, el señor Carlos Lugo Silva de la UIT, indicó que se cubrirán dichos montos también a la funcionaria Mónica Salazar. -----
- VIII. Mediante oficio 04782-SUTEL-DGO-2026 del 20 de mayo del 2026, la Unidad de Recursos Humanos atiende lo requerido mediante acuerdo 002-029-2026, sobre la

solicitud de estimación de costos para la representación de las funcionarias Deryhan Muñoz Barquero, Directora General de Mercados y Mónica Salazar Ángulo, Especialista en Telecomunicaciones de la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad en el Foro Regional de Desarrollo para la Región de las Américas y el Taller de Innovación Regulatoria, que se realizarán de forma presencial del 16 al 18 de junio de 2026 en Cartagena, Colombia. -----

En virtud de los anteriores antecedentes y considerandos, -----

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

1. Dar por recibido el oficio 04782-SUTEL-DGO-2026 de fecha 20 de mayo del 2026, mediante el cual, la Unidad de Recursos Humanos atiende lo requerido en acuerdo 002-029-2026, sobre la estimación de costos de participación de las funcionarias Deryhan Muñoz Barquero, Directora General de Mercados y Mónica Salazar Ángulo, Especialista en Telecomunicaciones de la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad en el Foro Regional de Desarrollo para la Región de las Américas y el Taller de Innovación Regulatoria, que se realizarán de forma presencial del 16 al 18 de junio de 2026 en Cartagena, Colombia. -----
2. Autorizar la participación de las funcionarias, en la actividad indicada en el numeral anterior. -----
3. Autorizar a la Dirección General de Operaciones a cubrir los gastos relacionados con la participación de las funcionarias en el evento mencionado. Los gastos se ajustarán a los criterios estipulados por la Contraloría General de la República en el artículo 35 del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios Públicos. Se remite la estimación de costos respectiva: -----

Deryhan Muñoz Barquero		
Colombia (Según tabla de viáticos de la Contraloría General de la República: \$133	TC:	480,00
Descripción de Gastos Asociados	Dólares	Colones
Inscripción	-	-
Boleto Aéreo	-	-
Viáticos	53,20	25 536,00
Imprevistos (monto fijo)	100,00	48 000,00
Transporte interno (\$100)	100,00	48 000,00
TOTAL DE GASTOS	253,20	121 536,00

Mónica Salazar Ángulo		
Colombia (Según tabla de viáticos de la Contraloría General de la República: \$113	TC:	480,00
Descripción de Gastos Asociados	Dólares	Colones
Inscripción	-	-
Boleto Aéreo	-	-
Viáticos	45,20	21 696,00
Imprevistos (monto fijo)	100,00	48 000,00
Transporte interno (\$100)	100,00	48 000,00
TOTAL DE GASTOS	245,20	117 696,00

4. Establecer que de conformidad con lo indicado en el acuerdo 002-029-2026 y correo electrónico del señor el señor Carlos Lugo Silva de la UIT, los organizadores costearán los gastos correspondientes a boleto aéreo, viáticos diarios (DSA por sus siglas en inglés) para hospedaje y alimentación, en conjunto con los gastos de transporte a aeropuerto de ambas funcionarias. -----
5. Establecer que la SUTEL asumirá los siguientes costos: -----

- Seguro viajero -----
 - Imprevistos. -----
 - Transporte interno -----
 - Otros gastos menores (según artículo 35 del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios públicos)-----
6. Indicar a las funcionarias que cualquier gasto adicional debe ser cubierto por su cuenta. -----
 7. Indicar que en las representaciones con destino en el Continente Americano se contempla 1 día de viaje para llegar al evento a tiempo y un día para regresar, por lo que, para los efectos correspondientes, se define como día de salida el 15 de junio y el de regreso el 19 de junio del 2026. Lo anterior sujeto al itinerario de boleto aéreo que remitan los organizadores del evento. -----
 8. Establecer que los costos asociados a la participación de la funcionaria Deryhan Muñoz Barquero, Directora General de Mercados deberán ser cargados a la fuente de financiamiento de Regulación correspondientes a la Dirección General de Mercados, de conformidad con la metodología de costos, se dispone del contenido presupuestario necesario según la certificación adjunta. -----
 9. Establecer que los costos asociados a la participación de la funcionaria Mónica Salazar Ángulo, Especialista en Telecomunicaciones deberán ser cargados a la fuente de financiamiento de Regulación correspondientes a la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad, de conformidad con la metodología de costos, se dispone del contenido presupuestario necesario según la certificación adjunta. -----
 10. Autorizar a la Unidad de Proveeduría a realizar los trámites correspondientes para la compra del seguro viajero, de conformidad con lo indicado en los párrafos anteriores. -----

11. Establecer que los impuestos de salida de Costa Rica no serán cubiertos por la Superintendencia de Telecomunicaciones. En caso de que las funcionarias lo consideren necesario, podrán gestionar el trámite del pasaporte de servicios a través de la Cancillería del Gobierno de la República, el cual está disponible para todos los funcionarios públicos. -----
12. Establecer que corresponde a las funcionarias realizar las gestiones necesarias para la solicitud de anticipo de viáticos ante el Área de Finanzas de la Dirección General de Operaciones, así como también la tramitación de las respectivas inscripciones a la actividad. -----
13. Establecer que las funcionarias deberán presentar un informe escrito de su participación en dicha representación a la Unidad de Recursos Humanos, mismo que debe notificar por medio de gestión documental, adjuntar el material provisto y realizar la transmisión de conocimientos en caso de requerirse (información), de conformidad con lo indicado en el Reglamento de Capacitación vigente. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

5.4. Propuesta de ampliación de atención al acuerdo 013-070-2025, Plan GI TI. Reprogramación de actividades de la Unidad de Tecnologías de Información ante impacto por vacantes.

Ingresa a sesión los funcionarios Alexander Herrera Céspedes y Yessenia Gutiérrez Quirós, para el conocimiento de este tema.

Continúa la Presidencia y presenta al Consejo el oficio 04595-SUTEL-DGO-2026, del 15 de mayo del 2026, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta el “Plan de Acción Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información 2026”,

por medio del cual se da cumplimiento a lo dispuesto en los puntos 2 y 3 del acuerdo 009-021-2025, de la sesión ordinaria 021-2025, celebrada el 02 de mayo del 2025. -----

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

“Carlos Watson: *Siguiente punto, don Alan, sería el 5.4 propuesta de ampliación de atención del acuerdo 013-070-2025, Plan GI TI. Reprogramación de actividades. Adelante don Alan.* -----

Alan Cambronero: *Gracias, aquí voy a incorporar a don Alexander y a Yessenia, que trabajaron en este tema.* -----

Este tema se presenta, señores del Consejo, mediante el oficio 04944-SUTEL-DGO-2026, corresponde a una propuesta al Consejo para reprogramar actividades de la Unidad de Tecnologías de Información relacionadas con un informe, bueno, tal vez para poner en contexto, primero la Contraloría había realizado un informe de estos del Índice de Gestión de Capacidad de TI, que aplica en general para todas las instituciones.-----

Posteriormente había remitido el resultado de ese informe que aplica a todas las instituciones, uno más específico a la SUTEL, llamado “Capacidad de gestión de TI en la SUTEL: alineación, integración y protección para potenciar la regulación de las telecomunicaciones”, esto mediante el oficio de DFOE-CAP-0858.-----

El resultado de esto se había presentado al Consejo, o más bien el Consejo había solicitado a la Unidad de Tecnologías de la Información, mediante el acuerdo 009-021-2025, un plan de acción que permita atender los desafíos, porque es un informe que plantea desafíos y prácticas para las mejoras comunicadas mediante este informe y principal y obviamente enfocado en las brechas, respecto a lo que en la institución realizamos.-----

Para estos efectos, se había presentado la propuesta al Consejo del plan y esta fue aprobada mediante el acuerdo 013-070-2025, del 04 de diciembre, este plan contempla los 27 desafíos identificados en este reporte de la Contraloría y se estructura con base en los ejes de alineación estratégica y satisfacción de la persona usuaria y protección de la información, básicamente en esos 3 ejes. -----

Sin embargo, durante el presente periodo posterior han sucedido eventos también que han venido afectando la gestión de la Unidad de TI, específicamente relacionada con la afectación del recurso humano en la Unidad, con la salida de 2 personas de esta Unidad.

Ahora recordemos que es una Unidad en este caso conformada por 5 personas, hay 2 menos que se suscitaron uno a finales del año pasado y otro a inicios de este año y esto por supuesto, tiene un impacto sensible en la ejecución de estas actividades. -----

En el informe se presenta un detalle de cuál es el estado, se ha avanzado con un tema bastante prioritario, la gestión para la contratación de estas 2 vacantes, ya una, como recordarán, el Consejo lo conoció la semana anterior, está para ingresar ahora a inicios de junio y el otro concurso estaría por presentarse probablemente la próxima semana ya al Consejo, para que también conozca y pueda resolver sobre la incorporación de esta plaza adicional. -----

Sin embargo, sí es cierto que la incorporación de este personal en próximas semanas busca restablecer la conformación de la Unidad para atender las obligaciones ordinarias y extraordinarias, es importante resaltar que a pesar de ello, existe un periodo razonable y lógico de tiempo en el que el personal actual debe destinar para capacitar y acompañar a este personal nuevo. -----

Entonces esto implica que este personal de inmediato, por supuesto, no va a ingresar a atender de una forma tan rápida todas las necesidades que se tienen ahora, sino que

tienen una curva de aprendizaje y que también implica un esfuerzo del resto de los compañeros de la Unidad para capacitar a este personal. -----

Entonces, bueno, bajo esta lógica también está DGO en coordinación con la Unidad de TI, también se hizo una consulta a las diferentes Direcciones de la SUTEL en cuanto a las necesidades que se tienen visualizadas durante el resto del año, en donde se requiera la atención o participación de la Unidad de TI en validación de requerimientos y viabilidad técnica de iniciativas tecnológicas. -----

Esto recordemos que está normado tanto en el Reglamento Interno de Compras de la SUTEL como en el Procedimiento interno para tramitar compras, la intervención y la valoración y la participación de la Unidad. -----

Resultado de eso, se desprende que hay un total de 17 procedimientos que han sido reportados por las diferentes Direcciones, 8 por parte de la Unidad de Calidad y 4 por parte de la Unidad de Espectro; 2 por parte de la Unidad de Comunicación; uno por la Dirección General de FONATEL; uno que es el ERP por parte de esta DGO y uno por el RNT, cada uno con sus particularidades, complejidades diferentes, por supuesto. -----

Aquí recordar que entonces la Unidad de TI tiene que acompañar en lo que es el componente y el análisis de los componentes técnicos y esos análisis dependen en cuanto al tiempo de atención de las particularidades de cada pliego de condiciones, por lo que los tiempos de atención son variables, de la criticidad también del requerimiento, de la complejidad técnica y de la disponibilidad también del recurso humano al momento en que se vayan presentando cada una de estas iniciativas y solicitudes que inicialmente no estaban planeados tampoco, no estaban contemplados dentro de las atenciones ordinarias que la Unidad de TI tiene para el resto del año. -----

También el informe hace un repaso de las recomendaciones de Auditoría que se encuentran en proceso de atención, sean estas remitidas por Auditoría Externa

principalmente o la Auditoría Interna, hay 36 recomendaciones y también buscamos vincular, para un tema de eficiencia en la atención, cuáles de esas recomendaciones se relacionan también con las brechas identificadas en este índice de capacidad de TI, de ellas entonces se muestra en uno de los gráficos del informe como 28 recomendaciones, de las que están ahora en proceso de atención de TI se encuentran asociadas o vinculadas a las mismas brechas que están identificadas en el plan de la Contraloría. ---

Por lo tanto, ya para ir concluyendo, se presenta entonces la reprogramación de las actividades del índice asociadas específicamente al índice de gestión, donde podemos ver entonces en la tabla, cada actividad tiene un código asignado para facilitar el seguimiento, el desafío de acuerdo como lo indica la Contraloría, las medidas propuestas para cada uno, el eje estratégico, de acuerdo con este informe de la Contraloría que se relaciona, la fecha de final uno que se espera tener estos entregables o instrumentos que tienen que ser implementados, el responsable de la ejecución o responsable y además, la columna al final, que es la que les indicé, donde se asocian las recomendaciones de Auditoría que tienen vínculo específico con cada una de estas actividades de la Contraloría. -----

Básicamente eso es el resumen del informe, como ustedes lo pudieron ver, ahí se adjunta la tabla y eso es importante para también actualizar a la realidad y a la capacidad en este momento que se tiene para atender estos aspectos que son, por supuesto, muy importantes para la gestión de la SUTEL. Cualquier consulta con mucho gusto. -----

Carlos Watson: *Muchas gracias por la presentación. Compañeros, doña Cinthya o Federico, ¿algún comentario sobre este tema? Adelante, doña Cinthya. -----*

Cinthya Arias: *Muchas gracias, Alexander, Yessenia y don Alan por el informe. Yo tengo una duda porque, bueno, me queda claro que solicitar las prórrogas a las recomendaciones asociadas a este índice y a la Auditoría es la vía para solventar el*

problema en el corto plazo, pero en el mediano y largo plazo lo importante es llenar las plazas, ¿hay un cronograma previsto?, ¿qué tipo de limitantes han enfrentado para llenarlas?, ¿cuál es el estatus de ese proceso? y lo más importante, yo creo, es ¿qué puede hacer el Consejo para ayudar a solventarlas? -----

Alan Cambronero: *Sí, gracias doña Cinthya. En efecto, en el informe explicamos con mucho detalle todo el proceso que se ha ejecutado para los 2 procesos que han sido concursos externos. Después de que se hicieron las valoraciones para ver si podían ser concursos internos, tuvieron que realizarse concursos externos. -----*

Realmente, la atención ha sido prioritaria por parte tanto de la Unidad de TI como por parte de la Unidad de Recursos Humanos, los concursos al ser externos y todo el proceso que lleva de pruebas, etcétera, se han ejecutado ya, como les indicaba, una de esas plazas ya fue conocido la recomendación y ya fue nombrada a la persona que esa fue la semana pasada. -----

En ese caso, la persona ya después de la coordinación, porque recordemos que si está la persona trabajando, ahí tiene que darse un tema de coordinación para su ingreso, por dicha esa persona va a poder ingresar ahora a inicios de junio, por lo menos nos tuvimos que esperar un mes para ello y el otro concurso también ya está en su última etapa. -----

De hecho, ya un día de estos realizaron la última fase de entrevistas y ya lo que esperamos es que la próxima semana ya pueda también subirse para conocimiento del Consejo. -----

¿Cuándo va a ingresar la persona?, bueno, ahí dependerá ya de la persona que se recomiende y también esa coordinación con ellos, pero ya los 2 están, como les explicaba, muy avanzados, ya están en su etapa final. -----

Cinthya Arias: *¿El segundo salió del primero? -----*

Alan Cambronero: No, fueron perfiles muy particulares que tal vez Alexander puede explicarles, pero son perfiles muy específicos que no podían salir del mismo concurso.

Adelante, Alexander. -----

Alexander Herrera: Gracias don Carlos, doña Cinthya, don Federico y don Alan. -----

Efectivamente, esta semana se concluyó con las entrevistas, ya se está haciendo el proceso de recomendación, los participantes tienen una orientación de ingenieros industriales en su formación y la idea es atajar el proceso nuestro que se llama Gobernanza de Gobernabilidad a nivel de institución pública, eso quiere decir que el enfoque que se le está dando a este perfil es meramente en venir a generar los procesos del SEVRI, del PAN, todo lo que es procesos de Auditoría Externa Auditoría Interna, Contraloría General de la República, MICITT y todos los procesos administrativos que se generan a nivel de tecnología de información para una mejor gobernanza y trabajar en conjunto con las otras áreas y Direcciones, precisamente en articular que todos los procesos nuestros vayan de la mano con los procesos adyacentes y sustantivos de la organización. -----

Es un perfil que siempre se ha solicitado en su momento de la necesidad puntual, precisamente para en corto tiempo o en corto plazo ir saliendo ya de los temas de Auditoría, ir saliendo con los temas de Contraloría referentes a toda la institucionalidad con respecto a gobernanza de las tecnologías de información. -----

Entonces el perfil de esta, porque son 2 o 3 personas que vinieron en este concurso, es meramente ya con experiencia en tecnología de información, en temas de gobernabilidad, con experiencia amplia en el gobierno ambas. -----

Entonces ya se está haciendo la recomendación, esperamos si no es este viernes ponerlo dentro del orden del día, quedaría para la otra semana, pero estamos ya finalizando con el informe de Recursos Humanos y de la Unidad de TI. -----

Cinthyia Arias: *Máximo un mes a partir de ahí, si tuviera que dar preaviso a la persona, ya estarían incorporando los 2. -----*

Alexander Herrera: *Sí, y esperaríamos que... bueno, el lunes entra el de desarrollo y esta persona esperaríamos si puede pedir un permiso antes, estaría entrando el 15 o si no a final de mes. -----*

Cinthyia Arias: *Excelente, muchas gracias y muchas gracias también a Recursos Humanos y a la DGO por darle atención a esto. -----*

Carlos Watson: *Muy amables, si no hay más comentarios compañeros, sometemos el tema a votación y Alan ¿necesitaría este en firme? -----*

Alan Cambronero: *Sí, si les parece les proyecto el acuerdo don Carlos. -----*

Carlos Watson: *Sí, por favor. -----*

Alan Cambronero: *El acuerdo sería dar por recibido y aprobar el plan en que se presenta esta reprogramación. -----*

Solicitar a las jefaturas de la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno y Recursos Humanos que procedan con atención de las acciones, porque hay acciones que deben ser coordinadas también con ellos. -----

Solicitar a don Alexander un informe a corte a setiembre de seguimiento y también de forma semestral respecto al Plan de Índice de la Contraloría. -----

Solicitar a la Unidad de Tecnologías de Información también realizar las gestiones requeridas ante la Auditoría Interna para alinear los plazos y cronogramas de recomendación de auditorías vinculadas con este plan aprobado mediante el presente acuerdo. -----

Esa sería la propuesta. Si consideramos importante que puedan valorarlo en firme, porque eso nos ayuda a avanzar rápido también con las gestiones que se mencionan ahí. -----

Carlos Watson: *Doña Cinthya o Federico, si no tenemos más comentarios, lo sometemos a votación y les agradezco la firmeza.* -----

Federico Chacón: *En firme.* -----

Cinthya Arias: *En firme.* -----

Carlos Watson: *3 votos a favor en firme".* -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 04595-SUTEL-DGO-2026, del 15 de mayo del 2026 y la explicación brindada por el señor Cambronero Arce, 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 016-032-2026

CONSIDERANDO:

1. La Contraloría General de la República comunicó el reporte de fiscalización “*Capacidad de gestión de TI en la SUTEL: Alineación, integración y protección para potenciar la regulación de las telecomunicaciones*” con el número de consecutivo DFOE-CAP-RF-00005-2025, remitido mediante oficio DFOE-CAP-0504 (1430) del 29 de enero 2025.-----
2. Que Mediante el oficio DFOE-CAP-0858 (08585) la Contraloría General de la República comunicó el reporte de fiscalización “*Capacidad de gestión de TI en la*

SUTEL: Alineación, integración y protección para potenciar la regulación de las telecomunicaciones” con el número de consecutivo DFOE-CAP-RF-00005-2025.--

A. Que el índice Capacidad de Gestión de Tecnologías, corresponde a: -----

“La Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información corresponde al desempeño institucional en el aprovechamiento de las tecnologías de información para la generación de valor en la satisfacción de las necesidades ciudadanas, a través de la integración de la estrategia, la gobernanza, la seguridad de la información y sus riesgos en la implementación de los servicios de TI. En ese sentido, conocer su nivel permite a las instituciones identificar sus brechas y tomar decisiones estratégicas para fortalecer su capacidad de gestión de TI de manera tal que se genere valor público.” -----

- 3.** El Consejo SUTEL adoptó el acuerdo 009-021-2025 en la sesión ordinaria 021-2025 de fecha 2 de mayo del 2025 (oficio 03870-SUTEL-SCS-2025), señalando lo siguiente: -----

“1. Dar por recibido los oficios 08585 (DFOE-CAP-0858) de fecha 28 de abril del 2025 y DFOECAP-0504 (1430) de fecha 29 de enero de 2025, en los cuales la Contraloría General de la República remite el informe DFOE-CAP-SGP-00001-2025, denominado “Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información 2025 y el Reporte de Capacidad de Gestión de TI en la SUTEL (DFOE-CAP-RF-00005-2025).-----

2. Solicitar al Señor Alexander Herrera Céspedes, Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información, para diseñar un plan de acción que permita atender los desafíos y prácticas para la mejora comunicadas mediante el informe DFOE-CAP-SGP-00001-2025, denominado “Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información 2025 y el Reporte de Capacidad de Gestión de TI en

la SUTEL (DFOE-CAP-RF-00005-2025), el cual debe ser presentado a este Consejo en un plazo de 30 días hábiles. -----

3. Notificar al Señor Alan Cambrero Arce, Director General de Operaciones, para el seguimiento en la atención del presente acuerdo y a la Señora Anayansie Herrera Araya, Auditora Interna, para su información.” -----

4. El Consejo de la SUTEL aprobó, mediante acuerdo 013-070-2025 del 4 de diciembre de 2025 (oficio 11701-SUTEL-SCS-2025), el “Plan de Acción ‘Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información 2025’”, presentado por la Unidad de Tecnologías de Información y la Dirección General de Operaciones mediante oficio 10776-SUTEL-DGO-2025, de fecha 13 de noviembre de 2025. Dicho plan contempla los 27 desafíos identificados en el reporte DFOE-CAP-RF-00005-2025 de la Contraloría General de la República y se estructura en los ejes de alineación estratégica, satisfacción de la persona usuaria y protección de la información. -----
5. Durante el presente periodo, la coyuntura presupuestaria institucional y las limitaciones en el recurso humano de la Unidad de TI han modificado las condiciones de ejecución bajo las cuales se planificaron las acciones originales, por lo que mediante oficio 4595-SUTEL-DGO-2026, de fecha 15 de mayo de 2026, la Dirección General de Operaciones y la Unidad de Tecnología, presentan el Plan de “Plan de Acción ‘Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información 2026’”, que da cumplimiento a lo dispuesto en el acuerdo 009-021-2025 fecha 2 de mayo del 2025 (oficio 03870-SUTEL-SCS-2025) y vinculas los plazos de atención de veintiocho (28) recomendaciones de auditoría. -----

POR TANTO:

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

1. Dar por recibido y aprobar el de “Plan de Acción *“Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información 2026”*”, presentado por la Dirección General de Operaciones y la Unidad de Tecnologías de Información, mediante el oficio 4595-SUTEL-DGO-2026 de fecha 15 de mayo de 2026, por medio del cual se da cumplimiento a lo dispuesto en el punto dos y tres del acuerdo 009-021-2025 fecha 2 de mayo del 2025 (oficio 03870-SUTEL-SCS-2025).-----
2. Solicitar a las Jefaturas de la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno y Unidad de Recursos Humanos para que procedan con la atención de las acciones del “Plan de Acción *“Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información 2026”*” que requieren de acciones coordinadas por parte de la Unidad de Tecnologías de Información con esas unidades.-----
3. Solicitar al señor Alexander Herrera Céspedes, que brinde un informe al Consejo con corte a setiembre 2026, posteriormente de forma semestral, sobre el avance de las acciones establecidas en el “Plan de Acción *“Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información 2026”*” y atención de recomendaciones de auditoría vinculadas al Plan. -----
4. Solicitar a la Unidad de Tecnologías de Información, realizar las gestiones requeridas ante la Auditoría Interna para alinear los plazos y cronogramas de las recomendaciones de auditoría vinculadas con las actividades del “Plan de Acción *“Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información 2026”*” aprobado mediante el presente acuerdo. -----

ACUERDO FIRME**NOTIFIQUESE**

5.5. Solicitud de inhibición presentada por el señor Federico Chacón Loaiza para conocer el punto 7.1 del presente orden del día.

La Presidencia expone al Consejo el oficio 04493-SUTEL-CS-2026, del 12 de mayo del 2026, mediante el cual el señor Federico Chacón Loaiza, Miembro del Consejo, remite una solicitud de inhibición para participar en el conocimiento, análisis, discusión y votación del oficio 04373-SUTEL-COM-2026, para la gestión del estudio individual de puesto del señor Eduardo Castellón Ruiz, incorporado en el orden del día de la sesión ordinaria 028-2026. -----

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

“Carlos Watson: *Siguiente punto sería el 5.5, solicitud de inhibición presentada por el señor Federico Chacón para conocer el punto 5.6 del presente orden del día. Adelante compañeros.* -----

Federico Chacón: *Don Carlos, ¿este punto no se pasó para el final de la sesión?, más bien eso fue lo que entendí.* -----

Carlos Watson: *En realidad, es el 5.6 para resolver ya su inhibición y el otro lo pasaríamos al final de la sesión.* -----

Federico Chacón: *Bueno, desde la sesión tras anterior había presentado una inhibición que está en el orden del día para el conocimiento de ustedes.* -----

Carlos Watson: *¿Y esto quién lo presenta don Federico, usted o...?* -----

Federico Chacón: *Sí, yo lo presento, es la inhibición mía. Eso es don Carlos, muy puntualmente presenté una solicitud de inhibición, la cual seguía en la resolución del Consejo, que es la guía para aplicar el impedimento por parte de los Miembros del Consejo, en vista de una demanda en la cual soy parte que presentó el señor Eduardo*

Castellón y por esa razón, presento la inhibición para conocer el siguiente punto de la sesión del Consejo. -----

Carlos Watson: *Sí, el punto en cuestión sería el 5.6, entonces eso es, doña Cinthya, alguna consulta sobre este tema. -----*

Cinthya Arias: *No, señor. -----*

Carlos Watson: *Entonces sometemos la inhibición de don Federico a votación, 2 votos a favor y ¿necesitarían esto en firme?-----*

Federico Chacón: *Sí. -----*

Carlos Watson: *Les agradezco la firmeza. -----*

Cinthya Arias: *En firme. -----*

Carlos Watson: *Hay que notificar a doña Ana, don Luis, para conocer el punto de que don Federico se inhibe, por favor. -----*

Luis Cascante: *Correcto”.-----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 04493-SUTEL-CS-2026, del 12 de mayo del 2026 y la explicación brindada por el señor Chacón Loaiza, 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 017-032-2026

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 04493-SUTEL-CS-2026 de fecha 12 de mayo del 2026, mediante el cual el señor Federico Chacón Loaiza, Miembro del Consejo, remite una solicitud de inhibición para participar en el conocimiento, análisis,

discusión y votación, del punto 6.7 Oficio 04373-SUTEL-COM-2026, para la gestión del estudio individual de puesto del señor Eduardo Castellón, incorporado en el orden del día de la sesión ordinaria 028-2026. -----

2. Convocar para una próxima sesión, a la señora Ana Rodríguez Zamora, Miembro Suplente del Consejo, para sustituir al señor Chacón Loaiza en el conocimiento del punto 6.7 Oficio 04373-SUTEL-COM-2026, para la gestión del estudio individual de puesto del señor Eduardo Castellón. - -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

“Carlos Watson: Siguiendo punto sería propuestas de Dirección General de Calidad, don Luis, por favor, podría incorporar a don Glenn. -----

Luis Cascante: Vamos a llamarlo. -----

Carlos Watson: Y antes de llamarlo, don Luis, le solicito una pausa de 10 minutos a partir de las 10:37 a.m. -----

ARTÍCULO 6

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

- 6.1. ***Informe sobre el cumplimiento del derecho de información en el proceso de baja controlada del servicio de internet vía cable módem por parte de Radiográfica Costarricense.***

Al ser las 10:45 a. m. reinicia la sesión.

Ingresa a sesión el señor Glenn Fallas Fallas, para el conocimiento de los temas de la Dirección a su cargo.

Continúa la Presidencia y presenta al Consejo el oficio 04919-SUTEL-DGC-2026, del 22 de mayo del 2026, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el informe sobre el cumplimiento del derecho de información en la modificación de las condiciones contractuales debido al proceso de baja controlada del servicio de internet cable módem a partir del 15 de junio de 2026, por parte de Radiográfica Costarricense, S. A. -----

Seguidamente la exposición de este tema. -----

“Carlos Watson: Buenos días, al ser las 10:53 vamos a reiniciar la sesión. Los puntos para analizar serían de la Dirección General de Calidad y vamos a iniciar con el 6.1, Informe sobre cumplimiento del derecho de información en el proceso de baja controlada del servicio internet vía cable módem. Adelante, don Glenn, le damos la bienvenida. -----

Glenn Fallas: Buenos días, sería el oficio 04919-SUTEL-DGC-2026, donde verificamos el cumplimiento del derecho de información de una solicitud que nos presentó RACSA para dar de baja a una serie de clientes que tenían del servicio de cable módem. -----

Los antecedentes es que se tiene la aprobación de la guía para la aplicación de modificaciones contractuales, que eso lo vimos aquí en el Consejo. -----

El 06 de marzo, RACSA aportó el consecutivo GGG-355-2026, donde nos informó que iniciarían con un proceso de baja controlada del servicio de cable módem. -----

Nosotros mediante oficio 02698-SUTEL-DGC-2026, del 18 de marzo, le requerimos a RACSA aclarar cuáles serían los servicios, las alternativas viables de conectividad que se ofrecerían para dar continuidad al servicio. -----

En este sentido, es importante señalar que RACSA, en este oficio GG-355-2026, sólo indicó que los iba a dar de baja y no señaló si se les iba a ofrecer alguna alternativa. ----

La alternativa la señaló RACSA con el oficio GGG-481-2026 y nosotros le solicitamos algunas aclaraciones mediante el oficio 03237-SUTEL-DGC-2026, del 07 de abril, donde ya se le hizo ver la prueba que tenía que presentar de conformidad con la guía, para acreditar que se hubiera informado previamente a los usuarios. -----

RACSA responde el 18 de abril con el oficio GG-577-2026, igual nosotros le hicimos una aclaración adicional mediante oficio 04155 -SUTEL-DGC-2026, del 04 de mayo. -----

RACSA responde a ese oficio con el consecutivo GG-723-2026 y finalmente le pedimos información adicional, dado que el aporte de información de RACSA nos hacía ver que no se estaba cumpliendo con el mes de antelación y la comunicación por todos los medios de difusión que requiere la normativa. -----

Ya finalmente RACSA, mediante oficio GG-780-2026, nos presenta la evidencia correspondiente. -----

Esta evidencia de este último oficio es la que les presentamos acá al Consejo para el análisis, en la sección 12 se presenta todo el análisis de la Guía para modificación de contratos, los artículos 040 y 056. Presentaría aquí la tabla que siempre vemos para estos casos. -----

Este último aporte de información de RACSA cumple con señalar una fecha exacta, tanto en el correo electrónico del sitio web como redes sociales. -----

También señalan el número gratuito 800 NAVEGAR. -----

También cumplen la posibilidad de dar de baja el servicio sin responsabilidad e igualmente, cumple sobre las evidencias de la información a los clientes y las publicaciones en la web y en redes sociales. -----

A partir de lo anterior, se tiene que en este último intercambio de información RACSA cumplió con el derecho de información y también tenemos la solicitud de la Dirección de Competencia de que todo este tipo de gestiones se les informen. -----

A partir de lo anterior, la recomendación al Consejo sería aprobar el informe, señalar a RACSA que cumplió con el derecho de información, solicitar a Luis y a los compañeros de la Secretaría que nos ayuden a notificar el eventual acuerdo y el oficio a la Dirección General de Competencia, así como que también nos ayuden a notificar del eventual acuerdo de la Dirección General de Calidad y a RACSA.-----

Con esto se daría por finalizado el proceso de verificación de ese cambio y también solicitaríamos la firmeza del acuerdo, porque es un tema significativo en plazos para que el operador pueda dar por superado el proceso de migración de los clientes en cable módem. -----

La justificación de la firmeza también está incorporada en la propuesta del acuerdo y eso sería señores, lo que les queríamos exponer en este punto. -----

Carlos Watson: *Perfecto, muchas gracias, don Glenn. ¿Comentarios compañeros? si no, los sometemos a votación y como indica don Glenn, les agradezco la firmeza.-----*

Federico Chacón: *En firme. -----*

Cinthy Arias: *En firme. -----*

Carlos Watson: *3 votos a favor, en firme”. -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 04919-SUTEL-DGC-2026, del 22 de mayo del 2026 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 018-032-2026

PRIMERO: DAR POR RECIBIDO y aprobar el oficio 04919-SUTEL-DGC-2026 del 22 de mayo de 2026, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el informe sobre el cumplimiento del derecho de información en la modificación de las condiciones contractuales debido al proceso de baja controlada del servicio de Internet Cable Módem a partir del 15 de junio de 2026, por parte de la **Radiográfica Costarricense, S. A.**-----

SEGUNDO: SEÑALAR que, la **Radiográfica Costarricense, S. A.** cumplió con el derecho de información en la modificación de las condiciones contractuales en el servicio de Internet vía Cable Módem a partir del 15 de junio de 2026, según lo exigen los artículos 1), 4), 19) y 22) de la Ley General de Telecomunicaciones, así como, los numerales 4 incisos 1) y 12), 11 inciso 28), 40 y 56 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----

TERCERO: SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia notificar a la Dirección General de Competencia el oficio 04919-SUTEL-DGC-2026 del 22 de mayo de 2026 de la Dirección General de Calidad, así como, el acuerdo emitido por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme a lo solicitado en el oficio 09576-SUTEL-OTC-2023 del 9 de noviembre de 2023. -----

CUARTO: SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia notificar a **Radiográfica Costarricense, S. A.** y a la Dirección General de Calidad, el oficio 04919-SUTEL-DGC-2026 del 22 de mayo de 2026 de la Dirección General de Calidad, así como, el acuerdo emitido por el Consejo de la SUTEL. -----

QUINTO: DAR POR FINALIZADO el proceso de verificación del respeto del derecho de información a los usuarios finales ante la modificación de las condiciones contractuales debido al proceso de baja controlada del servicio de Internet Cable Módem a partir del 15 de junio de 2026 por parte de la **Radiográfica Costarricense, S. A.**-----

SEXTO: APROBAR EN FIRME el presente acuerdo el operador superó el proceso para la verificación del cumplimiento del derecho de información ante modificaciones de condiciones contractuales, contenido en la Ley General de Telecomunicaciones y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----

Contra el presente acuerdo procede el recurso ordinario de revocatoria o reposición, previsto en el artículo 343 de la Ley General de la Administración Pública en relación con el artículo 345.1 del mismo cuerpo normativo. El recurso se deberá presentar ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del presente acuerdo. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

6.2. Atención del acuerdo del Consejo 019-010-2026 relacionado con la instalación del antivirus en los servidores antivirus Spectra (Windows) de la Unidad Administrativa de Espectro.

De inmediato, la Presidencia presenta el oficio 04614-SUTEL-DGC-2026, del 15 de mayo del 2026, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo el informe con respecto a las acciones llevadas a cabo en cuanto a la instalación del antivirus Institucional en los servidores de Spectra que utilizan el sistema operativo Windows Server.-----

A continuación, la exposición del tema. -----

Carlos Watson: *Siguiente punto, 6.2, atención del acuerdo del Consejo 019-010-2026, relacionado con la instalación de la antivirus de los servidores antivirus Spectra (Windows), adelante, don Glenn. -----*

Glenn Fallas: *Este oficio es el 04614-SUTEL-DGC-2026, en el cual hacemos referencia al acuerdo 019-010-2026, en el cual el Consejo, a través de la aprobación de una solicitud de la Unidad de Tecnologías de Información, ordenó a la Dirección el apoyo para la instalación del antivirus en los servidores del Spectra, que este es el software que se utiliza para toda la planificación del Espectro. -----*

En los antecedentes presentamos la diferente información, este oficio 04223-SUTEL-DGO-2026, nos remitió a la solicitud de la Unidad de Tecnologías de Información para la ejecución del antivirus. -----

El 27 de mayo la Unidad de Tecnologías de Información nos solicitó las implementaciones correspondientes. -----

En respuesta a este oficio, la Unidad de Espectro de la Dirección de Calidad respondió con oficio 05822-SUTEL-DGC-2024, donde propusimos la creación del ambiente de pruebas para que ellos pudieran instalar el antivirus. -----

Este oficio en apariencia no fue comunicado al Consejo por parte de la Dirección de Operaciones, por tanto, se generó la orden específica en el acuerdo 018-036, en el cual se ordenó a la Dirección que en un plazo de 10 días hábiles debería realizar las coordinaciones correspondientes. -----

Nosotros mediante oficio 9195-SUTEL-DGC-2024, atendimos la solicitud del acuerdo, también llevamos a cabo las coordinaciones correspondientes con Tecnologías de Información y el 04 de diciembre la Unidad de Espectro emitió la respectiva recepción de

lo solicitado en la ampliación del contrato que se tuvo que dar para motivar el ambiente de pruebas. -----

Aquí también en el punto 1.9 se presentan evidencias de los reportes, en el 1.10 igualmente se presentan evidencias al respecto. -----

La Unidad de Espectro reportó la instalación del antivirus en los servidores Spectra a través del oficio 01147-SUTEL-DGC-2026, del 06 de febrero del 2026 y por medio del acuerdo del Consejo 019-010-2026, se dio por recibida la instalación y a hoy se cuenta con evidencia de que ya se llevaron a cabo todas las actuaciones necesarias para que esa instalación también se diera en los servidores de producción. -----

A partir de las coordinaciones con la Unidad de Tecnologías de Información, se hace ver que la Dirección de Calidad, a través de la Unidad de Espectro, promovió las inversiones necesarias para contar con el entorno de pruebas que permitiera la verificación de las condiciones del antivirus. -----

Se verificó la necesidad de mantener la continuidad de la plataforma Spectra, dado que es vital para la emisión de los dictámenes técnicos y se procedió con las instalaciones correspondientes tanto en los servidores que tienen Windows como los servidores que tienen Windows Server. -----

A partir de eso, se confirma la instalación correspondiente y hacemos ver que a conformidad con el artículo inciso 4), el artículo 50 del RIOF, corresponde a la Unidad de Tecnologías de Información la recolección de todas las necesidades de las unidades para asegurar la continuidad del antivirus. -----

Y pues dada la instalación exitosa, lo que nosotros les solicitamos al Consejo también y con la evidencia que se presenta, es que se tiene por cumplida la instrucción del acuerdo 018-036-2024 sobre el antivirus. -----

Recomendamos las siguientes condiciones, informar a la Dirección de Operaciones, a la Unidad de Tecnologías de Información, que se ha dado por cumplido, ellos también lo saben porque se han confirmado con ellos. -----

Instruir a la Dirección de Operaciones y a la Unidad de Tecnologías de Información a dar el seguimiento correspondiente en los antivirus y tal vez la más importante, en caso de que decidan cambiar los antivirus institucionales, como parte de las funciones de Tecnologías de Información, también realizar las coordinaciones previas necesarias para que se pueda mantener actualizada la protección de antivirus institucional, eso considerando que ya en ocasiones anteriores la Unidad de Espectro había hecho los esfuerzos necesarios para instalar versiones de antivirus anteriores y es ante el cambio de antivirus institucional que se generan las instrucciones correspondientes. -----

Eso sería señores, para que se valore el acuerdo como tal, solo indicar que resulta importante revisar las fechas en las que se generan instrucciones a las Direcciones, porque como vieron, el acuerdo original dio 10 días hábiles a la Dirección de Calidad para cumplir con la instalación del antivirus aspecto que requirió la instalación incluso de un servidor de prueba y que la recomendación que en su momento realizó Tecnologías de Información, que provocó el acuerdo como tal, no era realmente ejecutable en ese tiempo, eso sería señores. -----

Carlos Watson: *¿Algún comentario sobre este tema?, ¿necesitaría este acuerdo en firme don Glenn? -----*

Glenn Fallas: *Sí señor, máxime que ya están instalados los antivirus en el Spectra y es importante tener ya por cumplida la disposición del Consejo, si a ustedes les parece. ----*

Carlos Watson: *Claro que sí, sometemos el tema a votación compañeros y les agradezco la firmeza. -----*

Cinthyia Arias: *En firme.* -----

Federico Chacón: *En firme.* -----

Carlos Watson: *3 votos a favor, en firme".* -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 04614-SUTEL-DGC-2026, del 15 de mayo del 2026 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 019-032-2026

En relación con lo reportado por la Unidad Administrativa de Espectro en cuanto a las acciones complementarias para atender lo dispuesto en el ACUERDO 019-010-2026 y en continuidad de lo informado en el oficio 01147-SUTEL-DGC-2026 del 6 de febrero de 2026, relacionado con la instalación del antivirus en los servidores Spectra; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente: -----

RESULTANDO:

- I. Que desde el año 2022, luego de colocar en operación la plataforma Spectra, se han experimentado inconvenientes en el funcionamiento de dicha plataforma, problemas evidenciados en el oficio 09006-SUTEL-DGC-2022 de fecha 12 de octubre de 2022, el cual describe las situaciones experimentadas en las plataformas desde la puesta en operación del sistema, según una serie de reportes remitidos por medio de tiquetes a la Unidad de Tecnologías de Información³. -----

³ Es importante mencionar que, la afectación del antivirus a la plataforma Spectra había sido resuelta con la anterior versión que se tenía en los servidores de SUTEL, no obstante, tal como se describe en documentos posteriores, al cambiar el antivirus institucional, los problemas volvieron a presentarse.

- II. Que por medio del oficio 04223-SUTEL-DGO-2024, remitido a la Unidad Administrativa de Espectro el 22 de mayo de 2024, por parte de la Unidad de Tecnologías de Información, con asunto: *“Instalación de antivirus institucional, agente de monitoreo para detección de eventos que atenten contra la ciberseguridad y solicitud de corrección de vulnerabilidades en los servidores administrados por la Unidad de Espectro que conforman la solución de SPECTRA del proveedor LSTELCOM”*, se solicitó lo siguiente: -----

“(...

Solicitud de la Unidad de Tecnologías de Información. -----

La Unidad de TI les solicita: -----

1) Indicar a esta Unidad la fecha de cuando se debe realizar el despliegue del ambiente de pruebas, lo que corresponde a una clonación del ambiente de producción actual. -----

2) Coordinar en conjunto una sesión para implementar el antivirus y agente de monitoreo para los servidores de la plataforma Spectra en el ambiente de pruebas. -----

3) Ejecutar acciones correctivas solicitadas, conforme a los hallazgos del análisis de vulnerabilidades y se solicita que se notifique a esta Unidad una vez se hayan ejecutado los cambios solicitados en las recomendaciones. Finalmente, se solicita que las acciones correctivas sean tomadas antes del 30 de agosto, ya que en caso contrario la Unidad de TI podría valorar tomar acciones disruptivas en pro de garantizar la seguridad del entorno global de los sistemas para garantizar la continuidad operativa de los servicios. (...)” -----

- III. Que, vía correo electrónico, el 27 de mayo de 2024 la Unidad de Tecnologías de Información solicitó a la Unidad de Espectro los siguientes aspectos adicionales: --

“(...) Adicionalmente, hemos notado que las siguientes unidades compartidas tienen permisos de control total para algunos grupos. ----

Cabe recalcar que dichas unidades compartidas representan un riesgo para la seguridad de la información e impacta negativamente al puntaje de la salud de la red. -----

De antemano le agradecemos por su amable colaboración y quedamos atentos ante cualquier consulta o novedad que se presente. -----

Por favor delimitar los permisos de acceso a los volúmenes mencionados ya que la solución SPECTRA puede ser vulnerada por cualquier usuario autenticado. -----

System Name	Share Name	Path	Permissions	Groups or Accounts with FULLCONTROL Privileges
LS-CSF-01	CITRIX_UP M_PROFILE S\$	c:\Citrix_UPM_ Profiles	FULLCONTR OL	Everyone (Local Group/SHARE),
LS-CSF-01	CITRIX_UP M_RDS_HO ME\$	c:\Citrix_UPM_ RDS_Home	FULLCONTR OL	Everyone (Local Group/SHARE),

LS-CSF-01	CITRIX_UP M_FOLDER _REDIRECT ION\$	c:\Citrix_UPM_ Folder_Redirec tion	FULLCONTR OL	Everyone (Local Group/SHARE),
LS-XA-01	ITU_DATA	D:\stelcom\ITU _Data	FULLCONTR OL	Everyone (Local Group/SHARE), Citri xApplicationUsers (SUTEL.go.cr/NTFS),
DGC- DANIELCA S	D\$	D:\	FULLCONTR OL	Everyone (Local Group/NTFS),

(...)"

IV. Que en respuesta del oficio 04223-SUTEL-DGO-2024, así como de los demás requerimientos adicionales, la Unidad Administrativa de Espectro remitió el oficio 05822-SUTEL-DGC-2024 del 5 de julio de 2024, donde se destaca lo siguiente: ---

1. Se propuso la contratación de un ambiente de pruebas de la plataforma Spectra, para así poder llevar a cabo las valoraciones correspondientes en cuanto a la correcta configuración del antivirus en los servidores de dicha plataforma. Esta propuesta dependía de la posibilidad de contratación y presupuesto, proyectado para el II semestre de 2024. -----

2. Se atendieron, por parte de la empresa LS Telcom fabricante de la plataforma Spectra, los hallazgos de vulnerabilidades reportados por la Unidad de Tecnologías de Información.-----

V. Que el Consejo de la SUTEL remitió el acuerdo 018-036-2024 del 21 de agosto de 2024 al Director General de Calidad, donde, entre varias indicaciones, solicitó lo siguiente: -----

“5. ORDENAR al señor Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad para que EN EL PLAZO DE DIEZ DÍAS HÁBILES, coordine y encargue con los funcionarios correspondientes la instalación del antivirus en los servidores pendientes, ya que una explotación de una vulnerabilidad puede ocasionar problemas en los sistemas alojados en dichos servidores y/o movimiento lateral y afectar negativamente a la institución en general”.-----

VI. Que en atención a lo solicitado por el acuerdo del Consejo de la SUTEL 018-036-2024, el Director General de Calidad remitió el oficio número 09195-SUTEL-DGC-2024 del 17 de octubre de 2024, el cual fue recibido por dicho órgano jerárquico por medio del acuerdo 026-054-2024 del 23 de octubre de 2024.-----

VII. Que en atención a lo indicado en el acuerdo del Consejo de la SUTEL número 018-036-2024, se llevaron a cabo las coordinaciones respectivas con los fabricantes y desarrolladores de las plataformas utilizadas por la Unidad Administrativa de Espectro, para lo cual, cada uno de ellos dio por atendidas y corregidas las vulnerabilidades reportadas. Estas correcciones ya fueron notificadas a la Unidad de Tecnologías de Información.-----

VIII. Que el pasado 4 de diciembre de 2024, la Unidad Administrativa de Espectro emitió la respectiva recepción a satisfacción de lo solicitado en la modificación unilateral

del contrato 2023PX-000004-0014900001, relacionado con la plataforma Spectra, donde, entre varias actualizaciones adicionales, se solicitó la actualización y configuración de un ambiente de pruebas y así poder llevar a cabo todas las valoraciones necesarias, antes de aplicar cualquier cambio a los servidores en producción, especialmente en cuanto a la configuración del antivirus.-----

IX. Que según se evidencia en el documento adjunto con nombre “20251023_SUTEL_Antivirus_Install_ES.rev1”, el pasado 23 de octubre de 2025, luego de una serie de reuniones y valoraciones conjuntas entre los Administradores de las plataformas Spectra y la empresa LS Telcom, esta última aceptó colaborar con la instalación y configuración del antivirus dentro de la plataforma de SUTEL, con el objetivo de dar el apoyo necesario para que el Departamento de Tecnologías de Información de la SUTEL (TI-SUTEL) llevara a cabo las acciones para solventar de manera definitiva la situación experimentada al instalarse el antivirus institucional en los servidores Spectra.-----

X. Que según se evidencia en el documento con nombre “260127_Report_SUTEL - IT access Dec 25 - Jan 26”, se llevaron una serie de reuniones y valoraciones conjuntas entre los Administradores de la plataforma Spectra, LS Telcom y TI-SUTEL, esto con el objetivo de instalar y verificar el funcionamiento del antivirus, primero en los servidores de pruebas y luego en los servidores de producción. Estas acciones se llevaron a cabo de la siguiente manera: -----

1. Planeación y configuración inicial: 21 de noviembre de 2025.-----
2. Instalación en ambiente de Pruebas y diagnóstico en servidores Linux: 27 de noviembre de 2025. -----
3. Corrección y validación en Pruebas: 12 de diciembre de 2025.-----

4. Implementación en Producción en servidores Linux: 29 de enero de 2026. ----

XI. Que la Unidad Administrativa de Espectro, de manera satisfactoria reportó la instalación efectiva del antivirus institucional en los servidores Spectra que utilizan el sistema operativo Linux, lo anterior según el documento con oficio 01147-SUTEL-DGC-2026 del 6 de febrero de 2026. -----

XII. Que por medio del acuerdo del Consejo de la SUTEL 019-010-2026 del 19 de febrero del 2026 (oficio 01752-SUTEL-SCS-2026) se dio por recibido el documento con oficio 01147-SUTEL-DGC-2026 y se dispuso, entre varios temas lo siguiente:-

TERCERO: Instruir a la Dirección General de Operaciones y a la Unidad de Tecnologías de Información, con el fin de asegurar de manera sostenible el funcionamiento de las herramientas requeridas para el cumplimiento de las funciones sustantivas de la SUTEL (específicamente la plataforma Spectra), lo anterior, de conformidad con la distribución interna de funciones realizadas en el RIOF, llevar a cabo las siguientes actividades: -----

▪ *Dar seguimiento con el proveedor del antivirus de la SUTEL que el registro de los servidores y la configuración del antivirus esté funcionando de manera correcta en los servidores de Spectra. -----*

▪ *Analizar en conjunto con Ls telcom y los Administradores de la plataforma Spectra, antes de llevar a cabo alguna nueva instalación, la compatibilidad de actualizaciones o nuevos componentes a instalar, de manera que no se afecte el funcionamiento de los servidores Spectra.*

▪ ***Brindar el soporte requerido a la empresa Ls telcom y a los Administradores de la plataforma Spectra, para la efectiva***

configuración del antivirus en los servidores Windows. (Resaltado intencional). -----

- XIII.** Que según se evidencia en el documento adjunto con nombre “260430_Report_SUTEL - ESET_WIN”, el pasado 30 de abril de 2026, LS Telcom en conjunto con el Departamento de Tecnologías de Información de la SUTEL (TI-SUTEL) llevaron a cabo las acciones necesarias para instalar y configurar de manera satisfactoria el antivirus institucional en los servidores Spectra, específicamente en los que cuentan con el sistema operativo Windows Server. ----

CONSIDERANDO:

- I.** Que de conformidad con el inciso 4) del artículo 50 del “*Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF)*”, así como la distribución interna de funciones realizadas en dicho reglamento, la Unidad de Tecnologías de Información es la competente en materia de tecnologías de información. -----
- II.** Que este Consejo ha revisado y estudiado el documento presentado mediante oficio 04614-SUTEL-DGC-2026 de la Dirección General de Calidad. -----
- III.** Que este Consejo habiendo analizado el referido documento elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las acciones correspondientes. -----

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento 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 el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido mediante oficio 04614-SUTEL-DGC-2026 de fecha 15 de mayo de 2026, con respecto a las acciones llevadas a cabo, específicamente en cuanto a la instalación del antivirus Institucional en los servidores de Spectra que utilizan el sistema operativo Windows Server.-----

SEGUNDO: Informar a la Dirección General de Operaciones y a la Unidad de Tecnologías de Información que, lo solicitado según el acuerdo del Consejo de la SUTEL 019-010-2026, ya ha sido atendido por parte de la Unidad Administrativa de Espectro, en cuanto a la instalación y configuración del antivirus en todos los servidores de Spectra, tanto Linux como Windows. -----

TERCERO: Instruir a la Dirección General de Operaciones y a la Unidad de Tecnologías de Información, con el fin de asegurar de manera sostenible el funcionamiento de las herramientas requeridas para el cumplimiento de las funciones sustantivas de la SUTEL (específicamente la plataforma Spectra), lo anterior, de conformidad con la distribución interna de funciones realizadas en el RIOF, llevar a cabo las siguientes actividades: ----

- Dar seguimiento con el proveedor del antivirus de la SUTEL que el registro de los servidores y la configuración del antivirus esté funcionando de manera correcta en todos los servidores de Spectra.-----
- En caso de que sea necesario realizar ajustes adicionales al antivirus institucional o se realice una actualización de éste, deberán realizarse las labores con la planificación respectiva que implique de previo a cualquier cambio o ajuste, un proceso conjunto con LS Telcom y los Administradores de la plataforma Spectra, que permita un análisis exhaustivo de la compatibilidad de las actualizaciones o

nuevos componentes por instalar, de manera que no se afecte el funcionamiento de los servidores Spectra. -----

CUARTO: Remítase copia al expediente FOR-SUTEL-DGC-ER-CGL-00035-2026 de esta Superintendencia. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

6.3. *Propuesta de dictamen técnico de permisos de uso de frecuencias para radioaficionados.*

De inmediato, la Presidencia presenta al Consejo los siguientes dictámenes técnicos, correspondientes a solicitudes de uso de frecuencias para radioaficionados: -----

Nombre	Dictamen Técnico	Expediente
FRANCISCO JOSÉ CORRALES MORERA	04588-SUTEL-DGC-2026	ER-00850-2020
ALLAN VARGAS MORA	04676-SUTEL-DGC-2026	ER-01920-2014
BERNAL FRANCISCO CALDERON JIMENEZ	04760-SUTEL-DGC-2026	ER-01405-2016
FABIO HUMBERTO BARBOZA RODRÍGUEZ	04775-SUTEL-DGC-2026	ER-01135-2022
JOSÉ ALFREDO ESQUIVEL GONZÁLEZ	04778-SUTEL-DGC-2026	ER-00253-2013
YOHNNY ALBERTO SÁNCHEZ SOLÍS CC. JOHNNY ALBERTO SÁNCHEZ SOLÍS	04931-SUTEL-DGC-2026	ER-00513-2016

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

“Carlos Watson: *Siguiente punto sería el 6.3, propuestas de dictámenes técnicos de permiso de uso de frecuencias, adelante. -----*

Glenn Fallas: *En este don Carlos y compañeros, les sugiero como siempre verlos a través del Excel, que lo hace más ágil, dado que son los dictámenes técnicos de radioaficionados múltiples que ya hemos visto otras sesiones. -----*

Aquí tendríamos la lista, tendríamos al señor Francisco José Corrales Morera, él hace el examen, lo aprueba y estaría optando tanto por la categoría novicio como por la posibilidad de recibir el uso en banda ciudadana. -----

Por su parte, el señor Allan Vargas Mora estaría en la condición de intermedio, él aprobó el examen de novicio y ahora ya cumple con las condiciones para hacer la categoría de intermedio. -----

Por su parte, el señor Bernal Francisco Calderón Jiménez, él pasa en este caso de intermedio a superior, habiendo cumplido con las condiciones de esas condiciones según el reglamento de radioaficionados. -----

Y el señor Fabio Humberto Barboza Rodríguez y José Alfredo Esquivel González, estos 2 señores pasan de novicio a intermedio, habiendo aprobado las condiciones correspondientes. -----

Y el último señor sería don Yohnny Alberto Sánchez Solís, conocido como Johnny Alberto Sánchez Solís, él pasa de intermedio a superior y en esta ocasión solicita también el uso de banda ciudadana. -----

Todos ellos cumplen con el Reglamento de Radioaficionados y con el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias. -----

Por ende, se le solicita al Consejo valorar la emisión de los dictámenes técnicos, considerando igualmente la firmeza, dado que hay que tomar en cuenta que la SUTEL

lo que hace es un dictamen técnico y para que este proceso, concluya debe llevarse a través del MICITT quiénes son los dueños del Espectro y que por ende pueden emitir ya los permisos correspondientes, eso sería señores. -----

Carlos Watson: *Si no tenemos comentarios, lo someto a votación y les agradezco la firmeza.-----*

Federico Chacón: *En firme. -----*

Cinthyia Arias: *En firme. -----*

Carlos Watson: *3 votos a favor, en firme". -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en la documentación conocida 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 020-032-2026

Dar por recibidos los criterios técnicos y recomendaciones correspondientes a las siguientes solicitudes de permisos y licencias de radioaficionados: -----

Nombre	Cédula	Expediente
FRANCISCO JOSÉ CORRALES MORERA	6-0346-0130	ER-00850-2020
ALLAN VARGAS MORA	1-0735-0785	ER-01920-2014
BERNAL FRANCISCO CALDERON JIMENEZ	9-0058-0673	ER-01405-2016
FABIO HUMBERTO BARBOZA RODRÍGUEZ	9-0067-0918	ER-01135-2022

JOSÉ ALFREDO ESQUIVEL GONZÁLEZ	1-0706-0395	ER-00253-2013
YOHNNY ALBERTO SÁNCHEZ SOLÍS CC. JOHNNY ALBERTO SÁNCHEZ SOLÍS	4-0178-0107	ER-00513-2016

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

ACUERDO 021-032-2026

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: -----

Nombre	Cédula	Expediente
FRANCISCO JOSÉ CORRALES MORERA	6-0346-0130	ER-00850-2020
ALLAN VARGAS MORA	1-0735-0785	ER-01920-2014
BERNAL FRANCISCO CALDERON JIMENEZ	9-0058-0673	ER-01405-2016
FABIO HUMBERTO BARBOZA RODRÍGUEZ	9-0067-0918	ER-01135-2022
JOSÉ ALFREDO ESQUIVEL GONZÁLEZ	1-0706-0395	ER-00253-2013
YOHNNY ALBERTO SÁNCHEZ SOLÍS CC. JOHNNY ALBERTO SÁNCHEZ SOLÍS	4-0178-0107	ER-00513-2016

El Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente: -----

RESULTANDO:

1. Que el MICITT solicitó criterio a la SUTEL respecto de licencias y permisos de radioaficionados según lo indicado 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, realizó el estudio técnico correspondiente a cada solicitud en los oficios que se citan a continuación: -----

Nombre	Cédula / DIMEX	Indicativo	Dictamen Técnico	Expediente
FRANCISCO JOSÉ CORRALES MORERA	6-0346-0130	TI4FCM / TEA4FCM	04588-SUTEL-DGC-2026	ER-00850-2020
ALLAN VARGAS MORA	1-0735-0785	TI2AZ	04676-SUTEL-DGC-2026	ER-01920-2014
BERNAL FRANCISCO CALDERON JIMENEZ	9-0058-0673	TI3BCJ	04760-SUTEL-DGC-2026	ER-01405-2016
FABIO HUMBERTO BARBOZA RODRÍGUEZ	9-0067-0918	TI2HBR	04775-SUTEL-DGC-2026	ER-01135-2022
JOSÉ ALFREDO ESQUIVEL GONZÁLEZ	1-0706-0395	TI8JEG	04778-SUTEL-DGC-2026	ER-00253-2013
YOHNNY ALBERTO SÁNCHEZ SOLÍS CC. JOHNNY ALBERTO SÁNCHEZ SOLÍS	4-0178-0107	TI7YAS / TEA7YAS	04931-SUTEL-DGC-2026	ER-00513-2016

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, 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. -----

III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones la de realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados, lo cual se realiza a partir de los parámetros y condiciones definidas en el Reglamento general para la regulación de los trámites del servicio de radioaficionados y afines, Decreto Ejecutivo 40639-MICITT. -----

IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar las gestiones solicitadas por el MICITT, conviene incorporar lo desarrollado en los informes 04588-SUTEL-DGC-2026 del 14 de mayo de 2026, 04676-SUTEL-DGC-2026 del 18 de mayo de 2026, 04760-SUTEL-DGC-2026 del 19 de mayo de 2026, 04775-SUTEL-DGC-2026 del 20 de mayo de 2026, 04778-SUTEL-DGC-2026 del 20 de mayo de 2026 y 04931-SUTEL-DGC-2026 del 22 de mayo de 2026 de la Dirección General de Calidad. -----

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: Dar por recibido y acoger los siguientes informes técnicos de la Dirección General de Calidad: -----

Nombre	Cédula	Indicativo	Categoría	Dictamen Técnico	Expediente
FRANCISCO JOSÉ CORRALES MORERA	6-0346- 0130	TI4FCM / TEA4FCM	Novicio y Banda Ciudadana	04588-SUTEL-DGC- 2026	ER-00850- 2020
ALLAN VARGAS MORA	1-0735- 0785	TI2AZ	Intermedio	04676-SUTEL-DGC- 2026	ER-01920- 2014
BERNAL FRANCISCO CALDERON JIMENEZ	9-0058- 0673	TI3BCJ	Superior	04760-SUTEL-DGC- 2026	ER-01405- 2016
FABIO HUMBERTO BARBOZA RODRÍGUEZ	9-0067- 0918	TI2HBR	Intermedio	04775-SUTEL-DGC- 2026	ER-01135- 2022
JOSÉ ALFREDO ESQUIVEL GONZÁLEZ	1-0706- 0395	TI8JEG	Intermedio	04778-SUTEL-DGC- 2026	ER-00253- 2013

YOHNNY ALBERTO SÁNCHEZ SOLÍS CC. JOHNNY ALBERTO SÁNCHEZ SOLÍS	4-0178- 0107	TI7YAS / TEA7YAS	Superior y Banda Ciudadana	04931-SUTEL-DGC- 2026	ER-00513- 2016
--	-----------------	---------------------	----------------------------------	--------------------------	-------------------

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: Remitir al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones los oficios descritos en la tabla anterior en conjunto con el presente acuerdo. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

6.4. Propuesta de dictamen técnico de permisos de uso de frecuencias en banda angosta.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo los dictámenes técnicos presentados por la Dirección General de Calidad, correspondientes a solicitudes de permisos de uso de frecuencias en banda angosta. -----

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

Oficio	Solicitante	Banda de frecuencias (MHz)	Expediente
04726-SUTEL-DGC-2026	SERVICIOS DE TAXI SANTA BARBARA SOCIEDAD CIVIL	137 - 174	ER-00526-2019
04800-SUTEL-DGC-2026	BANCO BAC SAN JOSE SOCIEDAD ANÓNIMA	420 - 470	ER-01362-2012
04820-SUTEL-DGC-2026	TAXIS TRANSPORTE PUBLICO Y EMPRESARIAL DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	225 - 288	ER-01387-2020
04849-SUTEL-DGC-2026	CONCRETERA NACIONAL SOCIEDAD ANÓNIMA	137 - 174	ER-01709-2019

“Carlos Watson: *Siguiente punto y último de su departamento (sic), sería el 6.4 propuesta de dictámenes técnicos, permiso de uso de frecuencias. Adelante don Glenn.*

Glenn Fallas: *Sí señor, igual en este caso sugiero que revisemos la tabla, para hacerlo más ejecutivo. Aquí la estoy mostrando en pantalla. Tendríamos 4 casos hoy.-----*

Recordemos que esto es de radiocomunicación de banda angosta para la auto prestación, entonces son las entidades que van a necesitar el espectro, las que van a utilizarlo para sus propios fines. -----

Tenemos a la empresa Servicios de Taxis Santa Bárbara en Sociedad Civil, en el segmento de 137 MHz a 174 MHz.-----

Tenemos al Banco BAC de San José en la banda de 420 MHz a 470 MHz. -----

También tenemos a Taxis de Transporte Público y Empresarial de Costa Rica Sociedad Anónima, en el segmento 225 MHz a 288 MHz.-----

Y finalmente a Concretera Nacional Sociedad Anónima, en el segmento de 137 MHz a 174 MHz. -----

Todas ellas cumplen con el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y se constata que hay una auto prestación, por ende, es posible emitir o recomendar la emisión de un permiso.-----

Solo puntualizar en este caso que nosotros hemos estado realizando como Unidad de Espectro una serie de monitoreos oficiosos, en los cuales hemos detectado que algunas empresas mantienen un uso de títulos vencidos y eso ha motivado que acudan a solicitar la regularización correspondiente. Algunas de esas las estamos conociendo hoy. -----

Y sobre la firmeza del acto, igualmente que en el punto anterior, dado que esto es una recomendación técnica de un trámite intermedio en la gestión correspondiente, solicitamos la firmeza de lo que se está analizando en estos puntos, con el fin de que

pueda ser transmitido al Poder Ejecutivo a la brevedad posible y con eso motivar que el trámite final que le corresponde al MICITT sea emitido en tiempo. -----

Carlos Watson: *Gracias don Glenn por la presentación. ¿Algún comentario compañeros sobre el tema expuesto? no, entonces sometemos el tema a votación y les agradezco la firmeza. -----*

Cinthya Arias: *En firme. -----*

Federico Chacón: *En firme. -----*

Carlos Watson: *3 votos en firme". -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base los informes conocidos 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 022-032-2026

Dar por recibidos los criterios técnicos y recomendaciones correspondientes a las siguientes solicitudes casos de banda angosta: -----

Oficio	Solicitante	Banda de frecuencias (MHz)	Expediente
04726-SUTEL-DGC-2026	SERVICIOS DE TAXI SANTA BARBARA SOCIEDAD CIVIL	137 - 174	ER-00526-2019
04800-SUTEL-DGC-2026	BANCO BAC SAN JOSE SOCIEDAD ANÓNIMA	420 - 470	ER-01362-2012
04820-SUTEL-DGC-2026	TAXIS TRANSPORTE PUBLICO Y EMPRESARIAL DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA	225 - 288	ER-01387-2020
04849-SUTEL-DGC-2026	CONCRETERA NACIONAL SOCIEDAD ANÓNIMA	137 - 174	ER-01709-2019

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

ACUERDO 023-032-2026

En relación con el oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-070-2026 del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-02396-2026, en el cual se requiere que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el dictamen técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de permiso de uso de frecuencias del servicio móvil terrestre (privado) de la empresa SERVICIO DE TAXIS SANTA BARBARA SOCIEDAD CIVIL, con cédula jurídica 3-106-776618, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-00526-2019; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:-----

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 20 de febrero de 2026, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-070-2026, por el cual solicita el estudio técnico y la recomendación correspondiente para tramitar la gestión antes indicada. -----
- II. 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 el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio 04726-SUTEL-DGC-2026, de fecha 19 de mayo de 2026.-

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 la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales. -----
 - Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.-----

- Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia. -----
- Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos. ----
- Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.-----
- Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro. -----
- Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.
- Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones. -----
- Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras. -----

IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar la gestión, este Consejo ha revisado y estudiado el informe técnico presentado mediante oficio 04726-SUTEL-DGC-2026 de la Dirección General de Calidad, el cual forma parte de la motivación de este acto, y en virtud de los artículos 136 y 335 de la Ley General de Administración Pública, debe ser incluido en el acto de comunicación. -

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.-----

POR TANTO,

De acuerdo con las 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 el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido mediante oficio 04726-SUTEL-DGC-2026, de fecha 19 de mayo de 2026, con respecto a la solicitud de criterio técnico de la empresa SERVICIO DE TAXIS SANTA BARBARA SOCIEDAD CIVIL, con cédula jurídica 3-106-776618.-----

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo en cuanto a la gestión del oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-070-2026, tramitada por el Ministerio de Ciencia, Innovación Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), lo que se indica en el oficio 04726-SUTEL-DGC-2026. Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo. -----

TERCERO: Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente ER-00526-2019 de esta Superintendencia. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

ACUERDO 024-032-2026

En relación con el oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-112-2026 del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-04091-2026, en el cual se requiere que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el dictamen técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de permiso de uso de frecuencias del servicio móvil terrestre (privado) de la empresa BANCO BAC SAN JOSÉ SOCIEDAD ANÓNIMA, con cédula jurídica 3-101-012009, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-01362-2012; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 24 de marzo de 2026, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-112-2026, por el cual solicita el estudio técnico y la recomendación correspondiente para tramitar la gestión antes indicada. -----
- II. 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 el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio 04800-SUTEL-DGC-2026, de fecha 20 de mayo de 2026.

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 la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales. -----

- Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales. -----
- Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia. -----
- Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos. ----
- Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.-----
- Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro. -----
- Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión. -----
- Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones. -----
- Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras. -----

IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar la gestión, este Consejo ha revisado y estudiado el informe técnico presentado mediante oficio 04800-SUTEL-DGC-2026 de la Dirección General de Calidad, el cual forma parte

de la motivación de este acto, y en virtud de los artículos 136 y 335 de la Ley General de Administración Pública, debe ser incluido en el acto de comunicación. -

- 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.-----

POR TANTO,

De acuerdo con las 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 el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido mediante oficio 04800-SUTEL-DGC-2026, de fecha 20 de mayo de 2026, con respecto a la solicitud de criterio técnico de la empresa BANCO BAC SAN JOSÉ SOCIEDAD ANÓNIMA, con cédula jurídica 3-101-012009.-----

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo en cuanto a la gestión del oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-112-2026, tramitada por el Ministerio de Ciencia, Innovación Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), lo que se indica en el oficio 04800-SUTEL-

DGC-2026. Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo. -----

TERCERO: Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente ER-01362-2012 de esta Superintendencia. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

ACUERDO 025-032-2026

En relación con el oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-129-2026 del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-04868-2026, en el cual se requiere que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el dictamen técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de permiso de uso de frecuencias del servicio móvil terrestre (privado) de la empresa TAXIS TRANSPORTE PÚBLICO Y EMPRESARIAL DE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA, con cédula jurídica 3-101-768107, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-01387-2020; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:-----

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 13 de abril de 2026, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-129-2026, por el cual solicita el estudio técnico y la recomendación correspondiente para tramitar la gestión antes indicada. -----

- II. 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 el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio 04820-SUTEL-DGC-2026, de fecha 20 de mayo de 2026.-

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 la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales. -----
- Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales. -----
- Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia. --
- Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos. --
- Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados. -----
- Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro. -----
- Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión. -----

- Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones. -----
- Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras.-----

- IV.** Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar la gestión, este Consejo ha revisado y estudiado el informe técnico presentado mediante oficio 04820-SUTEL-DGC-2026 de la Dirección General de Calidad, el cual forma parte de la motivación de este acto, y en virtud de los artículos 136 y 335 de la Ley General de Administración Pública, debe ser incluido en el acto de comunicación. -
- 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.-----

POR TANTO,

De acuerdo con las 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 el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido mediante oficio 04820-SUTEL-DGC-2026, de fecha 20 de mayo de 2026, con respecto a la solicitud de criterio técnico de la empresa TAXIS TRANSPORTE PÚBLICO Y EMPRESARIAL DE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA, con cédula jurídica 3-101-768107. -----

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo en cuanto a la gestión del oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-129-2026, tramitada por el Ministerio de Ciencia, Innovación Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), lo que se indica en el oficio 04820-SUTEL-DGC-2026. Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo. -----

TERCERO: Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente ER-01387-2020 de esta Superintendencia. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

ACUERDO 026-032-2026

En relación con el oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-166-2026 del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-06232-2026, en el cual se requiere que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el dictamen técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de permiso de uso de frecuencias del servicio móvil terrestre (privado) de la empresa CONCRETERA NACIONAL SOCIEDAD ANÓNIMA, con cédula jurídica 3-101-

717589, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-01709-2019; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente: -----

RESULTANDO:

- I. Que en fecha 11 de mayo de 2026, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-166-2026, por el cual solicita el estudio técnico y la recomendación correspondiente para tramitar la gestión antes indicada. -----
- II. 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 el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio número 04849-SUTEL-DGC-2026, de fecha 20 de mayo de 2026.-----

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 la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales. -----
- Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales. -----
- Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia. -----
- Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos. ----

- Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.-----
- Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro. -----
- Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.
- Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones. -----
- Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras. -----

IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar la gestión, este Consejo ha revisado y estudiado el informe técnico presentado mediante oficio 04849-SUTEL-DGC-2026 de la Dirección General de Calidad, el cual forma parte de la motivación de este acto, y en virtud de los artículos 136 y 335 de la Ley General de Administración Pública, debe ser incluido en el acto de comunicación. -

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.-----

POR TANTO,

De acuerdo con las 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 el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido mediante oficio 04849-SUTEL-DGC-2026, de fecha 20 de mayo de 2026, con respecto a la solicitud de criterio técnico de la empresa CONCRETERA NACIONAL SOCIEDAD ANÓNIMA, con cédula jurídica 3-101-717589.-----

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo en cuanto a la gestión del oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-166-2026, tramitada por el Ministerio de Ciencia, Innovación Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), lo que se indica en el oficio 04849-SUTEL-DGC-2026. Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo. -----

TERCERO: Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente ER-01709-2019 de esta Superintendencia.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

“Carlos Watson: Compañeros, tenemos el punto 5.6, que se trasladó para el final de la sesión. Solicitamos a don Federico se retire de la sesión.-----

Federico Chacón: *Muchas gracias, con permiso*".-----

Al ser las 11:10 se retira de la sesión el señor Federico Chacón Loaiza. -----

ARTÍCULO 7

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

7.1. Conocimiento de gestión de estudio individual de puesto de un funcionario de la Institución.

Asunto de carácter confidencial, por tratarse del conocimiento de un estudio individual de puesto para un funcionario de la Institución, el cual debe ser conocido exclusivamente por los señores Miembros del Consejo.-----

El acceso a esta información, por ser de carácter confidencial, se excluye de publicación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, párrafo segundo, de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley 8422) y el artículo 274 de la Ley General de la Administración Pública, No 6227.-----

Ingres a nuevamente a sesión el señor Alan Cambronero Arce, para el conocimiento de este asunto.

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

ACUERDO 027-032-2026

CONFIDENCIAL

“Carlos Watson: Al ser las 11:40 daríamos por finalizada la sesión 032-2026, del 28 de mayo del 2026. Que tengan buenas tardes compañeros”.-----

A las 11.40 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

SECRETARIO

CARLOS WATSON CARAZO

PRESIDENTE