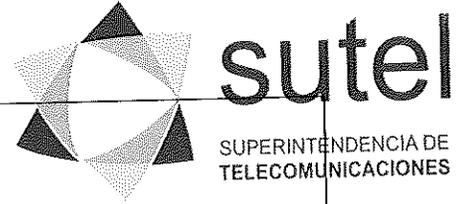


Nº 15713



**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 041-2012**

**A LAS OCHO Y TREINTA HORAS DEL 04 DE JULIO DEL 2012**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

Acta de la sesión ordinaria número cuarenta y uno, celebrada en la sala de sesiones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a las ocho y treinta horas del 04 de julio del 2012.

Preside el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez. Asisten los señores George Miley Rojas y Maryleana Méndez Jiménez.

Se encuentran presentes los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Cinthya Arias Leitón, Directora a. i. de la Dirección General de Mercados, Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad y Mercedes Valle Pacheco, Asesora Legal del Consejo.

Se deja constancia de la inasistencia de los señores Rodolfo González López, Representante de la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo.

#### ARTÍCULO 1

I. ***Aprobación del orden del día.***

De inmediato el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez somete a conocimiento el orden del día de esta sesión, de conformidad con el detalle que se indica a continuación:

**CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**CONVOCATORIA  
Sesión ordinaria N° 041-2012**

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

Fecha: 04 de julio del 2012  
Hora: 08:30 AM  
Lugar: Sala de sesiones del Consejo  
Sesión: Ordinaria N° 041-2012

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

Luego de un intercambio de impresiones sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ORDEN DEL DÍA**

**I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.**

**II. APROBACIÓN DEL ACTA DE LA SESIÓN 040-2012.**

Sesión 040-2012

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

**1. Cartel unidad de gestión FONATEL.**

Relevancia:   
Documentación de soporte: Fideicomiso de gestión de los programas y proyectos de FONATEL SUTEL-BNCR  
Disposición por adoptar: Acuerdo Simple.  
Encargado del tema: Carlos Raúl Gutiérrez.

**2. Comentarios al cartel unidad de gestión FONATEL.**

Relevancia:   
Documentación de soporte: Fideicomiso de gestión de los programas y proyectos de FONATEL SUTEL-BNCR  
Observaciones Telefónica  
Cartel fideicomiso FONATEL  
Correo SUTEL sobre borrador de cartel  
Correo SUTEL-BNCR FIDEICOMISO FONATEL  
Oficio FUNDEVI  
Comentarios al documento del fideicomiso  
Comentario a cartel UGPP de FONATEL  
Disposición por adoptar: Acuerdo Simple.  
Encargado del tema: Carlos Raúl Gutiérrez.

**3. Vacaciones de los señores Miembros del Consejo:** Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez del 19 al 20 y del 23 al 24 de julio del 2012, Maryleana Méndez Jiménez 20, 23 y 24 de julio del 2012 y George Miley Rojas 6 y 9 de julio del 2012 y 1 y 3 de agosto del 2012 (ya fueron autorizadas).

Relevancia:   
Documentación de soporte: No existe documento  
Disposición por adoptar: Acuerdo Simple.  
Encargado del tema: Carlos Raúl Gutiérrez.

4. Solicitud de información presentada por la **Federación Occidental de Municipalidades de Alajuela (FEDOMA)**.

Relevancia:

Documentación de soporte: FEDOMA (2)  
FEDOMA

Disposición por adoptar: Acuerdo Simple.

Encargado del tema: Walther Herrera.

5. Criterio sobre **suspensión del servicio de regulación** a los operadores morosos.

Relevancia:

Documentación de soporte: Oficio 2594-SUTEL-2012

Disposición por adoptar: Acuerdo Simple.

Encargado del tema: Mariana Brenes Akerman.

6. Solicitud de la **Contraloría General de la República** para que se le brinde información complementaria de disposición b), punto 5.3 informe DFOE-IFR-IF-11-2011 proceso de apertura telecomunicaciones.

Relevancia:

Documentación de soporte: Oficio DFOE-SD-0604

Disposición por adoptar: Acuerdo Simple.

Encargado del tema: Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez.

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

7. Recursos de Numeración. Indicación del ICE de imposibilidad de dar cumplimiento al **Plan Nacional de Numeración** en lo relativo a números cortos (800, 900, 90X).

Relevancia:

Documentación de soporte: Oficio 264-326-2012 del ICE

Disposición por adoptar: Acuerdo simple

Encargado del tema: Cinthya Arias, Adrián Mazón.

8. Asignación de recursos de numeración. Asignación adicional de recursos de **numeración especial a favor del Instituto Costarricense de Electricidad** (Ocho números cortos para servicios de mensajería de contenido de texto, SMS). Expediente SUTEL-OT-136-2011.

Relevancia:

Documentación de soporte: Oficio 2599-SUTEL-DGM-2012  
Propuesta de resolución  
Disposición por adoptar: Resolución.  
Encargado del tema: Cinthya Arias, Josué Carballo.

9. Asignación de recursos de numeración. Asignación adicional de recursos de **numeración especial a favor del ICE** (2 números 800; 1 número 905). Expediente SUTEL-OT-136-2011.

Relevancia:   
Documentación de soporte: Oficio 2604-SUTEL-DGM-2012  
Propuesta de resolución  
Disposición por adoptar: Resolución.  
Encargado del tema: Cinthya Arias, Josué Carballo.

10. Red Fija. Propuesta de plan de trabajo para el análisis de la propuesta presentada por el ICE para la **Sostenibilidad de red fija**.

Relevancia:   
Documentación de soporte: 2621-SUTEL-DGM-2012  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Cinthya Arias, Adrián Mazón Deryhan Muñoz.

11. Informe que ordena el artículo 349 de la Ley General de Administración Pública respecto de los recursos de revocatoria con apelación en subsidio interpuestos por el **Instituto Costarricense de Electricidad y el señor Juan Diego Solano Henry**, contra la resolución RCS-121-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones de las 15:00 horas del 30 de marzo de 2012, "Revisión y Simplificación de la Estructura del Pliego Tarifario Vigente". Expediente SUTEL-ET-001-2012

Relevancia:   
Documentación de soporte: Oficio 2607-SUTEL-2012  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Cinthya Arias, Ana Marcela Palma, Mariana Brenes.

12. Promociones de servicios de telecomunicaciones. Se pronuncia sobre el recurso de revocatoria interpuesto por **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.** y el recurso de revocatoria e incidente de nulidad interpuesto por **TELFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A.** Expediente SUTEL-OT-0065-2912.

Relevancia:   
Documentación de soporte: Propuesta de resolución

<u>Disposición por adoptar:</u>	Resolución
<u>Encargado del tema:</u>	Cinthy Arias, Daniel Quirós, Laura Molina.

13. Denuncia a empresa por prestar servicios de telecomunicaciones sin contar con la autorización respectiva. Acuerdo que atiende denuncia presentada contra la empresa <b>Alpha Global</b> por posible prestación de servicios de telecomunicaciones sin contar con la autorización respectiva.	
<u>Relevancia:</u>	<input checked="" type="checkbox"/>
<u>Documentación de soporte:</u>	<u>Denuncia sobre operador ilegal de telecomunicaciones</u> <u>Propuesta de acuerdo</u> <u>Denuncia de fecha 24 de junio del 2012</u>
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo motivado
<u>Encargado del tema:</u>	Cinthy Arias, Josué Carballo.

14. Autorización cafés internet. Autorización para brindar servicios de café internet <b>Zianne Gómez Molina</b> . Expediente SUTEL-OT-068-2012.	
<u>Relevancia:</u>	<input checked="" type="checkbox"/>
<u>Documentación de soporte:</u>	<u>Propuesta de oficio SUTEL-DGM-2012</u> <u>Propuesta de resolución</u>
<u>Disposición por adoptar:</u>	Resolución
<u>Encargado del tema:</u>	Cinthy Arias, Josué Carballo.

**V. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.**

15. Nota aclaratoria sobre la resolución RCS-168-2012 ( <i>recomendación técnica para la modificación de los enlaces microondas a la empresa Telefónica de Costa Rica TC; S.A.</i> ). Recomendación al Consejo de esta Superintendencia dar por recibido el presente oficio, en atención al oficio MINAET OF-GAER-2011-058 y aprobar dicha <b>ampliación para su remisión al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones</b> . Expediente SUTEL OT-052-2011, OT-053-2011, OT-049-2011.	
<u>Relevancia:</u>	<input type="checkbox"/>
<u>Documentación de soporte:</u>	<u>Oficio 2520-SUTEL-DGC-2012</u>
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple
<u>Encargado del tema:</u>	Pedro Arce.

16. Solicitud de aprobación de la <b>modificación del organigrama</b> de la Dirección General de Calidad.	
<u>Relevancia:</u>	<input type="checkbox"/>

Documentación de soporte: Oficio 2593-SUTEL-DGC-2012  
Presentación  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Glenn Fallas.

17. Dictámen técnico sobre solicitud de permiso de uso de frecuencia. Recomendación al Consejo para dar por recibido el presente dictamen técnico con respecto al otorgamiento de las frecuencias 153,4875 MHz, 153,5125 MHz, 153,7875 MHz, 150,4875 MHz, 150,5125 MHz y 150,7875 MHz para la empresa **Constructora Copt, Ltda.**, cédula jurídica 3-102-118987 y aprobar su remisión al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones. Expediente SUTEL ER-3178.

Relevancia:   
Documentación de soporte: Oficio 2536-SUTEL-DGC-2012  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Pedro Arce.

18. Permiso para uso de **bandas especiales en equipos de radiocomunicaciones**. Criterio técnico para emitir permiso de portación de equipos de radiocomunicaciones (ambos de marca GARMIN y modelo GIA 63W), los cuales trabajan en los rangos de frecuencias de 108.000 MHz a 117.950 MHz, 118.000 MHz a 136.992 MHz y de 328.600 MHz a 335.400 MHz, destinados a comunicaciones aeronáuticas según lo establecido en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias. Expediente SUTEL ER-3189.

Relevancia:   
Documentación de soporte: Oficio 2512-SUTEL-DGC-2012  
Presentación  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Mónica Salazar.

19. Dictamen técnico sobre solicitud de permiso de uso de frecuencia. Se recomienda al MINAET otorgar al **Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE)**, las frecuencias 443.2125 MHz, 448.2125 MHz, 443.3625 MHz, 448.3625 MHz, 440.3000 MHz y 154.1000 MHz, las cuales son requeridas para comunicación en las bandas 440 MHz a 450 MHz y 148 MHz a 174 MHz en la instalación de tres repetidoras, un enlace y dos canales directos en las localidades de Oreamuno y Turrialba de Cartago, Santa Cruz y Hojanca de Guanacaste, Dota de San José y Matina de Limón. Expediente SUTEL ER-821.

Relevancia:   
Documentación de soporte: Resumen permisos de frecuencias  
Oficio 2550-SUTEL-DGC-2012  
Presentación  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple

Encargado del tema: Daniel Castro.

20. Informe técnico solicitud de permiso temporal de frecuencias. Aclaraciones referentes al informe técnico 3632-SUTEL-DGC-2012 de **COCESNA** solicitado por el MINAET en la banda de 6 GHz.

Relevancia:   
Documentación de soporte: Oficio 2595-SUTEL-DGC-2012  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Esteban González.

21. Informe sobre observaciones a la **consulta remitida por la Asamblea Legislativa** sobre el proyecto de ley N° 17957 denominado Ley de Orden y Regulación en Radio y Televisión.

Relevancia:   
Documentación de soporte: Falta documento  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Osvaldo Madrigal.

22. Solicitud de confidencialidad para adecuación del título habilitante de frecuencias satelitales. Recomendación de datos que podrían ser considerados confidenciales para la adecuación del título habilitante de **Servicios Directos de Satélite, S.A.** Expediente SUTEL ER-2614.

Relevancia:   
Documentación de soporte: Oficio 2569-SUTEL-DGC-2012  
Disposición por adoptar: Resolución  
Encargado del tema: Esteban González.

23. Recurso de reconsideración interpuesto por el ICE contra la publicación de la Audiencia Pre-cartel del borrador del pliego de condiciones de **portabilidad numérica**. Expediente SUTEL OT-021-2012.

Relevancia:   
Documentación de soporte: Propuesta de oficio SUTEL-DGC-2012  
Disposición por adoptar: Resolución  
Encargado del tema: Manuel Valverde.

24. Tramitar, investigar y resolver reclamaciones. Resolución final sobre expediente AU-047-2011 sobre fraude por importación/exportación y bypass interpuesta por la empresa Eskiathos de Grecia S.A. contra el Instituto Costarricense de Electricidad. Expediente SUTEL AU-047-2011.

Relevancia:   
Documentación de soporte: Propuesta de resolución  
Disposición por adoptar: Resolución  
Encargado del tema: Manuel Valverde.

VI. **PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.**

25. Aprobación del **Plan de Fortalecimiento del Sistema de Control Interno.**

Relevancia:   
Documentación de soporte: Oficio 2577-SUTEL-2012  
Oficio 2578-SUTEL-2012  
Marco orientador SEVRI SUTEL.  
Plan del proceso de autoevaluación SEVRI.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Mario Campos y Sharon Jiménez.

26. Informe del **Plan Estratégico para la Gestión de la Documentación y la Información.**

Relevancia:   
Documentación de soporte: Plan estratégico para la gestión de la información y documentación 2012-2016  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Mario Campos y Alba Rodríguez.

27. Aprobación del **procedimiento interno para la adquisición de bienes y servicios de la SUTEL.**

Relevancia:   
Documentación de soporte: Propuesta de circular  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Mario Campos, Noily Chacón.

28. Nombramiento de la plaza de **Director de FONATEL.**

Relevancia:   
Documentación de soporte: Informe verbal

<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple
<u>Encargado del tema:</u>	Evelyn Sánchez.

**VII. PROPUESTAS DE FONATEL.**

**29. Conocimiento de Iniciativas de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad del ICE (NI 2627) e Instrucciones para Proceder.**

<u>Relevancia:</u>	■
<u>Documentación de soporte:</u>	Oficio 264-261-2012 del ICE
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple
<u>Encargado del tema:</u>	Oscar Benavides.

**VIII. ASUNTOS VARIOS.**

El señor Presidente del Consejo somete a consideración de los señores miembros del Consejo el orden del día para la presente sesión

Se deja constancia de la incorporación de los los puntos que se indican a continuación:

1. Dentro de las Propuestas de la Dirección General de Calidad, se incorpora la presentación del resumen de permisos de frecuencias.
2. Dentro del punto Varios, se incorporan los temas:
  - i. Propuesta para que los señores Blair Levin y Kurt Straif y Levin puedan participar en la Cumbre BERIC-REGULATEL.
  - ii. Incumplimiento de Directriz del Ministerio de Hacienda.
  - iii. Respuesta a la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sobre informe de auditoría realizada a la Dirección General de Calidad.

**ACUERDO 001-041-2012**

Aprobar el ordel día correspondiente a la sesión 041-2012.

**ARTICULO 2**

**II. *Aprobación del acta de la sesión 040-2012***

El señor Carlos Raúl Gutiérrez somete a conocimiento y aprobación de los señores Miembros del Consejo el acta de la sesión 040-2012.

Luego de analizado el acta mencionado y atendidas las observaciones realizadas por los señores miembros, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 002-041-2012**

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 040-2012, celebrada el 27 de junio del 2012.

**ARTICULO 3**

**III. Propuestas de los señores Miembros del Consejo.**

**1. Cartel Unidad de Gestión de Fonatel. Comentarios al cartel de la Unidad de Gestión Fonatel.**

De inmediato, don Carlos Raúl Gutiérrez somete a consideración de los señores miembros del Consejo el tema del cartel para la creación de la Unidad de Gestión de Fonatel.

En atención a lo dispuesto en el acuerdo 037-040-2012, de la sesión ordinaria 040-2012, celebrada el 27 de junio del 2022, en el cual se solicitaba a los señores miembros del Consejo exponer en la presente sesión las observaciones al citado cartel, se procede de inmediato a conocer dichas observaciones.

Se conocen en esta oportunidad los documentos "*Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL)*", *ICE: Iniciativas de Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad*" y "*Concurso No 001-2012, Contratación de Entidad Especializada para conformar la Unidad de Gestión del Fideicomiso para el Desarrollo, Formulación, Licitación y Ejecución de los Programas y Proyectos Financiados por Fonatef*".

Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios Osvaldo Madrigal Méndez y Oscar Benavides Arguello.

De inmediato, se reciben las observaciones de los señores Miembros del Consejo sobre este tema. Don Carlos Raúl se refiere a algunas observaciones que se han presentado por parte de las empresas participantes, por ejemplo Cruza y Telefónica.

En este punto, cabe mencionar las observaciones realizadas por el señor Gutiérrez Gutiérrez, dentro de las cuales señala los siguientes aspectos a los que se refirió:

- I. Funciones de la Unidad de Gestión. Estas deben limitarse estrictamente a lo establecido en la Cláusula 19 del contrato con el Banco Nacional
- II. Composición de la Unidad de Gestión. Señala que debe separarse en un grupo de base full-time contra un pago mensual fijo, todo incluido, y por aparte los asesores necesarios para desarrollar los programas de la Agenda Social Digital. Esta terna de asesores puede ser

- aprobada post-adjudicación, si la ley lo permite. Esta terna debe permitir la participación de asesores internacionales
- III. Personalmente, sugiere que parte de la evaluación (40%) debe estar basada en una entrevista directa de los miembros del Consejo con el Director Gerente de la Unidad de Gestión
  - IV. Para el seguimiento de los contratos se puede tomar en cuenta lo recomendado por el Asesor Luis Alberto Bonifaz en el 2009, dentro de la asesoría financiada con la Donación del Gobierno de Japón
  - V. Hay algunos comentarios importantes al borrador que enviaron distintas empresas interesadas, de las cuales quiere dejar en actas las siguientes, porque le parecen adecuados y yo también los recomiendo:
    - a. mejor definición de la etapa de diseño de los proyectos
    - b. definir multas por incumplimientos
    - c. reconocer los años de experiencia adicionales en el puntaje de la evaluación
    - d. requerir una propuesta de estrategia de gestión o metodología de trabajo global
    - e. requerir un cronograma del desarrollo de los proyectos de la Agenda Social digital
    - f. incluir un glosario en el concurso y el contrato

Seguidamente se produce un intercambio de impresiones, dentro del cual se comentan aspectos tales como metodología, transparencia y procesos de mejora.

Señala don Carlos Raúl que dentro de las observaciones realizadas por Cruza, indican que no está bien definida la etapa de diseño, preguntaban por ejemplo si al tener más años de experiencia se les otorgarían más puntos; por otra parte, consideran que un puntaje del 40% al precio es bastante alto; consideraban que solo dar número de proyectos y no montos no es adecuado; señalaban que no se aclaran los costos administrativos de la Unidad de Gestión, consideraban muy corto el tiempo para las ofertas, entre otros aspectos. Señalaban además que la oferta debía incluir un oferta de gestión o metodología de trabajo global.

En cuanto a las observaciones de la empresa Telefónica de Costa Rica, señala que dicha unidad debería quedar eximida de ser adjudicataria de algún proyecto de Fonatel, que notaban la falta de un cronograma; hacen notar que no hay plazos para finalizar los manuales; falta de un proceso para que profesionales extranjeros puedan trabajar en la unidad de gestión, así como la falta de multas en caso de incumplimientos.

Interviene el señor Miley Rojas, quien señala que por la importancia del tema, sería conveniente analizar este asunto en una sesión extraordinaria. Se hace ver la urgencia de que este tema se analice y resuelva cuanto antes, pues se debe hacer una propuesta al Banco. Señala además que al cartel le faltan bastantes mejoras en términos de redacción, depuración y clarificación de procesos interactivos.

La señora Méndez Jiménez comenta con respecto a la contratación de especialistas, pero hace ver que el tema debe ser más flexible en lo que se refiere a tiempo, pero que no debe hacerse desde el punto de vista de la composición de la unidad de gestión.

Señala que se cuenta con tres aspectos importantes: las opiniones que el señor Gutiérrez lee, las opiniones del equipo de trabajo y las que emita el Banco Nacional de Costa Rica. Así las cosas, es importante que los funcionarios Osvaldo Madrigal, Mercedes Valle y Oscar Benavides se reúnan



con los señores Miembros del Consejo el jueves 05 de julio, con el propósito de elaborar una contrapropuesta, que se deberá hacer del conocimiento del Banco.

Indica la señora Méndez Jiménez que desea dejar claro que en todo momento se ha actuado con la mayor transparencia, que no se cree la idea de que existen aspectos que no se tomaron en cuenta.

Luego de la revisión de cada una de las observaciones planteadas y suficientemente discutida la razonabilidad de cada una, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 003-041-2012**

- 1.- Dar por recibidas las observaciones del señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Presidente del Consejo, a la propuesta del Banco Nacional de Costa Rica para el cartel del Concurso No. 001-2012 "Contratación de entidad especializada en administración de proyectos de telecomunicaciones o tecnologías de información para conformar la unidad de gestión del fideicomiso".
- 2.- Solicitar a los señores George Miley Rojas y Maryleana Méndez Jiménez, que consoliden las observaciones de los Miembros del Consejo a la propuesta del Banco Nacional de Costa Rica para el cartel del Concurso No. 001-2012 "Contratación de entidad especializada en administración de proyectos de telecomunicaciones o tecnologías de información para conformar la unidad de gestión del fideicomiso", con el apoyo del equipo de trabajo que se integró para colaborar con el Banco Nacional de Costa Rica en la preparación del cartel, según lo dispuesto mediante acuerdo 018-025-2012, de la sesión 025-2012 celebrada el 25 de abril del 2012, de tal manera que corresponde ahora al Consejo presentar al Banco Nacional de Costa Rica un propuesta revisada.

#### **ACUERDO FIRME.**

##### ***2. Vacaciones de los señores miembros del Consejo.***

Don Carlos Raúl somete a consideración de los señores miembros la solicitud de vacaciones planteadas por los señores.

De esta manera, el señor Gutiérrez Gutiérrez solicita los días 19 y 20, y 23 y 24 de julio. La señora Méndez Jiménez los días 13, 16 y 20 de julio y el señor Miley Rojas los días 6 y 9 de julio.

Se discuten las solicitudes planteadas y luego de analizado el asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 004-041-2012**

Aprobar, de conformidad con las solicitudes planteadas por los señores miembros del Consejo, el disfrute de parte de sus vacaciones, de acuerdo con el siguiente detalle:

MIEMBRO DEL CONSEJO	DIAS SOLICITADOS
Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez	19-20-23 y 24 de julio del 2012
George Miley Rojas	06 y 09 de julio del 2012
Maryleana Méndez Jiménez	13-16-20 de julio del 2012

**ACUERDO FIRME.**

**3. Solicitud de información presentada por la Federación Occidental de Municipalidades de Alajuela (FEDOMA).**

De inmediato, don Carlos Raúl Gutiérrez somete a consideración de los señores miembros del Consejo la solicitud de información presentada por la Federación Occidental de Municipalidades de Alajuela (FEDOMA).

Sobre el particular, se conocen los oficios FEDOMA-050-2012 de fecha 20 de abril del 2012 y FEDOMA 064-2012 de fecha 15 de mayo del 2012, mediante el cual dicha federación presenta consulta al Consejo información sobre montos que empresas como Claro CR Telecomunicaciones S. A. y Telefónica de Costa Rica TC, S. A. facturan como operadores del servicio y si esta Superintendencia tiene conocimiento que alguna municipalidad, que está haciendo, aparte del cobro de licencia, el cobro a operadores de Telecomunicaciones.

Ingresa a la sala de sesiones el señor Walther Herrera Cantillo, Miembro Suplente del Consejo, quien brinda una explicación sobre la forma en que están organizadas las municipalidades, tanto a nivel nacional como provincial, en federaciones. Se refiere al tema de las patentes domiciliadas (negocios pequeños) y no domiciliadas, que se cobran por ejemplo a camiones distribuidores de grandes empresas y a establecimientos grandes. Se refiere también al tema del cobro sobre los ingresos brutos de los negocios. Explica también lo relacionado con los porcentajes de dichos cobros.

Explica que las municipalidades, dentro de sus actividades, tiene como tema principal el cobro de las patentes y con ocasión de la apertura de la telefonía celular, visto como el negocio del año, este interés se ha centrado en el cobro de este impuesto.

Señala que en materia de telecomunicaciones se presenta una situación especial, por cual debe clarificarse si una llamada se realiza en determinado cantón hacia otro cantón, o inclusive otra provincia, por cuántas torres pasará dicha comunicación, lo que dificulta realizar un cálculo exacto del valor del impuesto a pagar. La opción para este caso es que las empresas de telefonía manifiesten, mediante declaración jurada, los montos de los ingresos generados en cada municipalidad. De ahí la solicitud de información conocida en esta oportunidad.



Informa el señor Herrera que el Ministerio de Descentralización del Estado trató de uniformar un esquema de cobro para todas las empresas. Claro presentó una consulta a dicho ministerio, en el sentido de que ellos pueden determinar mensualmente cuánto es lo que genera cada punto de venta y así pueden definir los costos respectivos.

El tema a aclarar es cómo se hace para distribuir los ingresos por recarga de telefonía y por internet. El planteamiento es que se puede distribuir mediante un porcentaje relativo distribuido por diferentes áreas geográficas y lo distribuyen de acuerdo a los datos con que cuentan de recargas locales.

En la reunión con el Ministerio se acordó que Claro plantearía una propuesta formal sobre este asunto y se está a la espera de dicha propuesta para analizar a lo interno del ministerio y con las municipalidades, y que ese mecanismo lo utilice además de Claro, Telefónica y el ICE.

Fedoma insiste en que Sutel debe entregar la información solicitada, por lo que se eleva este asunto al Consejo para que defina lo que corresponde.

Interviene el señor Miley Rojas, quien expone su punto de vista en relación con la potestad del Ministerio de Hacienda y de la Dirección General de Tributación para entregar la información que se discute en esta oportunidad.

Luego de conocida la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, se produce un intercambio de impresiones sobre este tema, dentro del cual el señor Herrera atiende las consultas planteadas. Se tiene por suficientemente discutido este asunto y el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 005-041-2012**

- 1.- Dar por recibidos los documentos que se detalla a continuación:
  - i. Oficio FEDOMA-059-2012, del 20 de abril del 2012, mediante el cual la señora Xenia Lozano Mackay, Directora Ejecutiva de la Federación Occidental de Municipalidades de Alajuela, solicita al Consejo información con respecto a los montos que empresas como Claro CR Telecomunicaciones S.A. y Telefónica de Costa Rica TC, S.A. facturan como operadores del servicio y si esta Superintendencia tiene conocimiento que alguna municipalidad, que está haciendo, aparte del cobro de licencia, el cobro a operadores de Telecomunicaciones.
  - ii. Oficio FEDOMA-064-2012 del 14 de mayo del 2012, mediante el cual la señora Rosiris Arce Abarca, Asistente Administrativa de la Federación Occidental de Municipalidades de Alajuela, remite el acuerdo 02-05-2012, mediante el cual el Consejo Directivo de FEDOMA solicitar respuesta al oficio FEDOMA-059-2012.
- 2.- Hacer del conocimiento de la Federación Occidental de Municipalidades de Alajuela, en atención a lo solicitado mediante oficio FEDOMA-059-2012, del 20 de abril del 2012, que, en lo que respecta a su solicitud para que se les indique si esta Superintendencia cuenta con datos referidos al monto que, empresas como Claro CR Telecomunicaciones S.A. y Telefónica de Costa Rica TC, S.A. facturan como operadores del servicio, se trata de información confidencial que la Superintendencia de Telecomunicaciones está

imposibilitada de suministrar a terceras personas. Asimismo y en cuanto a si esta Superintendencia tiene conocimiento de si alguna municipalidad esta realizando algún cobro a operadores de telecomunicaciones, se hace del conocimiento de dicha Federación que la SUTEL no cuenta con información alguna que permita brindar una respuesta a la solicitud antes indicada.

**ACUERDO FIRME.**

**4. Criterio sobre suspensión del servicio de regulación a los operadores morosos.**

De inmediato, don Carlos Raúl Gutiérrez somete a consideración del Consejo el criterio sobre la suspensión del servicio de regulación a los operadores morosos.

Sobre el particular, se concede el oficio 2594-SUTEL-2012, de fecha 29 de junio del 2012, mediante el cual los funcionarios Mariana Brenes, Ana Marcela Palma, Osvaldo Madrigal y Mario Campos presentan al Consejo el informe criterio técnico jurídico correspondiente a este tema.

En dicho documento exponen los fundamentos jurídicos de los cánones de regulación y del espectro, así como las medidas que se pueden tomar ante un eventual incumplimiento de esta obligación.

Además, concluyen que Sutel, en apego al principio de legalidad, no está facultada para actuar de manera distinta a lo que sobre este asunto dispone la ley 8642 en sus artículos 64, 22 y 25.

Ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Mariana Brees, a quien don Carlos Raúl cede el uso de la palabra para que explique el tratamiento a los operadores morosos, en cualquiera de los cánones.

Seguidamente se produce un intercambio de impresiones en relación con el tema de la unificación de información solicitada a los operadores.

Luego de la explicación brindada por la funcionaria Brenes Akerman y aprobado el contenido del oficio 2594-SUTEL-2012, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 006-041-2012**

Dar por recibido y aprobar el oficio 2594-SUTEL-2012, de fecha 29 de junio del 2012, mediante el cual la Unidad Jurídica presenta al Consejo el criterio sobre la suspensión del servicio de regulación a los operadores morosos.

**5. Solicitud a la Contraloría General de la República para que se le brinde información complementaria de la disposición b), punto 5.3, Informe DFOE-IFR-IF-11-2011, sobre el proceso de apertura de las telecomunicaciones.**

De inmediato don Carlos Raúl Gutiérrez somete a consideración del Consejo la solicitud planteada por la Contraloría General de la República para que se le brinde información complementaria de la disposición b), punto 5.3, Informe DFOE-IFR-IF-11-2011, sobre el proceso de apertura de las telecomunicaciones.

Sobre el particular, se conoce el oficio DFOE-SD-0604, de fecha 18 de junio del 2012, mediante el cual la Contraloría General de la República solicita a SUTEL la información conocida en esta oportunidad y el cual da respuesta al oficio 1885-SUTEL-2012, en el cual plantea observaciones que solicitan sean atendidas en el plazo de 10 días hábiles contados a partir del conocimiento del oficio señalado.

La funcionaria Mercedes Valle explica que lo que corresponde es preparar la información requerida y someter la propuesta de respuesta a aprobación del Consejo, por lo que se dispone asignar a la funcionaria Sharon Jiménez la elaboración de la respuesta para que se eleve al Consejo, en coordinación con las señoras Valle Pacheco y Arias Leitón.

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

**ACUERDO 007-041-2012**

Dar por recibido el oficio DFOE-SD-064, recibido de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República, mediante el cual solicitan información adicional a la indicada en el oficio 1885-SUTEL-2012 y trasladar a la funcionaria Sharon Jiménez Delgado, de la Dirección General de Operaciones y quien funge como contacto con ese órgano regulador para que, en coordinación con las funcionarias Mercedes Valle Pacheco, Asesora legal del Consejo y Cinthya Arias Leitón, Directora a. i. de la Dirección General de Mercados, preparen el borrador de respuesta correspondiente y lo eleven a consideración del Consejo en la próxima sesión.

**IV. Propuestas de la Dirección General de Mercados**

**6. Indicación al ICE de imposibilidad de dar cumplimiento al Plan nacional de Numeración en lo relativo a números cortos (800, 900, 90X).**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración de los señores miembros del Consejo el asunto relacionado con la indicación del ICE de la imposibilidad de dar cumplimiento al Plan Nacional de Numeración, en lo relativo a números cortos.

Seguidamente se conoce el oficio 264-326-2012, de fecha 19 de junio del 2012, mediante el cual el ICE da respuesta al acuerdo del Consejo 010-035-2012 y objeta los términos del citado acuerdo, expone los fundamentos para dicha objeción y solicita se le conceda audiencia para aclarar los aspectos que consideran relevantes.

Ingresa a la sala de sesiones los funcionarios Adrián Mazón Villegas y Josué Carballo Hernández, quienes explican al Consejo los detalles de este asunto, al tiempo que atienden las consultas que se les plantean sobre el particular.

Seguidamente la señora Arias Leitón explica los pormenores de este asunto. Se produce un intercambio de impresiones, dentro del cual se conoce que los números 800 y 900 son servicios de información y al ser de este tipo, no son regulados pero forman parte del plan de numeración.

Señala que el ICE argumenta que los números indicados son servicios de información y solicita que a raíz de la imposibilidad de cumplir con los números 900, se les brinde la audiencia anteriormente indicada.

Señala que el criterio de la Dirección General de Mercados es que no se les puede negar la numeración solicitada.

Luego de un intercambio de impresiones sobre este asunto y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 008-041-2012**

Dar por recibido el oficio 264-326-2012, de fecha 19 de junio del 2012, mediante el cual el Instituto Costarricense de Electricidad da respuesta al acuerdo del Consejo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 y objeta los términos del citado acuerdo, expone los fundamentos para dicha objeción y solicita se le conceda audiencia para aclarar los aspectos que consideran relevantes.

#### **7. *Asignación adicional de recursos de numeración especial a favor del Instituto Costarricense de Electricidad (ocho números cortos para servicio de mensajería de contenido de texto, SMS).***

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración de los señores miembros del Consejo el tema de la asignación de recursos de numeración especial a favor del ICE, que consiste en ocho números cortos para el servicio de mensajero de contenido de texto.

Seguidamente se conoce el oficio 2599 SUTEL-DGM-2012, de fecha 29 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Mercados emite el criterio técnico correspondiente para atender esta solicitud y con base en dicho criterio, emiten la recomendación de asignar la numeración requerida en esta oportunidad.



Ingresa a la sala de sesiones los funcionarios Adrián Mazón Villegas y Josué Carballo Hernández, quienes explican al Consejo los detalles de este asunto, al tiempo que atienden las consultas que se les plantean sobre el particular.

Seguidamente la señora Arias Leitón explica los pormenores de este asunto. Se produce un intercambio de impresiones, dentro del cual se conoce que los números 800 y 900 son servicios de información y al ser de este tipo, no son regulados pero forman parte del plan de numeración.

Señala que el ICE argumenta que los números indicados son servicios de información y solicita que a raíz de la imposibilidad de cumplir con los números 900, se les brinde la audiencia anteriormente indicada.

Señala que el criterio de la Dirección General de Mercados es que no se les puede negar la numeración solicitada.

Luego de un intercambio de impresiones sobre este asunto y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 009-041-2012**

En relación con la solicitud del INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD de asignación adicional de recurso numérico de servicios de mensajes de contenido de texto (SMS) 3223, 2676, 911, 84184, 37881 y 37888 el Consejo de la Superintendencia de las Telecomunicaciones adopta el siguiente Acuerdo:

- I. Que el ICE mediante el oficio 6000-1212-2012 recibido por esta Superintendencia en la fecha del 26 de junio del 2012 (NI: 3514) presentó una solicitud para la asignación adicional recurso numérico especial de mensaje de contenido de texto con el siguiente detalle: i) Seis (6) números cortos 3223, 2676, 911, 84184, 37881 y 37888.
- II. Que mediante oficio N°2599-SUTEL-DGM-2012 del 29 de junio de 2012, 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 en el procedimiento de asignación de recurso número regulado por la SUTEL en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010 y RCS-412-2010; y emite su recomendación acerca de la solicitud.
- III. Que el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, ordenó al ICE garantizar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la SUTEL, según lo consignado en el Plan Nacional de Numeración.
- IV. Que el ICE presentó el oficio 264-326-2012, recibido el 19 de junio del 2012 (NI: 3398) en el cual alega que el acuerdo 010-035-2012 no puede ser atendido dada la necesidad de establecer un proceso de negociación entre las partes, operadores y proveedores de contenido, para definir las condiciones contractuales que regulan la relación de negociación entre los integrantes de este modelo de negocio, entre otros.

- V. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- VI. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley N° 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.
- VII. Que de conformidad con los artículos 3 y 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET) 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.
- VIII. Que mediante resolución número RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 9 el día 14 de enero del 2010, modificada y complementada mediante las resoluciones No RCS-131-2010 de las 10:55 horas del 26 de febrero del 2010, el Consejo de SUTEL dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.
- IX. Que la SUTEL en cumplimiento de la normativa citada debe velar por el uso eficiente del recurso escaso de numeración por lo que previo a pronunciarse sobre la solicitud de asignación de numeración especial correspondiente a los 900, 905 y 800 y los servicios de contenido a través de la mensajería de texto debe resolver en definitiva la gestión presentada por el ICE en el oficio 264-326-2012, ya que ésta tiene estrecha relación con la solicitud planteada.
- X. Que a efectos de resolver la gestión planteada el oficio 264-326-2012, la Dirección General de Mercados realizó una audiencia el día 10 de julio del 2012 a las 14:00 con el Instituto Costarricense de Electricidad. En esta audiencia se le solicitó al ICE explicar: **1)** la interoperabilidad de los servicios 905 para el acceso de los usuarios de otros proveedores y **2)** el esquema del modelo de tarificación de los servicios de información correspondientes a los números 900's y a la mensajería de contenido de texto (SMS). Lo anterior, para garantizar la interoperabilidad y acceso universal de los servicios por todos los usuarios

**Por lo tanto, se acuerda:**

1. Dar por recibido el informe de la Dirección General de Mercados N°2599-SUTEL-DGM-2012 del 29 de junio de 2012.
2. No atender la recomendación formulada en el informe supra citado con relación a la solicitud del ICE de asignación adicional de recurso numérico para servicios de mensajería de contenido de texto (SMS) 3223, 2676, 911, 84184, 37881 y 37888 hasta tanto no se resuelva la gestión planteada por el ICE en contra del acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, por tener estrecha relación con la solicitud planteada..
3. Ordenar a la Dirección General de Mercados a tomar las medidas pertinentes a efecto de atender la solicitud del Instituto Costarricense de Electricidad, y poder este Consejo resolver la solicitud de asignación de recurso numérico de mensajería de contenido de texto (SMS) 3223, 2676, 911, 84184, 37881 y 37888.

4. Remitir copia del presente acuerdo al expediente administrativo SUTEL-OT-136-2011.

**ACUERDO FIRME.**

**INSCRIBASE EN EL RTN.**

8. *Asignación adicional de recursos de numeración especial a favor del ICE (2 números 800, 1 número 905).*

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez somete a conocimiento y aprobación de los señores miembros del Consejo el tema de la asignación de recursos de numeración especial a favor del ICE, que consiste en ocho números cortos para el servicio de mensajero de contenido de texto.

Seguidamente se conoce el oficio 2604 SUTEL-DGM-2012, de fecha 29 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Mercados emite el criterio técnico correspondiente para atender esta solicitud y con base en dicho criterio, emiten la recomendación de asignar la numeración requerida en esta oportunidad..

Los señores Adrián Mazón Villegas y Josué Carballo Hernández, brindan los detalles de esta solicitud al Consejo, al tiempo que atienden las consultas que se les plantean sobre el particular.

Luego de un intercambio de impresiones sobre este asunto y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 010-041-2012**

En relación con la solicitud del INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD de asignación adicional de recurso numérico 905-0883883, 800-8378446 y 800-4778673 el Consejo de la Superintendencia de las Telecomunicaciones adopta el siguiente Acuerdo:

- I. Que el ICE mediante el oficio 6000-1166-2012, 6000-1202-2012 y 6000-1221-2012 recibidos por esta Superintendencia en las fechas del 22, 26 y 27 de junio del 2012 respectivamente (NI: 3355, 3515 y 3547 respectivamente) presentó una solicitud para la asignación adicional recurso numérico especial con el siguiente detalle: i) Un (1) número 905 a saber 905-0883883. ii) Dos (2) número 800 a saber 800-8378446 (conforme a la solicitud en el oficio 6000-1202-2012) y 800-4778673 (conforme a la solicitud en el oficio 6000-1221-2012).
- II. Que mediante oficio N°2604-SUTEL-DGM-2012 del 29 de junio de 2012, 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 en el procedimiento de asignación de recurso número regulado por la SUTEL en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010 y RCS-412-2010; y emite su recomendación acerca de la solicitud.
- III. Que el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, ordenó al ICE garantizar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la SUTEL, según lo consignado en el Plan Nacional de Numeración.

- IV. Que el ICE presentó el oficio 264-326-2012, recibido el 19 de junio del 2012 (NI: 3398) en el cual alega que el acuerdo 010-035-2012 no puede ser atendido dada la necesidad de establecer un proceso de negociación entre las partes, operadores y proveedores de contenido, para definir las condiciones contractuales que regulan la relación de negociación entre los integrantes de este modelo de negocio, entre otros.
- V. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- VI. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley N° 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.
- VII. Que de conformidad con los artículos 3 y 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET) 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.
- VIII. Que mediante resolución número RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 9 el día 14 de enero del 2010, modificada y complementada mediante las resoluciones No RCS-131-2010 de las 10:55 horas del 26 de febrero del 2010, el Consejo de SUTEL dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.
- IX. Que la SUTEL en cumplimiento de la normativa citada debe velar por el uso eficiente del recurso escaso de numeración por lo que previo a pronunciarse sobre la solicitud de asignación de numeración especial correspondiente a los 905 y 800 debe resolver en definitiva la gestión presentada por el ICE en el oficio 264-326-2012, ya que ésta tiene estrecha relación con la solicitud planteada.
- X. Que a efectos de resolver la gestión planteada el oficio 264-326-2012, la Dirección General de Mercados realizó una audiencia el día 10 de julio del 2012 a las 14:00 con el Instituto Costarricense de Electricidad. En esta audiencia se le solicitó al ICE explicar: 1) la interoperabilidad de los servicios 905 para el acceso de los usuarios de otros proveedores y 2) el esquema del modelo de tarificación de los servicios de información correspondientes a los números 900's y a la mensajería de contenido de texto (SMS). Lo anterior, para garantizar la interoperabilidad y acceso universal de los servicios por todos los usuarios.

**Por lo tanto, se acuerda:**

- 5. Dar por recibido el informe de la Dirección General de Mercados N°2604-SUTEL-DGM-2012 del 29 de junio de 2012.
- 6. No atender la recomendación formulada en el informe supra citado con relación a la solicitud del ICE de asignación adicional de recurso numérico 905-0883883, 800-8378446 y 800-4778673 hasta tanto no se resuelva la gestión planteada por el ICE en contra del acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, por tener estrecha relación con la solicitud planteada.

7. Ordenar a la Dirección General de Mercados a tomar las medidas pertinentes a efecto de atender la solicitud del Instituto Costarricense de Electricidad, y poder este Consejo resolver la solicitud de asignación de recurso numérico 905-0883883, 800-8378446 y 800-4778673.
8. Remitir copia del presente acuerdo al expediente administrativo SUTEL-OT-136-2011.

**ACUERDO FIRME.**

**INSCRIBASE EN EL RTN.**

**9. *Propuesta de plan de trabajo para el análisis de la propuesta presentada por el ICE para la sostenibilidad de red fija.***

Seguidamente don Carlos Raúl Gutiérrez expone el tema del plan de trabajo para el análisis de la propuesta presentada por el ICE para la sostenibilidad de la red fija.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 2621-SUTEL-DGM-2012, de fecha 02 de julio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Mercados presente el informe correspondiente a este asunto, en atención a lo dispuesto en el acuerdo 004-040-2012, de la sesión ordinaria 040-2012.

Dicho informe contempla los antecedentes de este asunto, el detalle de la propuesta del plan de sostenibilidad, el plan estratégico y las acciones a ejecutar, conclusiones y dentro de la recomendaciones, se indica el mantener informado al ICE de todo el accionar correspondiente a este tema, así como solicitar la presentación formal de una solicitud tarifaria que cumpla con todos los requisitos establecidos y otorgar, para estos efectos, un plazo prudencial de dos meses, así como abordar y desarrollar otros temas conexos que permitan a SUTEL definir otras áreas estratégicas vinculadas a la sostenibilidad futura de la red fija.

Ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Deryhan Muñoz, quien en conjunto con la señora Arias Leitió se refieren a este tema y presentan al Consejo una propuesta de estrategia de acciones de Sutel para abordar la problemática de la red fija.

Explica la señora Arias que la propuesta referente al futuro de la red fija nacional, indica se divide en perspectivas: una perspectiva política social, que contempla las acciones desarrolladas en otros mercados internacionales y una perspectiva tecnológica, que contempla la determinación de costos del ICE y brinda una amplia explicación de cada una de las perspectivas que menciona.

Se refiere a la definición de la tarifa minorista, la aprobación de la OIR, el análisis y determinación del déficit de acceso de la red fija, el planteamiento de una estrategia institucional acerca del perfil futuro de la red fija nacional.

De igual forma, hacen referencia a las acciones, resultados esperados y los recursos involucrados en este proceso.

Seguidamente se produce un intercambio de impresiones sobre este tema y las funcionarias de la Dirección General de Mercados atienden las consultas que sobre el particular formulan los señores miembros del Consejo

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

**ACUERDO 011-041-2012**

1. Solicitar a la Dirección General de Mercados que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 31, inciso 1), aparte a) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (RIOF) trámite la solicitud de petición de fijación tarifaria presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad en el documento "Plan de sostenibilidad de la red fija 2012-2016" y al efecto prevenga a este Instituto de completar las formalidades establecidas que debe contener toda petición de fijación tarifaria, de conformidad con lo definido en el artículo 73, inciso h) de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la resolución de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos RRG-6570-2007 del 29 de mayo del 2007. En caso de que el Instituto Costarricense de Electricidad no cumpla con la presentación de dichos requisitos de admisibilidad dentro del plazo legal establecido para tales efectos se proceda al rechazo de la gestión y archivo del expediente.
2. Encomendar al señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Presidente del Consejo, que mantenga informada a la alta Gerencia del Instituto Costarricense de Electricidad sobre la necesidad de que cumplan con los plazos para la entrega de la información requerida por la Dirección General de Mercados.

**ACUERDO FIRME**

- 10. Informe que ordena el artículo 349 de la Ley General de la Administración Pública respecto de los recursos de revocatoria con apelación en subsidio interpuestos por el Instituto Costarricense de Electricidad y el señor Juan Dieg Solano Henry contra la resolución RCS-121-2012, del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones de las 15:00 horas del 30 de marzo del 2012, "Revisión y Simplificación de la Estructura del Pliego Tarifario Vigente".**

El señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo la situación presentada con los recursos de revocatoria con apelación en subsidio interpuestos por el Instituto Costarricense de Electricidad y el señor Juan Diego Solano Henry contra la resolución RCS-121-2012, del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones de las 15:00 horas del 30 de marzo del 2012, "Revisión y Simplificación de la Estructura del Pliego Tarifario Vigente".

De inmediato se conoce el oficio 2607-SUTEL-2012, de fecha 02 de julio del 2012, mediante el cual las funcionarias Ana Marcela Palma y Mariana Brenes presentan al Consejo el criterio jurídico correspondiente, el cual dirigen a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en el cual se exponen los antecedentes y fundamentos de este asunto, así como un detalle de actuado hasta el momento sobre el particular.

Interviene la señora Arias Leitón, quien brinda una explicación sobre los formalismos de este tema y señala que se debe trasladar para conomiento y trámite a la Junta Directiva de Aresep.

Se produce un intercambio de impresioes sobre este asunto, dentro del cual se analiza lo actuado hasta ahora y que lo procedente es el tralado que se indica.

Se da por recibido el oficio presentado por las funcionarias Palma y Brenes y suficientemente conocido este asunto, el Consejo de la Superitendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 012-041-2012**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 2607-SUTEL-2012 del 2 de julio del 2012, mediante el cual se remite el "Informe que ordena el artículo 349 de la Ley General de la Administración Pública respecto de los recursos de revocatoria con apelación en subsidio interpuestos por el Instituto Costarricense de Electricidad y el señor Juan Diego solano Henry, contra la resolución RCS-121-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones de las 15:00 horas del 30 de marzo del 2012, "Revisión y Simplificación de la Estructura del Pliego Tarifario Vigente", Expediente SUTEL-ET-001-2012, requerido según el artículo 349 de la Ley General de la Administración Pública.
2. De conformidad con el artículo 349 de la Ley General de la Administración Pública, se emplaza al señor Juan Diego Solano Henry y al Instituto Costarricense de Electricidad ante la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, por el plazo de 3 días hábiles, para la atención de su recurso de apelación en subsidio.
3. Remitir a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el expediente SUTEL-ET-001-2012, acompañando del "Informe que ordena el artículo 349 de la Ley General de la Administración Pública respecto de los recursos de revocatoria con apelación en subsidio interpuestos por el Instituto Costarricense de Electricidad y el señor Juan Diego Solano Henry, contra la resolución RCS-121-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones de las 15:00 horas del 30 de marzo del 2012, "Revisión y Simplificación de la Estructura del Pliego Tarifario Vigente", sobre las razones del recurso.

#### **ACUERDO FIRME.**

11. *Pronunciamiento sobre el recurso de revocatoria interpuesto por Claro CR Telecomunicaciones, S. A. y el recurso de revocatoria e incidente de nulidad interpuesto por Telefónica de Costa Rica, TC, S. A. contra la circular 01-2012, acuerdo No 016-017-2012.*

Seguidamente el señor Gutiérrez Gutiérrez presenta al Consejo el tema relacionado con el recurso de revocatoria interpuesto por Claro CR Telecomunicaciones contra la circular 01-2012, acuerdo No 016-017-2012, sobre el tema de promociones.

La Dirección General de Mercados, en atención a lo dispuesto en el acuerdo 032-040-2012, de la sesión ordinaria 040-2012, presenta a consideración del Consejo la propuesta de resolución para atender este tema.

La señora Arias Leitón brinda una explicación sobre el particular y se refiere a las peticiones formuladas por cada una de las partes.

Se da por recibida la explicación brindada por la señora Arias Leitón y el Consejo resuelve:

**ACUERDO 013-2012**

**RCS-205-2012  
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 10:15 HORAS DEL 04 DE JULIO DE 2012**

**“SE PRONUNCIA SOBRE EL RECURSO DE REVOCATORIA INTERPUESTO POR CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. Y EL RECURSO DE REVOCATORIA E INCIDENTE DE NULIDAD INTERPUESTO POR TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A.”**

**EXPEDIENTE SUTEL-OT-0065-2012**

---

**RESULTANDO**

1. Que el Consejo de la SUTEL por acuerdo 016-017-2012 adoptó la circular número 01-2012, para la recopilación de información relativa a las ofertas comerciales brindadas por todos los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones dirigidas a los usuarios finales, exceptuando las realizadas en el mercado mayorista en su totalidad y en el mercado minorista por los Cafés Internet, de la siguiente manera:

***“I.- Disposiciones Generales***

1. *Todos los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones que brinden ofertas comerciales dirigidas al usuario final, tendrán que presentar el formulario “Ofertas Comerciales de Operadores y/o Proveedores de Servicios Telecomunicaciones” ante la Superintendencia de Telecomunicaciones. Este formulario será necesario para la remisión por primera vez a la SUTEL de la información sobre las ofertas, así como cualquier modificación, nueva tarifa o promoción sobre las mismas.*
2. *El formulario para presentar la información puede ser accedido en la página WEB [www.sutel.go.cr](http://www.sutel.go.cr) en la sección “Operadores” – “Información a remitir” para ser descargado y completado por los operadores y/o proveedores **al menos el mismo día del lanzamiento de la oferta en el caso de promociones y 10 días hábiles antes del lanzamiento para los paquetes o planes.** Las definiciones de promociones y paquetes o planes se presentan en punto 4 de este apartado.*



3. *Cumplidos los anteriores plazos y sin requerirse un aval expreso por parte de la SUTEL, el operador podrá iniciar el lanzamiento correspondiente de la oferta o plan. Esto no limita actuaciones posteriores del regulador, de cara a la atención de quejas o como parte de procesos de investigación adicionales en los que se involucre el análisis de las promociones o planes.*
4. *Existen varios tipos de **Ofertas** comerciales. Para efectos del formulario se clasificarán en dos:*
  - i. ***Promociones:** incentivos temporales dirigidos al usuario final, como por ejemplo descuentos, sorteos, precios, regalías, bonificaciones, entre otros similares.*
  - ii. ***Paquetes o planes:** casos en los cuales el operador y/o proveedor ofrece a los usuarios finales el empaquetamiento de uno o varios servicios en condiciones diferentes a las ofrecidas cuando se brindan unitariamente, y sin fecha de vencimiento definida.*

## **II.- Procedimiento**

1. *Los pasos que debe seguir el operador y/o proveedor para completar el formulario son los siguientes:*
  - *Descargar el formulario disponible en la página WEB de la SUTEL.*
  - *Completar el formulario "Ofertas Comerciales de Operadores y/o Proveedores de Servicios Telecomunicaciones".*
  - *Imprimir el formulario "Ofertas Comerciales de Operadores y/o Proveedores de Servicios Telecomunicaciones" debidamente completado.*
  - *Incluir firma del representante legal y escanear dicho documento; salvo el empleo de la firma digital.*
  - *Notificar ante la SUTEL mediante el correo electrónico [promociones@sutel.go.cr](mailto:promociones@sutel.go.cr), las promociones al menos el mismo día de su lanzamiento y los paquetes o planes 10 días hábiles antes de su lanzamiento. Para lo anterior adjuntar los siguientes documentos: formulario escaneado, archivo del formulario en formato Excel, comprobante de la publicidad y los reglamentos y/o contratos relacionados con la oferta a lanzar.*

## **III.- Definición de las casillas**

*El formulario debe ser preparado por el operador y/o proveedor acorde a la oferta que está publicitando. La definición de cada casilla que debe ser completada por el operador y/o proveedor es la siguiente:*

1. ***Código de Oferta:** En el formulario el operador y/o proveedor debe incluir un número de consecutivo de cada oferta. Este número será ingresado por el operador y/o proveedor en el formulario con el siguiente formato: NOMBRE OPERADOR / PROVEEDOR- NÚMERO CONSECUTIVO- AÑO, por ejemplo **Abreviatura proveedor-001-2012**. Asimismo el operador y/o proveedor debe de incluir este número de consecutivo en su **publicidad** para facilitar la identificación de la información proporcionada a esta Superintendencia con la información publicitada, así como la referencia del usuario a la correspondiente promoción.*
2. ***Operador y/o Proveedor:** Incluir nombre de Razón Social del operador y/o proveedor.*
3. ***Nombre de la Oferta:** El operador y/o proveedor debe incluir el nombre comercial de la oferta que está lanzando.*

4. *Objeto de la oferta: El operador y/o proveedor debe describir de forma clara y suficiente en qué consiste la oferta, cuáles son los pasos que el consumidor debe cumplir para consolidar su derecho de participación en la oferta, e indicar cuáles servicios o bienes están involucrados en la misma (Móvil prepago, móvil postpago, SMS, Internet, Telefonía IP, Telefonía Básica Tradicional, Cable, otros). Describir brevemente el servicio o servicios de que se traten.*
  5. *Tipo de oferta: El operador y/o proveedor debe seleccionar si corresponde a una promoción o a un paquete/plan.*
  6. *Vigencia: El operador y/o proveedor debe indicar si es una oferta temporal o tiene un plazo indefinido.*
  7. *Fecha de Vigencia: El operador y/o proveedor debe incluir en el caso de las promociones, de manera obligatoria, una fecha de inicio y fin. Lo anterior debido a que las promociones son de carácter temporal y por ende deben tener una duración determinada. Por otro lado, en cuanto a los paquetes o planes éstos pueden carecer de una fecha definida de finalización, por lo que la casilla de finalización no es obligatoria para estos casos.*
  8. *Precio Total de la Oferta: El operador y/o proveedor debe indicar el precio de los bienes y servicios antes de la promoción y/o plan y el precio de los bienes y servicios después de aplicada la promoción y/o plan.*
  9. *Detalle precio de la oferta: El operador y/o proveedor debe incluir el detalle para cada servicio incluido en la oferta: la cantidad (indicar unidades y medida), precio antes de la promoción y/o plan unitario, precio oferta unitario, indicar si existe cuota de instalación o similares. Además indicar los precios de bienes y servicios adicionales incluidos en la promoción. Indicar si hay bienes o servicios gratuitos o regalados.*
  10. *Datos: El operador y/o proveedor debe incluir el nombre y firma del representante legal, número de cédula de identidad, residencia o número de identificación según el Registro Público Nacional, teléfono de contacto y correo electrónico." (visible del folio 2 al 7).*
2. Que la Circular 01-2012, adoptada por acuerdo del Consejo de la SUTEL número 016-017-2012 del 14 de marzo del 2012, fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 66, Alcance N° 40 del 2 de abril del 2012 (visible del folio 08 al 10).
  3. Que el día 9 de abril del 2012, el señor Ricardo Taylor Capón, en representación de CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. cédula jurídica número 3-101-460479, interpuso un recurso de revocatoria contra del acuerdo N° 016-017-2012, entre sus argumentos están:  
  
*"...CLARO está en total desacuerdo en entregar la información relativa a su oferta comercial, promociones y planes de manera anticipada a su lanzamiento al cliente final. Lo anterior por varias razones que se pasan a explicar a continuación.*
    - a. *Falta de claridad: De conformidad con la circular en cuestión, es obligación de CLARO entregar a la SUTEL la información a su oferta comercial de la siguiente manera:*



*"El formulario para presentar la información puede ser accedido en la página WEB [www.SUTEL.go.cr](http://www.SUTEL.go.cr) en la sección "Operadores" – "Información a remitir" para ser descargado y completado por los operadores y/o proveedores al menos el mismo día del lanzamiento de la oferta en el caso de promociones y 10 días hábiles antes del lanzamiento para los paquetes o planes. Las definiciones de promociones y paquetes o planes se presentan en punto 4 de este apartado."*

*No se especifica en la circular, el tipo de tratamiento que se le otorgará a esa información que es de naturaleza sensible, y que incluso a nivel interno de CLARO es manejada por muy pocas personas y se mantiene en estricta confidencialidad hasta el momento de su publicación, resulta importante señalar que en un sector en abierta competencia el factor "sorpresa" resulta vital para poder lograr éxito en cuento a la estrategia comercial, especialmente si hablamos de un mercado con la presencia de un operador dominante, con un contrato muy extenso del mercado y con la capacidad de reaccionar rápidamente para mantener dicho posicionamiento. En este sentido, se echa de menos el detalle sobre el manejo y la cadena de custodia que se le dará a la información que resulta vital para el éxito de la operación. Suponemos que la información deberá ser tratada como confidencial, no obstante aún es ese caso, debemos ser claro en afirmar que siempre existe el riesgo de fuga de dicha información y consideramos que el riesgo que podría crearse con afectación al entorno competitivo, no es proporcional a lo que se pretendería lograr con el nuevo requisito que se impone al obligarnos a suministrar la estrategia comercial de la empresa antes del lanzamiento de un nuevo producto o promoción.*

*Tal como lo indicamos líneas atrás, es nuestro firme criterio que los derechos del cliente final están cubiertos actualmente y que la entrega a la SUTEL de la oferta comercial previo a su lanzamiento al público final, no agrega mayor valor a la defensa de estos derechos.*

- b. Falta de fundamentación: Es criterio de CLARO, que el acuerdo que impugnamos carece de fundamentación suficiente y que como tal debería ser revocado. Se echa de menos en la circular, cual es la fundamentación que explica la creación de un requisito que no solamente podría resultar gravoso no solo para CLARO, sino para el propio régimen de competencia de Telecomunicaciones de Costa Rica. El acuerdo carece de una fundamentación que demuestre que el riesgo creado es necesario para tutelar el derecho aludido, sea este el derecho de información de los clientes finales o la salvaguarda del entorno competitivo que a nuestro criterio debería regularse a través de medidas ex post de rápida implementación, o mediante la aplicación de regulaciones asimétricas ex ante de cumplimiento exclusivo por parte del operador incumbete.*

*Mi Representada no logra extraer de la mencionada circular, cual es el valor agregado de entregar esta información con anticipación a la SUTEL, ni cuál será el beneficio directo y tangible para los clientes finales, que justifique colocar en alto riesgo la información privada de los operadores en un mercado en competencia.*

*Tal como la misma circular lo establece, la reglamentación es clara en establecer las obligaciones de publicidad, mismas que actualmente están siendo cumplidas por CLARO. Así mismo, es evidente que la SUTEL posee suficientes facultades para actuar rápidamente de manera correctiva a posteriori, si considera que no se está cumpliendo con alguna obligación y que está afectando algún derecho al consumidor.*

*Por esta razón consideramos desproporcionado y sin lugar lo pretendido por medio del oficio que se impugna.*

- c. *Incompetencia: Finalmente, consideramos de manera respetuosa, que el consejo se extralimita en sus funciones al dictar el contenido de este acuerdo. Tal como bien lo establece la circular en sus considerandos, el objetivo de este tipo de actos administrativos es materializar, definir y operativizar lo establecido en una norma superior sea una ley o bien un reglamento, más nunca, puede una circular crear obligaciones por el fondo que no están contenidas en ningún tipo de reglamentaciones ni mucho menos en la ley.*

*La implementación de formularios, a fin de entregar cierta información que el reglamento citado define como obligatoria es un tema propio de una circular y como tal CLARO no tiene ninguna reserva en acatar. No obstante, la obligación de entregar la oferta comercial antes de que salga al mercado, consideramos que es una obligación de fondo que no está contemplada en ningún reglamento, ni en la ley, por razones por lo demás obvias, es por esta razón que consideramos que el Consejo de la SUTEL se extralimitó en lo que respecta a este punto, y solicitamos respetuosamente sea revocado.” (visible del folio 11 al 28)*

4. Que el día 12 de abril del 2012, el señor Mario Salvador Torres Rubio, en representación de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. cédula jurídica número 3-101-610198, interpuso un recurso de reconsideración contra del acuerdo N° 016-017-2012, entre sus argumentos están:

*“PRIMERO: TELEFÓNICA es consciente del incremento en la oferta de servicios de telecomunicaciones que se ha dado en el país a raíz de la apertura del mercado así como la modificación de las políticas y estrategias comerciales de todos los operadores. Bajo esta línea entiende que le corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) el promover los principios de competencia en el mercado nacional de telecomunicaciones así como evitar abusos y prácticas monopolísticas por parte de operadores y/o proveedores en el mercado y garantizar el cumplimiento de los derechos del usuario final consagrados en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones.*

*No obstante lo anterior, respetuosamente creemos que la SUTEL cuenta con amplias potestades de regulación ex post para determinar (y solicitar las modificaciones si fuera del caso) si las condiciones establecidas en los planes paquetes u ofertas comerciales transgreden alguna norma en materia de competencia o bien en cuanto al régimen de protección al usuario.*

*De ahí que la imposición de obligaciones de regulación ex ante lejos de asegurar la buena marcha de un mercado competitivo conlleva distorsiones al buen funcionamiento de un entorno de competencia imponiendo restricciones en términos de plazos que resultan innecesarios a incluso lesivos a nuestros legítimos intereses de negocio como se desarrolla en los puntos siguientes.*

*SEGUNDO: Reconociendo que el artículo 13 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los servicios de Telecomunicaciones establece el conjunto de informaciones que los Operadores deben tener a disposición de los usuarios finales debemos disentir respetuosamente de que esta obligación ya acatada por mi representada de paso a que sea la Entidad Reguladora la que disponga con días de antelación de esta información y que eventualmente pueda ejercer un control ex ante de los planes y paquetes*

*de los operadores. Incluso, del artículo 28 del mismo Reglamento, tampoco se desprende que exista tal obligación en el tanto la comunicación expresamente normada en ambos artículos se refiere a la dirigida a los usuarios finales.*

*De los considerando expuestos en la resolución recurrida, TELEFÓNICA no encuentra un fundamento legal que faculte a esta Superintendencia a disponer de forma anticipada del detalle de los planes y paquetes comerciales de los operadores. En este sentido somos del criterio que lo establecido en la regulación vigente son las condiciones tarifarias y de prestación de los servicios que deben privar al momento de diseñar la oferta comercial de los operadores, mas no así la comunicación ni mucho menos eventual aprobación ex ante de estas ofertas por parte del Regulador.*

*TERCERO: El plazo de presentación de los Planes o Paquetes con diez días hábiles de anticipación a su lanzamiento comercial resulta perjudicial para mi representada en el entendido que condiciona la capacidad de maniobra y de gestión de TELEFÓNICA para lanzar planes y paquetes siempre ajustados a las reglas regulatorias definidas previamente en función de nuestras legítimas necesidades comerciales y estratégicas de nuestro negocio.*

*Esto es, si un competidor de TELEFÓNICA lanza al mercado un Plan o Paquete entonces cabría la posibilidad que TELEFÓNICA se vea atada a no poder responder dentro de un plazo comercialmente razonable.*

*CUARTO: Para un mercado competitivo parte de la estrategia comercial de una empresa consiste en tomar ventaja en determinado nicho o segmento del mercado que se ataca o bien aprovechar una posibilidad de renta adicional mediante la creatividad y el oportunismo de llegar primero. Revelar con tantos días de anticipación los planes y paquetes comerciales supone un riesgo importante para esta dinámica y aun cuando TELEFÓNICA confía plenamente en la integridad y profesionalismo de todos los funcionarios de esta Superintendencia de Telecomunicaciones es menester señalar que la sola acción de divulgación previa de planes y paquetes implica un replanteamiento de las opciones comerciales de todos los operadores.*

*La imposición de obligaciones tan minuciosas para la aplicación de Promociones y/o Planes limita la capacidad del operador y/o proveedor de ajustarse a las condiciones reales e instantáneas del mercado limitando su capacidad de oferta siendo los clientes los directamente perjudicados. Incluso estas imposiciones de carácter ex ante pueden tener un efecto disuasivo para los Operadores quienes deberán incorporar en su razonamiento de lanzamiento de planes y paquetes la obligación de compartir con el Regulador la información sensible sobre sus movidas comerciales.*

*Como tal, el imponer entonces estas obligaciones puede generar un efecto de contracción de la oferta, lo que atenta contra un mercado dinámico y con mayor variedad de opciones para los usuarios finales.*

*QUINTO: Esta Superintendencia ha fijado en la resolución RCS-307-2009 "Definición de los Mercados Relevantes y de los Operadores y/o Proveedores Importantes" un plazo significativamente menor para que el operador importante, donde en el resuelve D, inciso V:*

*"El operador importante deberá comunicar a la SUTEL previo a su aplicación, los precios y condiciones aplicables a los servicios ofrecidos con una antelación mínima de un día, incluyendo el desglose de los precios en el caso de brindar un conjunto de*

*servicios en paquetes. Se entenderá sujeta a la obligación anterior, tanto las tarifas generales como todo tipo de reducciones sobre las mismas, planes de precios, paquetes de servicios, tarifas especiales y cualquier otro tipo de ofertas, combinadas o no, de las anteriores. Igualmente aplicará la obligación anterior sobre cualquier modificación de las ofertas ya existentes. Esta obligación implica que el operador importante está obligado a notificar ante la SUTEL cualquier propuesta de modificación de los precios y condiciones aplicables, con al menos de 1 día de antelación a su aplicación/comercialización efectiva (...).*

*Como se aprecia en la Resolución citada, es obligación del Operador Importante el presentar esta información con lo que explícitamente se reconoce que el sentido de tal imposición es el supervisar las acciones potencialmente lesivas para el entorno competitivo que puedan tomar aquellos actores que cuentan con poder sustancial de mercado.*

*De más está señalar que los operadores que no han sido calificados como importantes, no cuentan con el poder sustancial de mercado para imponer unilateralmente las condiciones de oferta y por ende no existe razón -desde el ámbito del análisis de competencia - para ampliar las exigencias del operador importante al resto de operadores.*

*SEXTO: La información que se debe completar respecto de las Promociones o Planes no se adecua a la particularidad de cada una de las posibles combinaciones de Promociones que SUTEL ha definido en el oficio en cuestión pues las condiciones particulares por ejemplo de un sorteo no son las mismas de una oferta o incluso la de una bonificación. Por consiguiente resulta poco práctico el requerimiento de un formulario genérico que pida información específica.*

*TELEFÓNICA sugiere respetuosamente como una alternativa más óptima el presentar una copia de los términos y condiciones, políticas de uso reglamento, etc. el mismo día del lanzamiento, junto con una nota donde se detallen en forma clara y suficiente en que consiste la oferta.*

*SÉPTIMO: TELEFÓNICA extraña la notificación que debía realizarse a mi representada como parte particularmente afectada. Como bien señala la SUTEL la resolución aquí recurrida al ser de aplicación general esta sujeta a las disposiciones del artículo 240 de la Ley General de la Administración Pública que indica que se comunicaran por publicación los actos generales y por notificación los concretos para el caso de marras la notificación se realizó por publicación y no la vía de la notificación.*

*Sin embargo la presente resolución adolece el requisito de eficacia establecido en el inciso 2 de dicho artículo por cuanto establece que cuando un acto general afecte particularmente a persona cuyo lugar para notificaciones este señalado en el expediente o sea conocido por la Administración el acto deberá serle también notificado. En este caso TELEFÓNICA no sólo está particularmente afectado sino que su dirección de notificaciones así como su domicilio social son por demás conocidos por la Administración quien de forma diligente los ha usado de oficio en anteriores ocasiones." (visible del folio 19 al 23).*

5. Que el día 9 de abril del 2012, la señora Alejandra Montiel Quirós, en representación de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. cédula jurídica número 3-101-610198, interpuso un recurso de reposición e incidente de nulidad contra del acuerdo N° 016-017-2012, entre sus argumentos están:



"I.- VICIOS EN LOS FINES Y EN EL CONTENIDO DEL ACUERDO DEL CONSEJO DE LA SUTEL Y NULIDAD POR VIOLACIÓN AL PRINCIPIO DE INTERDICCIÓN DE LA ARBITRARIEDAD.

La Circular 01-2012 adoptada por el Consejo de la SUTEL mediante el Acuerdo No. 016-017-2012 tiene vicios de nulidad absoluta por la falta de claridad en sus fines y contenido, lo que quebrante a su vez el principio de interdicción de la arbitrariedad. Al respecto, la circular impugnada "solicita información referente a las ofertas comerciales a todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones", sin embargo no se especifica claramente cual es el propósito o la finalidad para solicitar esta información.

Si bien la circular tiene una serie de consideraciones legales relacionadas con el régimen de protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, no queda claro el fundamento objetivo ni los fines particulares de someter la información de ofertas comerciales a la SUTEL de previo al lanzamiento de las ofertas o de los planes comerciales con respecto a la protección y derechos de los usuarios.

(...)

En este sentido, no resulta procedente que la SUTEL se limite a enunciar una serie de principios generales de la Ley General de Telecomunicaciones para dictar un acto administrativo que restringe los derechos de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, sino que además debe señalar claramente que es lo que pretende asegurar con la regulación que está promoviendo. El incumplimiento a esta exigencia legal convierte la actuación administrativa en arbitraria, y reviste de nulidad una actuación de la SUTEL por no incluir siguiente sus requisitos mínimos en cuanto a la finalidad y carecer de la fundamentación adecuada para valorar la congruencia del contenido del acto con respecto al fin pretendido.

Al respecto, debe recordarse que en un Estado de Derecho existe una prohibición absoluta de la arbitrariedad que condena la falta de sustento o fundamento jurídico objetivo de una conducta administrativa y, por consiguiente, la infracción del orden material de los principios y valores propios de este Estado. Por consiguiente, el principio constitucional de interdicción de la arbitrariedad se convierte en una herramienta frente a las actuaciones abusivas y discriminatorias de las administraciones públicas.

En lo que se refiere a la aplicación del principio de interdicción de la arbitrariedad en el ámbito de la potestad de emitir disposiciones de carácter general (tales como circulares o reglamentos), debe indicarse que al ser ésta, naturalmente, discrecional, el principio prohibitivo de la arbitrariedad cumple un papel de primer orden. Así, un primer límite material de la potestad para emitir disposiciones de carácter general lo constituye la sujeción a la ley que se pretende desarrollar o ejecutar, extremo que obviamente, tiene conexión con principios constitucionales como el de legalidad, reserva de ley y jerarquía normativa.

Entre los límites formales de la potestad de dictar disposiciones de carácter general se encuentra, también, la necesidad de respetar el debido proceso y someter a consulta previa a los destinatarios afectados por dicho acto administrativo, lo que pretende garantizar los derechos fundamentales de los particulares. El quebranto de los límites señalados al dictarse una disposición de carácter general que afecta intereses legítimos y derechos de particulares produce, irremisiblemente, una actuación arbitraria prohibida, carente de validez y eficacia,

tanto a la luz del Derecho de la Constitución como del ordenamiento jurídico infraconstitucional.

(...)

Aun más, tal y como fue mencionado en nuestro escrito del 12 de abril de 2012, la circular impugnada da pie a una regulación o control ex ante de las promociones y ofertas comerciales de mi representada por parte de la SUTEL, que afecta la contestabilidad de los competidores en un mercado de libre competencia, sin que exista ninguna norma legal de la cual se pueda derivar dicha obligación, lo que violenta directamente los principios constitucionales como de legalidad, reserva de ley y jerarquía normativa, y repercute negativamente en otros principios de igual rango constitucional tales como la libertad de empresa y la libre competencia.

## II. IMPROCEDENCIA DE REGULAR MEDIANTE LA CIRCULAR LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE PAQUETES Y PROMOCIONES COMERCIALES

Las circulares son calificadas por la doctrina del Derecho administrativo como actos administrativos internos, esto es, que se producen en el seno de las relaciones interorgánicas de un determinado ente. Ahora bien, es menester recordar que el artículo 122 de la LGAP establece como regla general que los actos internos carecen de valor ante el ordenamiento jurídico general del Estado en perjuicio del administrado, sin embargo si les reconoce efectos jurídicos cuando los beneficie. Por su lado, el artículo 124 de la LGAP le reconoce una eficacia general a las circulares e instrucciones, al denominarlas "disposiciones administrativas de carácter general"; sin embargo, ese mismo numeral estatuye que no puede regularse por su medio materias que estén reservadas a la ley.

(...)

Bajo esta tesitura, consideramos que la circular impugnada muestra un defecto sustancial que acarrea su nulidad absoluta, toda vez que pretende a través de un acto interno imponer obligaciones a los operadores de telecomunicaciones que incluso atentan contra la libertad de empresa y la libre competencia como se explica a continuación.

## III. LA CIRCULAR IMPUGNADA ATENTA CONTRA LA LIBERTAD DE EMPRESA Y LA LIBRE COMPETENCIA

La circular impugnada obliga a los operadores de telecomunicaciones a presentar el detalle de los Planes o Paquetes comerciales con anticipación a su lanzamiento comercial, sin que exista ningún fundamento legal para esta restricción a la libertad de empresa y a la libre competencia. Este procedimiento condiciona la capacidad de maniobra y de gestión de mi representada para lanzar planes y paquetes en función de nuestras legítimas necesidades comerciales y estratégicas.

Como mencionamos en nuestro recurso de reposición del 12 de abril de 2012, si un competidor de mi representada lanza al mercado un Plan o Paquete, entonces cabría la posibilidad de que mi representada se vea atada de manos y no pueda responder dentro de un plazo comercialmente razonable, con lo cual se perjudica la contestabilidad de los operadores que presupone un mercado en libre competencia. En efecto, para un mercado competitivo parte fundamental de la estrategia comercial de la empresa consiste en tomar ventaja en determinado nicho o segmento del mercado que se ataca comercialmente o bien

*aprovechar una posibilidad de renta adicional mediante la creatividad y la oportunidad de llegar primero. Revelar con tantos días de anticipación los planes y paquetes comerciales supone un riesgo importante para esta dinámica y limita la capacidad de oferta en perjuicio de los usuarios.*

*Debe recordarse que el artículo 46 constitucional reconoce la libertad de empresa (...)*

*Como derecho fundamental, el mismo sólo puede ser limitado mediante ley siempre y cuando no se impongan límites que dificulten la actividad más allá de lo razonable. En otras palabras cualquier limitación o restricción a libertad de empresa –tal y como ocurre con la circular impugnada- debe estar fundada en una ley y cumplir con el principio de razonabilidad y proporcionalidad de los actos.*

*(...)*

*Evidentemente, la circular impugnada transgrede los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad dado que no existe una relación de proporción entre los fines que persigue el acto impugnado –los cuales son oscuros y difusos- y la restricción concreta a la libertad de empresa que se pretende imponer.*

*Además no existe tampoco ninguna norma legal específica que permita el establecimiento de un control ex ante de los planes y promociones mediante un mecanismo de verificación como el que se genera a partir de las obligaciones contenidas en la circular en cuestión en detrimento de la libre competencia y la libertad de empresa. Debe recordarse que no basta con enunciar los principios generales de derecho para sustentar la circular sino que debe hacerse referencia expresa a cómo se pretenden hacer efectivos estos otros derechos con el acto administrativo limitativo de derechos. El juicio de proporcionalidad remita a la necesaria comparación entre la finalidad perseguida por el acto o norma y el tipo de restricción que se impone o pretende imponer, siendo que la limitación acaecida no puede ser superior al beneficio que con ella se pretende obtener, como sucede con el requisito cuestionado.*

### III. VICIOS EN EL PROCEDIMIENTO DE LA EMISIÓN DE LA CIRCULAR

*En el caso concreto existen vicios de nulidad absoluta de la circular por violación al debido proceso por dos motivos. En primer lugar, aun cuando se trata de una disposición de carácter general que afecta los derechos de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, la misma no fue sometida a audiencia al sector de previo a la publicación de la misma para efectos de que nos pudiéramos pronunciar sobre su contenido.*

*(...)*

*Si bien el artículo de marras [361 de la Ley General de la Administración Pública] se refiere a entidades descentralizadas o entidades representativas de intereses de carácter general o corporativo afectado por las disposiciones generales, lo cierto del caso es que, en virtud del principio de eficacia expansiva de la Constitución, debe interpretarse también que la norma resulta aplicable a aquellas entidades privadas que prestan servicios de interés público bajo al figura de la concesión, por cuanto al final de cuentas, la finalidad de la norma es evitar que existan cambios arbitrarios en el régimen regulatorio o administrativo que repercutan negativamente en el interés público o corporativo, sin que hay existido oportunidad de referirse a lo mismos antes de su entrada en vigencia.” (visible del folio 24 al 34).*

6. Que mediante oficio 2422-SUTEL-DGM-2012 del 18 de junio del 2012, la Dirección General de Mercados y la Unidad Jurídica de la SUTEL rindió conjuntamente un informe sobre el recurso de revocatoria interpuesto por CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. y el recurso de revocatoria e incidente de nulidad interpuesto por TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. contra la Circular 01-2012 adoptada mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL número 016-017-2012 del 14 de marzo del 2012.
7. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

### CONSIDERANDOS

#### **PRIMERO: Sobre la naturaleza de los recursos interpuestos**

El recurso presentado por CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. es el ordinario de revocatoria o reposición, al que se le aplica los artículos 342 a 352 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), por ser el capítulo relativo a los recursos ordinarios.

En dicho recurso solicita que se revoque el acuerdo del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) número 016-017-2012 de la sesión ordinaria 017-2012 celebrada el 14 de marzo del 2012, mediante el cual se emitió la CIRCULAR 01-2012 "*Mediante la cual se solicita información referente a las ofertas comerciales a todos los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones*".

Por su parte, TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. interpone un recurso ordinario de reconsideración, el cual de conformidad con el principio de informalismo establecido en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), se debe interpretar como un recurso de revocatoria o reposición, al que se le aplica los artículos 342 a 352 de la LGAP, por ser el capítulo relativo a los recursos ordinarios. Adicionalmente, interpuso un incidente de nulidad con el cual solicita la nulidad de la Circular 01-2012.

En dicho recurso e incidente solicita que se declare la invalidez del oficio 307-SUTEL-SC-2012 del 23 de marzo del 2012, que comunicó a la Dirección General de Mercados el acuerdo del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) número 016-017-2012 de la sesión ordinaria 017-2012 celebrada el 14 de marzo del 2012, donde se emitió la CIRCULAR 01-2012 "*Mediante la cual se solicita información referente a las ofertas comerciales a todos los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones*".

#### **SEGUNDO: Sobre la legitimación de los recursos interpuestos**

Tanto la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A. como TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. se encuentran legitimadas para plantear las gestiones al ser ambas destinatarias de los efectos del acto administrativo.

#### **TERCERO: Sobre la representación de los recursos interpuestos**

El escrito recursivo de CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. esta firmado por el señor Ricardo Taylor Capón, Director General de CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A.

De conformidad con los artículos 282 numerales 1 y 2, 283, y 293 en complemento de lo establecido en los artículos 102 y 103 del Código Procesal Civil, no consta dentro del expediente

administrativo ET-003-2011 ni en el propio escrito recursivo, documento autenticado o certificación notarial alguna, en donde se demuestre, que el señor Taylor Capón sea actualmente el Director General de CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. con poderes suficientes para la interposición del recurso, y que su nombramiento se encuentre vigente. En virtud de lo anterior, el presente recurso puede ser rechazado ad portas por falta de representación.

Mientras que el escrito recurso presentado por TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. esta firmado por el señor Mario Salvador Torres Rubio, en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. La ampliación del recurso de reposición e incidente de nulidad esta firmado por Alejandra Montiel Quirós, en su condición de apoderada con facultades suficientes de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A.

De conformidad con los artículos 282 numerales 1 y 2, 283, y 293 en complemento de lo establecido en los artículos 102 y 103 del Código Procesal Civil, no consta dentro del expediente administrativo SUTEL-OT-065-2012 ni en el propio escrito recursivo, documento autenticado o certificación notarial alguna, en donde se demuestre que el señor Torres Rubio o la señora Montiel Quirós, sea actualmente el apoderado o apoderada de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A., y que sus nombramientos se encuentren vigentes. En virtud de lo anterior, el presente recurso puede ser rechazado ad portas por falta de representación.

#### **CUARTO: Sobre la temporalidad del recurso interpuesto**

La circular fue debidamente publicada en el Alcance N° 40 del Diario Oficial La Gaceta N° 66 del 2 de abril del 2012.

Ahora bien la impugnación de CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. fue planteada el 9 de abril del año en curso (ver folios 08 y 11 al 18) y la de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. fue presentada vía fax el 9 de abril del año en curso (ver folios 08 y 19 al 23).

Del análisis comparativo entre la fecha de publicación del acto y la de interposición del recurso, con respecto al plazo de tres días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la LGAP, se concluye que la impugnación se presentó dentro del plazo legal establecido, por cuanto el jueves 5 y viernes 6 de abril del presente año fueron feriados y las oficinas de la SUTEL se encontraban cerradas.

**QUINTO:** Análisis de los argumentos del recurso de revocatoria o reposición interpuesto por CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A., visible del folio 11 al 18.

Para efectos de resolver el recurso de revocatoria o reposición interpuesto por CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A., conviene extraer del informe rendido por la Dirección General de Mercados y la Unidad Jurídica mediante oficio número 2422-SUTEL-DGM-2012, lo siguiente:

*"En el caso del recurso de CLARO al no tener por acreditada la representación lo procedente es rechazar el recurso; no obstante, dada la importancia de los alcances de la Circular 01-2012, se procede a analizar el fondo del asunto.*

*El señor Ricardo Taylor Capón en representación de la empresa CLARO interpuso un Recurso de Revocatoria en contra del Acuerdo del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones número 016-017-2012, de la sesión ordinaria 017-2012, celebrada el pasado 14 de marzo de 2012 y expuso los siguientes argumentos:*

*"...CLARO está en total desacuerdo en entregar la información relativa a su oferta comercial, promociones y planes de manera anticipada a su lanzamiento al cliente final. Lo anterior por varias razones que se pasan a explicar a continuación.*

- a. *Falta de claridad: De conformidad con la circular en cuestión, es obligación de CLARO entregar a la SUTEL la información a su oferta comercial de la siguiente manera:*

*"El formulario para presentar la información puede ser accedido en la página WEB [www.SUTEL.go.cr](http://www.SUTEL.go.cr) en la sección "Operadores" – "Información a remitir" para ser descargado y completado por los operadores y/o proveedores al menos el mismo día del lanzamiento de la oferta en el caso de promociones y 10 días hábiles antes del lanzamiento para los paquetes o planes. Las definiciones de promociones y paquetes o planes se presentan en punto 4 de este apartado."*

*No se especifica en la circular, el tipo de tratamiento que se le otorgará a esa información que es de naturaleza sensible, y que incluso a nivel interno de CLARO es manejada por muy pocas personas y se mantiene en estricta confidencialidad hasta el momento de su publicación, resulta importante señalar que en un sector en abierta competencia el factor "sorpresa" resulta vital para poder lograr éxito en cuento a la estrategia comercial, especialmente si hablamos de un mercado con la presencia de un operador dominante, con un contrato muy extenso del mercado y con la capacidad de reaccionar rápidamente para mantener dicho posicionamiento. En este sentido, se echa de menos el detalle sobre el manejo y la cadena de custodia que se le dará a la información que resulta vital para el éxito de la operación. Suponemos que la información deberá ser tratada como confidencial, no obstante aún es ese caso, debemos ser claro en afirmar que siempre existe el riesgo de fuga de dicha información y consideramos que el riesgo que podría crearse con afectación al entorno competitivo, no es proporcional a lo que se pretendería lograr con el nuevo requisito que se impone al obligarnos a suministrar la estrategia comercial de la empresa antes del lanzamiento de un nuevo producto o promoción.*

*Tal como lo indicamos líneas atrás, es nuestro firma criterio que los derechos del cliente final están cubiertos actualmente y que la entrega a la SUTEL de la oferta comercial previo a su lanzamiento al público final, no agrega mayor valor a la defensa de estos derechos."*

*Sobre el argumento de que en la Circular 01-2012 no se indica específicamente el tratamiento que se le dará a la información, hay que indicar que la falta de indicación sobre el tratamiento que se le va a dar a la información no conlleva la nulidad del acuerdo.*

*Con el fin de dar un adecuado tratamiento a la información suministrada por los operadores y/o proveedores, la SUTEL ha tomado las medidas pertinentes (sólo el personal de la SUTEL debidamente autorizado tiene acceso al correo electrónico [promociones@SUTEL.go.cr](mailto:promociones@SUTEL.go.cr)) con el fin de garantizar el resguardo de la información y la cadena de custodia, a través de estas medidas se busca garantizar la confidencialidad de la información y eliminar el riesgo de fuga de la información.*

*Este riesgo está asociado al plazo de presentación de la información sobre paquetes o planes, y no así al tratamiento que le va a dar la SUTEL. Sin embargo, con la reducción o equiparación del plazo de presentación de la información en el caso de paquetes o planes al de las promociones, la medida adoptada sería proporcional con el fin perseguido y el aludido riesgo se reduciría. Por este motivo, lleva la razón la recurrente en cuanto al plazo de presentación de la información de 10 días hábiles antes del lanzamiento de los paquetes o planes, y por lo tanto recomienda al Consejo modificar el acuerdo 016-017-2012 de la sesión ordinaria 017-2012 del 14 de marzo del 2012, para que indique que el plazo para presentar la información de los paquetes o planes, es el mismo día de su lanzamiento. Quedando así equiparado el plazo de presentación al de las promociones.*

*Por otra lado, la SUTEL reconoce la importancia y sensibilidad de los datos que se están requiriendo y que de conformidad con los artículos 24 de la Constitución Política, 273 de la Ley General de Administración Pública, 19 y 153 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, 2 y 9 la Ley de Información No Divulgada, a todas luces es información que no puede ser revelada a terceros y por ende no es de acceso público.*

*La Circular 01-2012 solicita a los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones información vital para la SUTEL a efecto de cumplir con los objetivos de la Ley 8642 de: i.) Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, y ii.) Promover la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones, como mecanismo para aumentar la disponibilidad de servicios, mejora su calidad y asegurar precios asequibles.*

*El fin de la Circular 01-2012 es que la SUTEL cuente oportunamente con información de las ofertas comerciales (paquetes o planes y/o promociones) para así poder determinar si las mismas se ajustan al ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones. La información solicitada no se pide de forma antojadiza, sino que responde al cumplimiento de los objetivos de la Ley 8642.*

*Es claro que la SUTEL puede recabar información para el cumplimiento de sus fines, pero dicha información al ser privada, no puede ser transferida a terceros. El carácter privado de la información se protege a través de la calificación de información confidencial, y esta una vez recabada no puede ser utilizada para fines y condiciones distintas a aquéllas por las que se recabó.*

*La Procuraduría General de la República en el dictamen número 019 del 25 de enero del 2010, señaló que:*

*"[I]a confidencialidad puede, entonces, ser analizada como un deber de reserva para la autoridad administrativa. Deber de reserva que protege en último término la intimidad, incluyendo la libertad de disposición de los datos que le conciernen".*

*Por su parte, la Sala Constitucional, N° 2351-94 de las 14:39 horas del 17 de mayo de 1994 indicó:*

*"...la privacidad y la confidencialidad de los datos o información que una empresa presente al órgano público no se pierde, porque ese tipo de información queda protegida por la propia disposición de la ley (artículo 273, Ley General de la*

*Administración Pública). Una cosa es, pues, el derecho y la legitimación de un órgano del Estado para contar y tener la información necesaria proveniente de una empresa privada a los fines pertinentes, y otra muy diferente es que de ahí se derive un derecho para terceros de tener acceso a esa información"*

*En este sentido la confidencialidad es una garantía de la información privada que se encuentre en poder de la Administración. Por consiguiente, los datos recabados no son susceptibles de ser utilizados en condiciones y circunstancias ajenas a las que justificaron la solicitud.*

*Si bien no se va a poner a disposición de los operadores y/o proveedores la información remitida, si se pretende poner a disposición de los usuarios finales un cuadro comparativo de las ofertas comerciales después de su publicación con el fin de garantizar una adecuada información al usuario final.*

*"(...)*

- b. Falta de fundamentación: Es criterio de CLARO, que el acuerdo que impugnamos carece de fundamentación suficiente y que como tal debería ser revocado. Se echa de menos en la circular, cual es la fundamentación que explica la creación de un requisito que no solamente podría resultar gravoso no solo para CLARO, sino para el propio régimen de competencia de Telecomunicaciones de Costa Rica. El acuerdo carece de una fundamentación que demuestre que el riesgo creado es necesario para tutelar el derecho aludido, sea este el derecho de información de los clientes finales o la salvaguarda del entorno competitivo que a nuestro criterio debería regularse a través de medidas ex post de rápida implementación, o mediante la aplicación de regulaciones asimétricas ex ante de cumplimiento exclusivo por parte del operador incúmbete.*

*Mi Representada no logra extraer de la mencionada circular, cual es el valor agregado de entregar esta información con anticipación a la SUTEL, ni cuál será el beneficio directo y tangible para los clientes finales, que justifique colocar en alto riesgo la información privada de los operadores en un mercado en competencia.*

*Tal como la misma circular lo establece, la reglamentación es clara en establecer las obligaciones de publicidad, mismas que actualmente están siendo cumplidas por CLARO. Así mismo, es evidente que la SUTEL posee suficientes facultades para actuar rápidamente de manera correctiva a posteriori, si considera que no se está cumpliendo con alguna obligación y que está afectando algún derecho al consumidor.*

*Por esta razón consideramos desproporcionado y sin lugar lo pretendido por medio del oficio que se impugna."*

*La justificación legal sobre la potestad de la SUTEL para solicitar tal información recae en el artículo 75, inciso ii, de la Ley Nº 7593, el cual establece las obligaciones de los operadores y proveedores de telecomunicaciones:*

*"Artículo 75.- Obligaciones de los operadores y proveedores de telecomunicaciones*

La SUTEL podrá imponer, a los operadores y proveedores, las siguientes obligaciones.

- a) Obligaciones de los operadores y proveedores de telecomunicaciones.
  - i. (...)
  - ii. Suministro de información: presentar a la SUTEL los informes y la documentación que esta requiera con las condiciones y la periodicidad que esta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la Ley.”

Por lo tanto, la SUTEL puede solicitar la información que considere necesaria en plazo y forma para cumplir con las obligaciones que por Ley se le han atribuido y perseguir los siguientes fines:

- Verificar que las ofertas comerciales lanzadas por los operadores y/o proveedores cumplan con lo establecido por esta Superintendencia para efectos tarifarios, así con lo dispuesto en el Reglamento del Régimen de Protección al Usuario Final y demás legislación aplicable en cuanto a derechos del usuario final.
- Que la SUTEL pueda contar con la información sobre ofertas comerciales de los operadores y/o proveedores que sirva de insumo para denuncias o quejas presentadas por los usuarios.
- Brindar a los usuarios en la página WEB de la SUTEL una herramienta de comparación de las distintas ofertas comerciales (Paquete o Plan y/o Promoción) que los distintos operadores y/o proveedores efectúen.
- Que la SUTEL cuenta de forma oportuna con información necesaria para la salvaguarda de la competencia.

Sobre el supuesto alto riesgo de informar con anticipación a la SUTEL la información relativa sobre Paquetes o Planes y/o Promociones debemos indicar que como cualquier información que la SUTEL recibe le da el tratamiento adecuado. En el caso en particular, como se indicó anteriormente la SUTEL ha tomado las medidas pertinentes para manejar la información que se recibe en el correo electrónico [promociones@SUTEL.go.cr](mailto:promociones@SUTEL.go.cr) con el debido resguardo.

En ningún momento esta Circular pretende distorsionar el buen funcionamiento de un entorno en competencia imponiendo algún tipo de restricción. Sobre la información ha presentar, la Circular 01-2012 no solicita información específica referente al análisis del mercado para efectos de competencia, ya que la información solicitada es general y no incluye más detalle que separación de los precios por cada servicio. Además, no puede decirse que se esta distorsionando el funcionamiento del mercado, debido a que en la circular en ningún momento se condiciona la revisión y aprobación por parte de la SUTEL de esta información para que el operador pueda ofrecer el servicio o lanzar la oferta.

Se debe enfatizar en el hecho de que no se esta imponiendo ninguna obligación al operador que lesione sus derechos de competir o de responder al mercado, ni siquiera se esta condicionando a aprobación alguna por parte de esta Superintendencia.

*Ahora bien, el plazo de presentación de la información sobre paquetes o planes será analizado en detalle en un punto posterior. Sin embargo, con la reducción o equiparación del plazo de presentación de la información en el caso de paquetes o planes al de las promociones, se estima que se eliminarían los posibles efectos negativos y aún así alcanzaría el fin que se busca con la emisión de la circular.*

*Que si bien hasta el momento CLARO ha cumplido con las obligaciones dispuestas a nivel legal y reglamentario, es criterio de la SUTEL que en este momento la mejor forma de garantizar el derecho a la información del usuario final y salvaguardar la competencia es contando con información básica sobre paquetes o planes y promociones que le permita realizar los estudios y análisis respectivos a efecto de cumplir efectivamente con dichos objetivos.*

*Asimismo, es criterio de la SUTEL que es importante contar oportunamente con esta información en caso de que un usuario solicite información al respecto, se presente una queja o denuncia, o sea necesaria realizar un estudio a efectos de analizar la competencia en el mercado en razón de un caso concreto.*

*Finalmente, sobre el alegato de que la salvaguarda del entorno competitivo debe regularse a través de medidas ex post de rápida implementación o mediante la aplicación de regulaciones asimétricas ex ante de cumplimiento exclusivo por parte del operador incumbente, hay que indicar que la SUTEL en ejercicio de sus potestades es quien determina la forma y medio idóneo para cumplir con los objetivos de la Ley N° 8642.*

*En ese sentido, consideró que una forma de velar por los derechos de los usuarios finales y salvaguardar la competencia es contar oportunamente con información sobre ofertas comerciales (promociones y paquetes o planes) para tomar las medidas que correspondan. Nótese que los derechos de los usuarios y respeto a la fijación tarifaria dispuesto por la SUTEL, es una obligación que tienen todos los operadores y/o proveedores.*

*(...)*

- c. *Incompetencia: Finalmente, consideramos de manera respetuosa, que el consejo se extralimita en sus funciones al dictar el contenido de este acuerdo. Tal como bien lo establece la circular en sus considerandos, el objetivo de este tipo de actos administrativos es materializar, definir y operativizar lo establecido en una norma superior sea una ley o bien un reglamento, más nunca, puede una circular crear obligaciones por el fondo que no están contenidas en ningún tipo de reglamentaciones ni mucho menos en la ley.*

*La implementación de formularios, a fin de entregar cierta información que el reglamento citado define como obligatoria es un tema propio de una circular y como tal CLARO no tiene ninguna reserva en acatar. No obstante, la obligación de entregar la oferta comercial antes de que salga al mercado, consideramos que es una obligación de fondo que no está contemplada en ningún reglamento, ni en la ley, por razones por lo demás obvias, es por esta razón que consideramos que el Consejo de la SUTEL se extralimitó en lo que respecta a este punto, y solicitamos respetuosamente sea revocado."*

*La SUTEL es el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, tal y como lo establece el artículo 1 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones y*



su Reglamento N° 8660, y al tenor de lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 la SUTEL debe velar por el cumplimiento de los objetivos y principios rectores de la ley, dentro de los cuales están la protección los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y la promoción de la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones.

Para alcanzar estos objetivos, la SUTEL conforme lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593, puede solicitar a los operadores y proveedores de telecomunicaciones la información que estime pertinente.

En aplicación de dicho numeral, fue que la SUTEL en claro ejercicio de su competencia, adoptó el acuerdo 016-017-2012 y emitió la circular 01-2012, señalando a los operadores y/o proveedores cual es la información que deben remitir y la forma en que la deben presentar.

Así las cosas, analizados los argumentos de fondo del recurso interpuesto por CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. el recurrente lleva razón en cuanto al plazo de presentación de la información de 10 días hábiles antes del lanzamiento de los paquetes o planes, y que por lo tanto se recomienda al Consejo modificar el acuerdo 016-017-2012 de la sesión ordinaria 017-2012 del 14 de marzo del 2012, para que indique que el plazo para presentar la información de los paquetes o planes, es el mismo día de su lanzamiento, al igual que las promociones.”

**SEXTO:** Análisis de los argumentos del recurso de revocatoria o reposición interpuesto por TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A., visible del folio 19 al 23.

Para efectos de resolver el recurso de revocatoria o reposición interpuesto por TELEFÓNICA DE COSTA RICA S.A., conviene extraer del informe rendido por la Dirección General de Mercados y la Unidad Jurídica mediante oficio número 2422-SUTEL-DGM-2012, lo siguiente:

*“En el caso del recurso de TELEFÓNICA al no tener por acreditada la representación lo procedente es rechazar el recurso ad portas; no obstante, al igual que en el caso del recurso de CLARO, dado la importancia de los alcances de la Circular 01-2012, lo procedente es referirse al fondo del asunto.*

*El representante legal de la empresa TELEFÓNICA solicita que se declare la invalidez del oficio 307-SUTEL-SC-2012 el cual comunica el acuerdo número 016-017-2012 de la sesión ordinaria 017-2012, celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, (en adelante “SUTEL”), el pasado 14 de marzo de 2012.*

*TELEFÓNICA expone sus argumentos en contra de la CIRCULAR-01-2012 de la siguiente forma:*

- a. *“PRIMERO: TELEFÓNICA es consciente del incremento en la oferta de servicios de telecomunicaciones que se ha dado en el país a raíz de la apertura del mercado así como la modificación de las políticas y estrategias comerciales de todos los operadores. Bajo esta línea entiende que le corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) el promover los principios de competencia en el mercado nacional de telecomunicaciones así como evitar abusos y practicas monopolísticas por parte de operadores y/o proveedores en el mercado y*

*garantizar el cumplimiento de los derechos del usuario final consagrados en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones.*

*No obstante lo anterior, respetuosamente creemos que la SUTEL cuenta con amplias potestades de regulación ex post para determinar (y solicitar las modificaciones si fuera del caso) si las condiciones establecidas en los planes paquetes u ofertas comerciales transgreden alguna norma en materia de competencia o bien en cuanto al régimen de protección al usuario.*

*De ahí que la imposición de obligaciones de regulación ex ante lejos de asegurar la buena marcha de un mercado competitivo conlleva distorsiones al buen funcionamiento de un entorno de competencia imponiendo restricciones en términos de plazos que resultan innecesarios a incluso lesivos a nuestros legítimos intereses de negocio como se desarrolla en los puntos siguientes.”*

*Tal y como se indicó anteriormente la justificación legal para que la SUTEL solicite información se encuentra en el artículo 75, inciso ii, de la Ley Nº 7593, el cual establece las obligaciones de los operadores y proveedores de telecomunicaciones:*

*“Artículo 75.- Obligaciones de los operadores y proveedores de telecomunicaciones  
La SUTEL podrá imponer, a los operadores y proveedores, las siguientes obligaciones.*

- a) Obligaciones de los operadores y proveedores de telecomunicaciones.*
- iii. (...)*
- iv. Suministro de información: presentar a la SUTEL los informes y la documentación que esta requiera con las condiciones y la periodicidad que esta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la Ley.”*

*Por lo tanto, la SUTEL puede solicitar la información que considere necesaria en plazo y forma para cumplir con las obligaciones que por Ley se le han atribuido.*

*La circular en cuestión tiene como fin los siguientes objetivos principales:*

- Verificar que las ofertas comerciales lanzadas por los operadores y/o proveedores cumplan con lo establecido por esta Superintendencia para efectos tarifarios, así como con lo dispuesto en el Reglamento del Régimen de Protección al Usuario Final y demás legislación aplicable en cuanto a derechos del usuario final.*
- Que la SUTEL pueda contar con la información sobre ofertas comerciales de los operadores y/o proveedores que sirva de insumo para denuncias o quejas presentadas por los usuarios.*
- Brindar a los usuarios en la página WEB de la SUTEL una herramienta de comparación de las distintas ofertas comerciales (Paquete o Plan y/o Promoción) que los distintos operadores y/o proveedores efectúen.*

- Que la SUTEL cuente de forma oportuna con información necesaria para salvaguardar la competencia.

*En ningún momento esta Circular pretende distorsionar el buen funcionamiento de un entorno en competencia imponiendo algún tipo de restricción. La circular no solicita información específica referente al análisis del mercado para efectos de competencia, ya que la información solicitada es general y no incluye detalle más que separación de los precios por cada servicio. Además, no puede decirse que se esta distorsionando el funcionamiento del mercado, debido a que en la circular en ningún momento se condiciona la revisión y aprobación por parte de la SUTEL de esta información para que el operador pueda ofrecer el servicio o lanzar la oferta.*

*Se debe enfatizar en el hecho de que no se esta imponiendo ninguna obligación al operador que lesione sus derechos de competir o de responder al mercado, ni siquiera se esta condicionando la aprobación alguna por parte de esta Superintendencia.*

*La SUTEL como órgano regulador cuenta con amplias potestades para determinar la mejor forma para proteger al usuario final y salvaguardar la competencia. Fue en este sentido que emitió la Circular 01-2012 a efecto de contar oportunamente con información sobre las ofertas comerciales, por cuanto la SUTEL no aprueba **promociones ni planes o paquetes**.*

*La circular viene a desarrollar la obligación de suministrar información contenida en la Ley 7593, indicando cual información se tiene que brindar y la forma en la que se debe presentar.*

- b. "SEGUNDO: Reconociendo que el artículo 13 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los servicios de Telecomunicaciones establece el conjunto de informaciones que los Operadores deben tener a disposición de los usuarios finales debemos disentir respetuosamente de que esta obligación ya acatada por mi representada de paso a que sea la Entidad Reguladora la que disponga con días de antelación de esta información y que eventualmente pueda ejercer un control ex ante de los planes y paquetes de los operadores. Incluso, del artículo 28 del mismo Reglamento, tampoco se desprende que exista tal obligación en el tanto la comunicación expresamente normada en ambos artículos se refiere a la dirigida a los usuarios finales.*

*De los considerando expuestos en la resolución recurrida, TELEFÓNICA no encuentra un fundamento legal que faculte a esta Superintendencia a disponer de forma anticipada del detalle de los planes y paquetes comerciales de los operadores. En este sentido somos del criterio que lo establecido en la regulación vigente son las condiciones tarifarias y de prestación de los servicios que deben privar al momento de diseñar la oferta comercial de los operadores, mas no así la comunicación ni mucho menos eventual aprobación ex ante de estas ofertas por parte del Regulador."*

*Tal y como se expuso anteriormente, la solicitud de comunicar promociones y paquetes o planes, tiene su sustento legal en los artículos 59 y 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y en el artículo 1 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones y su Reglamento; a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) le corresponde regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.*

*Para los efectos presentes, el inciso d) del artículo 60 de la Ley 7593, indica que es obligación fundamental de la SUTEL "[g]arantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones."*

*En este mismo sentido, el inciso a) del artículo 73 de la Ley 7593 establece como función del Consejo de la SUTEL "[p]roteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política".*

*Por otra parte, el artículo 75 de la Ley 7593 establece las obligaciones de los operadores y proveedores de telecomunicaciones de suministrar información que la SUTEL requiera con las condiciones y la periodicidad que indique y sea indispensable para el cumplimiento de las obligaciones que se establecen en la Ley.*

*Derivado de lo anterior, consideramos que existen justificaciones legales suficientes que dan la potestad a la SUTEL para solicitar esta información a los operadores y/o proveedores. El no contar con la información sobre las ofertas comerciales, eventualmente pueden ocasionar un perjuicio a los usuarios finales y/o al desarrollo del mercado de las telecomunicaciones mediante una competencia efectiva entre los operadores y/o proveedores.*

*El tener que salir al mercado a solicitar información muchas veces dificulta que la SUTEL cumpla con sus objetivos como órgano regulador del mercado de telecomunicaciones. Es por este motivo que la información requerida en la Circular 01-2012 es vital y necesaria, de esta forma la SUTEL cuenta con información de primera mano de las ofertas comerciales realizadas por los operadores y/o proveedores. En un mercado en crecimiento en un momento dado se pueden presentar muchas ofertas comerciales, lo cual podría dificultar la labor de recopilar dicha información.*

*Asimismo, por medio de esta circular se busca contar con un mecanismo ágil para recabar información, y de esta forma valorar las medidas que se deben adoptar en aras de proteger a los usuarios finales y la competencia, en el caso de que la oferta comercial no brinde adecuada información, establezca tarifas contrarias a las establecidas por la SUTEL o establezca alguna práctica que genere una distorsión en el mercado o tenga como objeto o efecto el desplazamiento indebido de un operador o proveedor del mercado.*

- c. *"TERCERO: El plazo de presentación de los Planes o Paquetes con diez días hábiles de anticipación a su lanzamiento comercial resulta perjudicial para mi representada en el entendido que condiciona la capacidad de maniobra y de gestión de TELEFÓNICA para lanzar planes y paquetes siempre ajustados a las reglas regulatorias definidas previamente en función de nuestras legítimas necesidades comerciales y estratégicas de nuestro negocio.*

*Esto es, si un competidor de TELEFÓNICA lanza al mercado un Plan o Paquete entonces cabría la posibilidad que TELEFÓNICA se vea atada a no poder responder dentro de un plazo comercialmente razonable."*

*En relación con los plazos establecidos en la circular hay que precisar que existen dos plazos; para las promociones u ofertas temporales los operadores deben entregarlo al menos un día de su lanzamiento. En cuanto a los planes y/o paquetes la fecha propuesta por el Consejo respondió a 10 días hábiles antes del lanzamiento. No obstante, analizado el argumento de la recurrente considera esta Dirección que el plazo de presentación en el caso de las **promociones** del mismo día es razonable. Al respecto del plazo de los **paquetes o planes** debería disminuirse o equipararse al de las promociones, ya que se debe considerar la capacidad de respuesta a replicar tal oferta por los demás operadores.*

*En su momento la diferencia de plazo se justificaba en que los planes o paquetes lanzados por los operadores tienen carácter permanente o son de largo plazo, además comúnmente no tienen la misma frecuencia de las promociones. Por lo tanto no debería el operador proporcionar esta información a la SUTEL de manera frecuente, a diferencia de la cantidad que puede representar las promociones. Sin embargo, analizando los argumentos de la recurrente y tomando en consideración que el lanzamiento del paquete o plan no se condiciona a una aprobación previa, es razonable y proporcional modificar dicho plazo atendiendo que la realidad del mercado puede exigir a los operadores y/o proveedores formular paquetes o planes con poco tiempo de antelación.*

*El plazo de presentación de la información en el caso de paquetes o planes debe ser modificado, debería disminuirse o equipararse al de las promociones. Solamente en el caso de que la SUTEL determine que el operador y/o proveedor no cumple con la legislación vigente tomara las medidas pertinentes.*

- d. *“CUARTO: Para un mercado competitivo parte de la estrategia comercial de una empresa consiste en tomar ventaja en determinado nicho o segmento del mercado que se ataca o bien aprovechar una posibilidad de renta adicional mediante la creatividad y el oportunismo de llegar primero. Revelar con tantos días de anticipación los planes y paquetes comerciales supone un riesgo importante para esta dinámica y aun cuando TELEFÓNICA confía plenamente en la integridad y profesionalismo de todos los funcionarios de esta Superintendencia de Telecomunicaciones es menester señalar que la sola acción de divulgación previa de planes y paquetes implica un replanteamiento de las opciones comerciales de todos los operadores.*

*La imposición de obligaciones tan minuciosas para la aplicación de Promociones y/o Planes limita la capacidad del operador y/o proveedor de ajustarse a las condiciones reales e instantáneas del mercado limitando su capacidad de oferta siendo los clientes los directamente perjudicados. Incluso estas imposiciones de carácter ex ante pueden tener un efecto disuasivo para los Operadores quienes deberán incorporar en su razonamiento de lanzamiento de planes y paquetes la obligación de compartir con el Regulador la información sensible sobre sus movidas comerciales.*

*Como tal, el imponer entonces estas obligaciones puede generar un efecto de contracción de la oferta, lo que atenta contra un mercado dinámico y con mayor variedad de opciones para los usuarios finales.”*

*La obligación determinada en la Circular 01-2012 no tiene como fin contraer la oferta ni mucho menos atentar contra el mercado.*

*El fin de la Circular 01-2012 es proteger al usuario final y promover la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, el cual se alcanza contando con información de primera mano de las ofertas comerciales realizadas por los operadores y/o proveedores. Al contar con la información al menos el mismo día de su lanzamiento, permite proteger los derechos de los usuarios finales de recibir información veraz y oportuna, un servicio de calidad, garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, entre otros derechos.*

*Tal y como se ha dicho, analizados los argumentos de la recurrente, se considera que el plazo de presentación de la información de los paquetes o planes debe ser el mismo que el de las promociones debido a que la competencia obliga a los operadores y proveedores a responder con rapidez a las exigencias del mercado.*

- e. *"QUINTO: Esta Superintendencia ha fijado en la resolución RCS-307-2009 "Definición de los Mercados Relevantes y de los Operadores y/o Proveedores Importantes" un plazo significativamente menor para que el operador importante, donde en el resuelve D, inciso V:*

*"El operador importante deberá comunicar a la SUTEL previo a su aplicación, los precios y condiciones aplicables a los servicios ofrecidos con una antelación mínima de un día, incluyendo el desglose de los precios en el caso de brindar un conjunto de servicios en paquetes. Se entenderá sujeta a la obligación anterior, tanto las tarifas generales como todo tipo de reducciones sobre las mismas, planes de precios, paquetes de servicios, tarifas especiales y cualquier otro tipo de ofertas, combinadas o no, de las anteriores. Igualmente aplicará la obligación anterior sobre cualquier modificación de las ofertas ya existentes. Esta obligación implica que el operador importante está obligado a notificar ante la SUTEL cualquier propuesta de modificación de los precios y condiciones aplicables, con al menos de 1 día de antelación a su aplicación/comercialización efectiva (...)."*

*Como se aprecia en la Resolución citada, es obligación del Operador Importante el presentar esta información con lo que explícitamente se reconoce que el sentido de tal imposición es el supervisar las acciones potencialmente lesivas para el entorno competitivo que puedan tomar aquellos actores que cuentan con poder sustancial de mercado.*

*De más está señalar que los operadores que no han sido calificados como importantes, no cuentan con el poder sustancial de mercado para imponer unilateralmente las condiciones de oferta y por ende no existe razón -desde el ámbito del análisis de competencia - para ampliar las exigencias del operador importante al resto de operadores."*

*Si bien es cierto la resolución RCS-307-2009 "Definición de los Mercados Relevantes y de los Operadores y/o Proveedores Importantes", establece lo indicado en el punto quinto del recurso de TELEFÓNICA, también establece en el resuelve D:*

*"Asimismo, se determina que de acuerdo con el artículo 75 de la Ley 7593 la SUTEL en circunstancias debidamente justificadas podrá imponer las obligaciones aplicables a los operadores importantes a otros operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones."*

*En este sentido, la SUTEL consideró necesario aplicar dicha obligación de suministrar información de acuerdo al artículo 75, Ley N° 7593 sobre los paquetes o plan y/o promoción a los demás operadores y/o proveedores con para proteger los derechos de los usuarios finales y salvaguardar la competencia.*

*Con esta circular se busca contar con información sobre las ofertas comerciales que permitan resguardar los derechos de los usuarios finales. En este sentido, al recibir la información sobre las ofertas comerciales (paquetes, plan y/o promoción) la SUTEL va a proceder a su revisar que las mismas se ajusten al ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, incluyendo lo dispuesto por el Consejo de la SUTEL.*

*Asimismo, con dicha Circular la SUTEL busca alcanzar el objetivo de promover la competencia efectiva, ya que de considerar que las ofertas comerciales pueden perjudicar dicho objetivo, tomará las medidas pertinentes.*

- f. *"SEXTO: La información que se debe completar respecto de las Promociones o Planes no se adecua a la particularidad de cada una de las posibles combinaciones de Promociones que SUTEL ha definido en el oficio en cuestión pues las condiciones particulares por ejemplo de un sorteo no son las mismas de una oferta o incluso la de una bonificación. Por consiguiente resulta poco práctico el requerimiento de un formulario genérico que pida información específica.*

*TELEFÓNICA sugiere respetuosamente como una alternativa más óptima el presentar una copia de los términos y condiciones, políticas de uso reglamento, etc. el mismo día del lanzamiento, junto con una nota donde se detallen en forma clara y suficiente en que consiste la oferta."*

*Es nuestro criterio que lo expuesto por TELEFÓNICA no es correcto, debido a que el formulario que deben completar los operadores y/o proveedores es un formulario general que pide información general a excepción del punto "Detalle precio de la Oferta", que en el caso de promociones como por ejemplo sorteos o bonificaciones no aplicaría pero para todas las demás ofertas. El resto de la información solicitada es de manera genérica por lo que al completar la misma esta no es afectada por la naturaleza de la oferta.*

*En este punto es importante mencionar que el formulario puede presentar cambios en un futuro derivados de nuevos requerimientos de información o necesidad de solicitar la información de manera diferente, así también como mejoras que se presenten a raíz de su uso por parte de los operadores y/o proveedores.*

*Ahora en relación a la sugerencia de TELEFÓNICA tal y como se ha indicado anteriormente, el plazo de presentación de la información de los paquetes o planes debe ser reducido o igual al plazo de presentación de las promociones. Con el fin de no consistir en una carga injustificada fue que solicitó sólo información básica de dichas ofertas comerciales, ahora si el operador y/o proveedor desea suministrar a la SUTEL información adicional sería de utilidad para alcanzar los objetivos propuestos.*

- g. *"SÉPTIMO: TELEFÓNICA extraña la notificación que debía realizarse a mi representada como parte particularmente afectada. Como bien señala la SUTEL la resolución aquí recurrida al ser de aplicación general esta sujeta a las disposiciones del artículo 240 de la Ley General de la Administración Pública que indica que se comunicaran por publicación los actos generales y por notificación*

*los concretos para el caso de marras la notificación se realizó por publicación y no la vía de la notificación.*

*Sin embargo la presente resolución adolece el requisito de eficacia establecido en el inciso 2 de dicho artículo por cuanto establece que cuando un acto general afecte particularmente a persona cuyo lugar para notificaciones este señalado en el expediente o sea conocido por la Administración el acto deberá serle también notificado. En este caso TELEFÓNICA no sólo está particularmente afectado sino que su dirección de notificaciones así como su domicilio social son por demás conocidos por la Administración quien de forma diligente los ha usado de oficio en anteriores ocasiones."*

*La Circular 01-2012 al ser un acto general que afecta a una pluralidad de operadores y/o proveedores que realizan planes y promociones con fundamento en lo dispuesto en el artículo 240 de Ley General de la Administración Pública, se notificó mediante publicación en el Diario Oficial.*

*En este sentido, la comunicación del acto fue correcta y es válida. Adicionalmente, resulta claro que con la presentación por fax del recurso de reconsideración el 9 de abril del 2012 y la ampliación del recurso de reposición e incidente de nulidad concomitante el 20 de abril del 2012, la recurrente tuvo conocimiento de la circular y pudo ejercer su derecho de defensa.*

*Así las cosas, conforme a lo dispuesto en los numerales 223, 239, 240 y 247 de la Ley General de la Administración Pública, se debe rechazar el recurso interpuesto sobre este punto contra la Circular 01-2012."*

**SÉTIMO:** Análisis de los argumentos del incidente de nulidad interpuesto por TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. visible del folio 24 al 34.

Para efectos de resolver el incidente interpuesto por TELEFÓNICA DE COSTA RICA S.A., conviene extraer del informe rendido por la Dirección General de Mercados y la Unidad Jurídica mediante oficio número 2422-SUTEL-DGM-2012, lo siguiente:

*"En el caso del incidente de TELEFÓNICA al no tener por acreditada la representación lo procedente es rechazar el incidente; no obstante, se procede a analizar al fondo del asunto.*

*Sobre el incidente de nulidad planteado, hay que indicar que la Ley General de la Administración Pública (LGAP) no regula de forma específica los "incidentes de nulidad", por lo que se debe acudir a lo establecido en el Código Procesal Civil.<sup>1</sup>*

*El Código Procesal Civil, a partir del artículo 483, regula el proceso incidental y en lo que interesa dicho numeral establece las formalidades que debe reunir el escrito inicial, las cuales son: contener los hechos en que se funde, la pretensión formulada y el ofrecimiento de pruebas. Formalidades que cumple el incidente presentado.*

*Pese a que la Ley General de la Administración Pública no regula los incidentes y supletoriamente se ha aplicado el Código Procesal Civil, el incidente de nulidad en el*

<sup>1</sup> Procuraduría General de la República. Manual de Procedimiento Administrativo. Heredia. Costa Rica. 2007. Pp. 193-194.

*procedimiento administrativo es para alegar nulidades de actos de trámite, resoluciones interlocutorias o actividades emitidas o realizadas durante el procedimiento. En ese sentido, las nulidades contra los actos finales se alegan en la vía administrativa mediante los recursos ordinarios previstos en la LGAP, mientras que la nulidad de las actuaciones acaecidas durante el procedimiento se impugna mediante la vía incidental.*

*En el caso concreto, la TELEFÓNICA no pretende cuestionar actos de trámite, resoluciones interlocutorias o actividades emitidas o realizadas durante el procedimiento que se ha seguido y en cambio ataca la decisión final adoptada, por lo que dicho incidente de nulidad resulta inadmisibile.*

*No obstante, con el fin de no vulnerar el derecho de defensa y debido proceso de TELEFÓNICA de conformidad con los principios de informalismo y celeridad contemplados en los artículos 224 y 225 de la LGAP, se procede a conocer los argumentos planteados:*

*I.- Vicios en los fines y en el contenido del acuerdo del Consejo de la SUTEL y nulidad por violación al principio de interdicción de la arbitrariedad.*

*"La Circular 01-2012 adoptada por el Consejo de la SUTEL mediante el Acuerdo No. 016-017-2012 tiene vicios de nulidad absoluta por la falta de claridad en sus fines y contenido, lo que quebrante a su vez el principio de interdicción de la arbitrariedad. Al respecto, la circular impugnada "solicita información referente a las ofertas comerciales a todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones", sin embargo no se especifica claramente cual es el propósito o la finalidad para solicitar esta información.*

*Si bien la circular tiene una serie de consideraciones legales relacionadas con el régimen de protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, no queda claro el fundamento objetivo ni los fines particulares de someter la información de ofertas comerciales a la SUTEL de previo al lanzamiento de las ofertas o de los planes comerciales con respecto a la protección y derechos de los usuarios.*

*(...)*

*En este sentido, no resulta procedente que la SUTEL se limite a enunciar una serie de principios generales de la Ley General de Telecomunicaciones para dictar un acto administrativo que restringe los derechos de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, sino que además debe señalar claramente que es lo que pretende asegurar con la regulación que está promoviendo. El incumplimiento a esta exigencia legal convierte la actuación administrativa en arbitraria, y reviste de nulidad una actuación de la SUTEL por no incluir siguiente sus requisitos mínimos en cuanto a la finalidad y carecer de la fundamentación adecuada para valorar la congruencia del contenido del acto con respecto al fin pretendido.*

*Al respecto, debe recordarse que en un Estado de Derecho existe una prohibición absoluta de la arbitrariedad que condena la falta de sustento o fundamento jurídico objetivo de una conducta administrativa y, por consiguiente, la infracción del orden material de los principios y valores propios de este Estado. Por consiguiente, el principio constitucional de interdicción de la arbitrariedad se convierte en una herramienta frente a las actuaciones abusivas y discriminatorias de las administraciones públicas.*

*En lo que se refiere a la aplicación del principio de interdicción de la arbitrariedad en el ámbito de la potestad de emitir disposiciones de carácter general (tales como circulares o reglamentos), debe indicarse que al ser ésta, naturalmente, discrecional, el principio prohibitivo de la arbitrariedad cumple un papel de primer orden. Así, un primer límite material de la potestad para emitir disposiciones de carácter general lo constituye la sujeción a la ley que se pretende desarrollar o ejecutar, extremo que obviamente, tiene conexión con principios constitucionales como el de legalidad, reserva de ley y jerarquía normativa.*

*Entre los límites formales de la potestad de dictar disposiciones de carácter general se encuentra, también, la necesidad de respetar el debido proceso y someter a consulta previa a los destinatarios afectados por dicho acto administrativo, lo que pretende garantizar los derechos fundamentales de los particulares. El quebranto de los límites señalados al dictarse una disposición de carácter general que afecta intereses legítimos y derechos de particulares produce, irremisiblemente, una actuación arbitraria prohibida, carente de validez y eficacia, tanto a la luz del Derecho de la Constitución como del ordenamiento jurídico infraconstitucional.*

*(...)*

*Aun más, tal y como fue mencionado en nuestro escrito del 12 de abril de 2012, la circular impugnada da pie a una regulación o control ex ante de las promociones y ofertas comerciales de mi representada por parte de la SUTEL, que afecta la contestabilidad de los competidores en un mercado de libre competencia, sin que exista ninguna norma legal de la cual se pueda derivar dicha obligación, lo que violenta directamente los principios constitucionales como de legalidad, reserva de ley y jerarquía normativa, y repercute negativamente en otros principios de igual rango constitucional tales como la libertad de empresa y la libre competencia."*

*Como se ha expuesto la solicitud de comunicar promociones y paquetes o planes, tiene su sustento legal en los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley número 7593 y en el artículo 1 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones y su Reglamento.*

*El fin que se persigue la Circular 01-2012 al solicitar a los operadores y/o proveedores suministrar información sobre promociones y paquetes o planes, es contar oportunamente con la información básica imprescindible sobre las ofertas comerciales con el fin de poder cumplir con el objetivo de la Ley N°8642 de proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y promover la competencia efectiva. Los operadores y/o proveedores al brindar esa información permiten que la SUTEL valore si dichas ofertas se ajustan al ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones. Es relevante contar con dicha información al menos al momento del lanzamiento al mercado de la oferta, por la eventual dificultad de recopilar dicha información y poder valorar oportunamente que medidas debe adoptar la SUTEL con el fin de evitar o minimizar los efectos negativos de la oferta comercial.*

*La SUTEL con la emisión de la Circular 01-2012 no actuó de forma arbitraria por el contrario, a su criterio, existen justificaciones legales suficientes que dan la potestad a la SUTEL para solicitar a los operadores y/o proveedores suministrar información, por lo que la circular esta debidamente fundamentada.*

*La Circular 01-2012 desarrolla la obligación contenida en el artículo 75 de la Ley 7593, al precisar la información que se debe suministrar, con las condiciones y la periodicidad señalada con el fin de cumplir con las atribuciones y obligaciones establecidas en la Ley.*

*En todo momento la SUTEL ha respetado el principio de legalidad y por ende el debido proceso. Para la emisión de la Circular 01-2012 no se requiere seguir el procedimiento de consulta previa contemplado en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública, como se explicará más adelante cuando se pronuncie sobre el incidente de nulidad interpuesto.*

*La Circular 01-2012 no establece en ninguna forma un control ex ante de las promociones y paquetes o planes por cuanto no aprueba los mismos, lo único que busca es contar oportunamente con la información necesaria para proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y salvaguardar la competencia.*

*Al contar oportunamente con la información la SUTEL en ejercicio de sus facultades y en cumplimiento de sus obligaciones puede tomar las medidas pertinentes –realizar una investigación, adoptar una medida cautelar, establecer obligaciones e inclusive imponer una sanción- para proteger al usuario final y al mercado, en caso de valorar que la promoción, paquete o plan atenta contra ellos.*

*Esta medida en ninguna forma consiste en un control ex ante o afecta la contestabilidad de los competidores, ya que la Circular 01-2012 no implica una aprobación por parte de la SUTEL de la información suministrada. Como se ha indicado la circular desarrolla la obligación de suministrar información contenida en el artículo 75 de la Ley 7593.*

*II. Improcedencia de regular mediante la circular los requerimientos de información de paquetes y promociones comerciales*

*"Las circulares son calificadas por la doctrina del Derecho administrativo como actos administrativos internos, esto es, que se producen en el seno de las relaciones interorgánicas de un determinado ente. Ahora bien, es menester recordar que el artículo 122 de la LGAP establece como regla general que los **actos internos carecen de valor ante el ordenamiento jurídico general del Estado en perjuicio del administrado**, sin embargo si les reconoce efectos jurídicos cuando los beneficie. Por su lado, el artículo 124 de la LGAP le reconoce una eficacia general a las circulares e instrucciones, al denominarlas "disposiciones administrativas de carácter general"; sin embargo, ese mismo numeral estatuye que no puede regularse por su medio materias que estén reservadas a la ley.*

*(...)*

*Bajo esta tesitura, consideramos que la circular impugnada muestra un defecto sustancial que acarrea su nulidad absoluta, toda vez que pretende a través de un acto interno imponer obligaciones a los operadores de telecomunicaciones que incluso atentan contra la libertad de empresa y la libre competencia como se explica a continuación."*

*La SUTEL de conformidad con el artículo 1 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones y su Reglamento, N° 8660 y los artículos 59 y 60 inciso a) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos,*

*Ley N° 7593 establecen que es el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.*

*Entre los objetivos de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642 conforme a lo dispuesto en su artículo 2 incisos d) y e) son proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones –entre ellos mayor y mejor información- y promover la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones.*

*Como se desprende de las normas citadas, la SUTEL es el órgano encargado de aplicar la Ley N° 8642 y es responsable de alcanzar dichos objetivos. El Consejo de la SUTEL como máxima autoridad de la SUTEL, tiene la facultad de emitir directrices o circulares como la cuestionada, con la finalidad de buscar la mejor forma de aplicar la política regulatoria, alcanzar sus objetivos y aplicar todo lo dispuesto en el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.*

*Contrario a lo indicado por la incidentista, es nuestro criterio que la circular se encuentra debidamente motivada, sustentada y complementa el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.*

*La facultad de requerir información por parte de la SUTEL y la correspondiente obligación de los operadores y proveedores de telecomunicaciones de suministrar información, es una herramienta esencial para cumplir sus funciones y alcanzar los objetivos de la Ley N° 8642 y el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.*

*En este sentido la circular impugnada regula aspectos relacionados con la presentación a la SUTEL de información relativa a promociones y paquetes o planes empleando un formulario el cual se descarga de la página WEB de la SUTEL y solicita información sobre:*

1. Código de oferta
2. Nombre operador y/o proveedor
3. Nombre de la oferta
4. Objeto de la oferta
5. Tipo de oferta
6. Vigencia
7. Fecha de vigencia
8. Precio total de la oferta
9. Detalle de precio de la oferta
10. Datos

**Imagen N° 1: Formulario sobre Ofertas Comerciales**



*“A manera de conclusión, el Tribunal debe señalar que, aun cuando es posible que a través de “circulares” la administración aduanera establezca, en desarrollo de ley y las normas reglamentarias aplicables, la forma en que fiscalizará en adelante un beneficio tributario y que, los concesionarios del depósito libre comercial de Golfito deben –al estar en una relación de sujeción especial- acatar esas disposiciones, sin embargo, las mismas solo pueden surtir efectos en relación con los terceros, cuando se haya respetado el principio general de publicidad de disposiciones, puesto que, aún cuando las referidas circulares sean internas tienen innegables efectos generales.”*

*De la anterior resolución podemos concluir que la publicación de las circulares es un requisito indispensable de eficacia, en tanto exceden el ámbito administrativo interno propio.*

*En razón de que la Circular 01-2012 tiene por objetivo precisar a los operadores y/o proveedores la información y la forma en la cual la tienen que presentar con el fin de proteger los derechos de los usuarios finales y salvaguardar la competencia, es decir, que tiene efectos a terceros, por lo que se publicó en el Alcance N° 40 a La Gaceta N° 66 del lunes de 2 de abril del 2012.*

*Dicha circular es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los operadores y/o proveedores ya que al estar éstos en una relación de sujeción especial deben cumplir con lo ahí establecido. La Ley General de Telecomunicaciones al establecer el régimen de infracciones y sanciones, reconoce la existencia de instrucciones dictadas por la SUTEL en el ámbito de sus competencias. En última instancia las instrucciones surgen como materialización de la facultad de ordenación para un sector muy concreto, en un marco donde la SUTEL tiene todas las facultades para desarrollar una actividad normativa, que los operadores deben respetar de lo contrario al tenor de lo dispuesto en el artículo 67 inciso a) sub inciso 7) de la Ley N° 8642 es una infracción grave el incumplimiento de las instrucciones adoptadas por la SUTEL en el ejercicio de sus competencias.*

### III. La circular impugnada atenta contra la libertad de empresa y la libre competencia

*“La circular impugnada obliga a los operadores de telecomunicaciones a presentar el detalle de los Planes o Paquetes comerciales con anticipación a su lanzamiento comercial, sin que exista ningún fundamento legal para esta restricción a la libertad de empresa y a la libre competencia. Este procedimiento condiciona la capacidad de maniobra y de gestión de mi representada para lanzar planes y paquetes en función de nuestras legítimas necesidades comerciales y estratégicas.*

*Como mencionamos en nuestro recurso de reposición del 12 de abril de 2012, si un competidor de mi representada lanza al mercado un Plan o Paquete, entonces cabría la posibilidad de que mi representada se vea atada de manos y no pueda responder dentro de un plazo comercialmente razonable, con lo cual se perjudica la contestabilidad de los operadores que presupone un mercado en libre competencia. En efecto, para un mercado competitivo parte fundamental de la estrategia comercial de la empresa consiste en tomar ventaja en determinado nicho o segmento del mercado que se ataca comercialmente o bien aprovechar una posibilidad de renta adicional mediante la creatividad y la oportunidad de llegar primero. Revelar con tantos días de anticipación los planes y paquetes comerciales supone un riesgo importante para esta dinámica y limita la capacidad de oferta en perjuicio de los usuarios.*

*Debe recordarse que el artículo 46 constitucional reconoce la libertad de empresa (...)*

*Como derecho fundamental, el mismo sólo puede ser limitado mediante ley siempre y cuando no se impongan límites que dificulten la actividad más allá de lo razonable. En otras palabras cualquier limitación o restricción a libertad de empresa –tal y como ocurre con la circular impugnada- debe estar fundada en una ley y cumplir con el principio de razonabilidad y proporcionalidad de los actos.*

*(...)*

*Evidentemente, la circular impugnada transgrede los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad dado que no existe una relación de proporción entre los fines que persigue el acto impugnado –los cuales son oscuros y difusos- y la restricción concreta a la libertad de empresa que se pretende imponer.*

*Además no existe tampoco ninguna norma legal específica que permita el establecimiento de un control ex ante de los planes y promociones mediante un mecanismo de verificación como el que se genera a partir de las obligaciones contenidas en la circular en cuestión en detrimento de la libre competencia y la libertad de empresa. Debe recordarse que no basta con enunciar los principios generales de derecho para sustentar la circular sino que debe hacerse referencia expresa a cómo se pretenden hacer efectivos estos otros derechos con el acto administrativo limitativo de derechos. El juicio de proporcionalidad remita a la necesaria comparación entre la finalidad perseguida por el acto o norma y el tipo de restricción que se impone o pretende imponer, siendo que la limitación acaecida no puede ser superior al beneficio que con ella se pretende obtener, como sucede con el requisito cuestionado.”*

*La información establecida en la Circular 01-2012 no restringe la libertad de empresa o la libre competencia, ni mucho menos condiciona la capacidad de maniobra o gestión de los operadores y/o proveedores, en razón de que meramente consiste en una comunicación a la SUTEL sobre el Plan, Paquete o Promoción. El mismo no consiste en una aprobación o habilitación para lanzar al mercado el Plan o Paquete y Promoción.*

*De ninguna forma la SUTEL ha vulnerado la libertad de empresa consagrada en el artículo 46 de la Constitución Política, nótese que lo ordenado por la SUTEL en la Circular 01-2012 de presentar Promociones y/o Paquetes o planes no implica una aprobación de la información sobre las ofertas comerciales sometidas a su conocimiento.*

*Ahora sobre el plazo dispuesto en las Circulares 01-2012 para la presentación de los paquetes o planes el mismo puede consistir una limitación a la libertad de empresa y la libre competencia, por ello lo recomendable es disminuir o equiparar dicho plazo al de las promociones, ya que se debe considerar la capacidad de respuesta a replicar tal oferta por los demás operadores.*

*Debido a que la SUTEL no aprueba las ofertas comerciales (promociones y/o paquetes o planes), no se justifica que la información sobre los paquetes o planes, se presenten a la SUTEL con 10 días de antelación al lanzamiento al mercado. Para los fines que persigue esta Superintendencia con la emisión de la Circular, lo importante es contar con la información por parte de los operadores al momento del lanzamiento de la oferta comercial.*

*En el fondo la inconformidad es en relación al plazo para comunicar a la SUTEL la información relativa al Plan o Paquete y Promoción no así la obligación de suministrar información. Como se ha indicado anteriormente, analizado el argumento de la incidentista considera que el plazo de presentación en el caso de los **paquetes o planes** debería disminuirse o equipararse al de las promociones, ya que se debe considerar la capacidad de respuesta a replicar las oferta por los demás operadores, de lo contrario si se podría restringir la libertad de empresa o la libre competencia.*

#### IV. Vicios en el procedimiento de la emisión de la circular

*"En el caso concreto existen vicios de nulidad absoluta de la circular por violación al debido proceso por dos motivos. En primer lugar, aun cuanto se trata de una disposición de carácter general que afecta los derechos de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, la misma no fue sometida a audiencia al sector de previo a la publicación de la misma para efectos de que nos pudiéramos pronunciar sobre su contenido.*

*Si bien el artículo de marras [361 de la Ley General de la Administración Pública] se refiere a entidades descentralizadas o entidades representativas de intereses de carácter general o corporativo afectado por las disposiciones generales, lo cierto del caso es que, en virtud del principio de eficacia expansiva de la Constitución, debe interpretarse también que la norma resulta aplicable a aquellas entidades privadas que prestan servicios de interés público bajo al figura de la concesión, por cuanto al final de cuentas, la finalidad de la norma es evitar que existan cambios arbitrarios en el régimen regulatorio o administrativo que repercutan negativamente en el interés público o corporativo, sin que hay existido oportunidad de referirse a lo mismos antes de su entrada en vigencia.*

*No lleva razón la incidentista al indicar que hay vicios de nulidad absoluta en la emisión de la Circular 01-2012, por que no fue sometida audiencia conforme a lo dispuesto en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública.*

*Los actos administrativos de conformidad con el artículo 120 de la Ley General de la Administración Pública se pueden clasificar externos e internos y en concretos y generales. En este sentido y según el artículo 121 de dicha ley, los reglamentos son actos administrativos externos y generales de carácter normativo. Por su parte, las circulares en principio son actos administrativos internos y generales, que pueden tener relevancia externa ante terceros con base en lo dispuesto en los numerales 123 y 125 de la Ley General de la Administración Pública, pero no son reglamentos.*

*Los reglamentos son el resultado de la potestad normativa de la Administración, mientras que las circulares son producto de la potestad de dirección de la Administración conforme lo dispone el artículo 102 de la Ley General de la Administración Pública.*

*A pesar de los posibles efectos de las circulares, no se trata de reglamentos o de actos con carácter de reglamentos; dado que competencia normativa de la SUTEL se manifiesta a través de instrucciones, circulares o directrices. Por estos motivos, la SUTEL para la emisión de circulares, instrucciones o directrices no debe seguir el procedimiento establecido en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública.*

*Sobre la diferencia entre un reglamento y una circular la Procuraduría General de la República en el dictamen C-142-2010 del 19 de julio 2010 indicó:*

*"Para que pueda hablarse de un reglamento debe estarse ante una norma jurídica. El carácter normativo de un reglamento se ha hecho derivar tradicionalmente en su carácter de generalidad en sentido subjetivo, sea en orden a sus destinatarios: el reglamento es una norma general porque tiene como destinatarios cualquier persona que se ubique en la categoría abstracta definida reglamentariamente. Más recientemente, se toma en cuenta el objeto de la norma, el mandato que se establece, la acción que se impone. Es decir, la regulación cuya realización concreta puede producirse en un número indefinido de casos (cfr.). J.A. SANTAMARIA PASTOR: Principios de Derecho Administrativo General, I, Iustel, 2006, p. 332-333). Este aspecto de la repetición es fundamental para considerar que los reglamentos forman parte del ordenamiento jurídico, ya que es propio de la norma jurídica la abstracción del objeto del mandato jurídico y su repetibilidad, en lo cual se diferencia del acto administrativo.*

*Ahora bien, la Administración puede emitir diversas disposiciones abstractas, y con capacidad de aplicación genérica, pero no todas se consideran reglamentarias. Este carácter reglamentario se niega tradicionalmente a las instrucciones y circulares y, en general, a medidas de orden interior. No obstante, una parte de la doctrina considera que las disposiciones restringidas al ámbito interno de la organización administrativa pueden constituir auténticas normas como es el caso de las instrucciones reglamentarias y ello aún con independencia de que sean emitidas por autoridades a quien formalmente no se les ha asignado un poder reglamentario. Por el contrario, carecen de valor reglamentario las instrucciones internas que las autoridades dictan y comunican internamente a los órganos subordinados para dirigir y coordinar su actividad. Lo anterior sin dejar de considerar las llamadas por Santamaría Pastor instrucciones de supremacía especial, por las cuales la Administración ordena la actividad de otras personas vinculadas por una relación de sujeción especial (ibid. p. 336) y que se consideran normas reglamentarias."*

*De esta forma vemos que las circulares a pesar de tener un alcance externo no deben seguir el procedimiento de consulta establecido para los reglamentos, siempre y cuando sean emitidas en ejercicio de sus competencias.*

*Después de analizar todos los argumentos del incidente presentado, el mismo debe ser acogido en cuanto al plazo para presentar la información de los paquetes o planes."*

De conformidad con los Resultandos y los Considerandos que preceden, lo procedente es acoger los recursos e incidente de nulidad interpuesto por **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A. y TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S. A.** en contra de la Circular 01-2012 adoptada mediante el acuerdo 016-017-2012 de la sesión ordinaria 017-2012, celebrada el 14 de marzo del 2012.

#### POR TANTO

Con fundamento en las competencias otorgadas en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, la Ley General de Administración Pública, ley 6227, y vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos,

#### EL CONSEJO DE LA

**SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
RESUELVE:**

- I. Acoger los recursos de revocatoria e incidente de nulidad interpuestos por CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S. A. y TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S. A. y revocar parcialmente la Circular 01-2012 adoptada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante el acuerdo 016-017-2012 de la sesión ordinaria 017-2012, celebrada el 14 de marzo del 2012, para que se lea:

*"2. El formulario para presentar la información puede ser accedido en la página WEB [www.sutel.go.cr](http://www.sutel.go.cr) en la sección "Operadores" – "Información a remitir" para ser descargado y completado por los operadores y/o proveedores al menos el mismo día del lanzamiento de la oferta comercial, tanto para las promociones como para los paquetes o planes. Las definiciones de promociones y paquetes o planes se presentan en punto 4 de este apartado."*

- II. Dejar incólume los demás extremos de la Circular 01-2012 adoptada por Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante el acuerdo 016-017-2012 de la sesión ordinaria 017-2012, celebrada el 14 de marzo del 2012.
- III. Remitir una copia del presente acuerdo al expediente SUTEL-OT-065-2012.
- IV. Notifíquese a los recurrentes e incidentista y publíquese en el diario oficial La Gaceta. Téngase esta resolución a disposición del público en un lugar visible dentro de la Institución y en la página en Internet de la Institución.

**ACUERDO FIRME.**

**NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE.**

- 12. Denuncia a empresa por prestar servicios de telecomunicaciones sin contar con la autorización respectiva. Acuerdo que tiene denuncia presentada contra la empresa Alpha Global por posible prestación de servicios de telecomunicaciones sin contar con la autorización respectiva.**

Seguidamente don Carlos Raúl Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo la denuncia recibida mediante correo electrónico, a las direcciones "[info@sutel.go.cr](mailto:info@sutel.go.cr)" y [notificaciones@sutel.go.cr](mailto:notificaciones@sutel.go.cr), por supuestamente operar y explotar redes o proveer servicios de telecomunicaciones sin contar con la concesión o autorización correspondiente, contra la empresa Alpha Global.

Se conocen los correos electrónicos correspondientes a la denuncia citada y los señores Cinthya Arias Leitón y Josué Carballo Hernández explican los trámites que se ahn realizado para atender este asunto.



Indican que se ha tratado de localizar a los responsables para recabar la información correspondiente. Se designa al ingeniero Josué Carballo para que realice la investigación preliminar que corresponde, a fin de fundamentar un posible procedimiento administrativo contra a empresa señalada.

Se da por recibida la explicación brindada por los señores Arias Leitón y Carballo Hernández y luego del análisis de este asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### ACUERDO 014-041-2012

En relación a la denuncia anónima interpuesta en contra de la empresa ALPHA GLOBAL COMMUNICATION S. A., con cédula jurídica número 3-101-348439, por operar y explotar redes o proveer servicios de telecomunicaciones sin contar con la concesión o autorización correspondiente, y la necesidad de recabar información y realizar otras diligencias de forma previa de la eventual apertura del respectivo procedimiento, el Consejo de la Superintendencia de las Telecomunicaciones adopta el siguiente Acuerdo:

- a. Que en fecha 24 de junio del 2012 (NI-3473), se recibió en las cuentas de correo electrónico "info@sutel.go.cr" y [notificaciones@sutel.go.cr](mailto:notificaciones@sutel.go.cr) una denuncia contra ALPHA GLOBAL COMMUNICATION S.A., con cédula jurídica número 3-101-3484439, ubicada en Vásquez de Coronado, de la Clínica de la C.C.S.S., cien metros este y doscientos metros norte, teléfono 2292 -6802, representada por Pablo Christina Suárez Hernández, cédula de persona física número 1-0943-0843, por la prestación de servicios de telecomunicaciones de transferencia de datos por medio de enlaces inalámbricos sin contar con el título habilitante respectivo, y que entre sus clientes están Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo (MUCAP), Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L, (COOPESERVIDORES, R.L.), Standard Fruit Company y autorepuestos La Guacamaya. Además señala que *"De ninguna manera se debe permitir que la SUTEL omita aplicar todo el peso de la ley, y que simplemente les dé una "regañadita" y la cosa no pase a más. También la prensa, a quien copiamos este correo, debería tomar en serio esta denuncia y asumir una posición investigativa y de denuncia. Consideramos que esta situación es mucho más seria que otros asuntos que han denunciado"*.
- b. Que la investigación preliminar se puede definir *"...como aquella labor facultativa de comprobación desplegada por la propia administración pública de las circunstancias del caso concreto para determinar el grado de probabilidad o verosimilitud de la existencia de una falta o infracción para identificar a los presuntos responsables de esta o recabar elementos de juicio que permitan efectuar una intimación clara, precisa y circunstanciada. En suma, la investigación preliminar permite determinar si existe mérito suficiente para incoar un procedimiento administrativo útil..."* continúa indicando que *"...Este trámite de información previa tiene justificación en la necesidad de eficientar y racionalizar los recursos administrativos, para evitar su desperdicio y, sobre todo, para no incurrir en la apertura precipitada de un procedimiento administrativo"* (Jinesta Lobo, Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo: Tomo III Procedimiento Administrativo San José, Costa Rica, Editorial Jurídica Continental, 2007 p.p.302 y 303)
- c. Que la Sala Constitucional en el voto N° 8841-01 de las 9:03 horas de 31 de agosto de 2011, dispuso: *"...la indagación previa es correcta y pertinente, en tanto necesaria para reunir los*

*elementos de juicio apropiadas para descartar o confirmar la necesidad del procedimiento formal, o bien para permitir su correcta sustanciación...*

- d. Que por su parte la Procuraduría General de la República en el dictamen N° C-082-2005 del 24 de febrero del 2005, indicó que: *"...es posible que, previo al inicio de un procedimiento administrativo ordinario, se realice una fase de investigación previa o fase preliminar, mediante la cual se pretende la investigación y recopilación de hechos que puedan constituir infracciones o faltas y la identificación de posibles responsables."* (Procuraduría General de la República. Manual de Procedimiento Administrativo, San José, Costa Rica, 2007 p.137).
- e. Que el artículo 67 inciso a) sub inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642 dispone en lo que interesa, que le corresponde a la Sutel: *"[o]perar y explotar redes o proveer servicios de telecomunicaciones sin contar con la concesión o autorización correspondiente"*
- f. Que el artículo 30 inciso 1 sub inciso u) del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento dispone que es función de la Dirección General de Mercados *"[c]onocer y sancionar, cuando corresponda las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o preste servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima"*.

**Por lo tanto, se acuerda:**

1. Ordenar a la Dirección General de Mercados realizar una investigación preliminar con el fin de recabar la información necesaria, quedando a discreción de la Dirección las actuaciones, requerimientos y cualesquiera actos necesarios para el cumplimiento del cometido indicado. Asimismo podrá solicitar ampliaciones y aclaraciones sobre la información suministrada.
2. Solicitar a la Dirección General de Mercados que una vez que haya recabado toda la información necesaria en la investigación preliminar rinda un informe a este Consejo, para que pueda tomar una decisión relativa a la apertura o no del procedimiento administrativo.
3. Comunicar a la Dirección General de Mercados y remitir copia del presente acuerdo al expediente administrativo que corresponda.

**13. Autorización para brindar los servicios de café internet para Zianne Gómez Molina.**

Don Carlos Raúl Gutiérrez expone al Consejo la solicitud planteada por Zianne Gómez Molina, para que se le brinda la autorización para operar servicios de café internet.

La Dirección General de Mercados, mediante oficio sin número expone los detalles de esa solicitud, y es el criterio que cumple con los requisitos establecidos al efecto.

La señora Arias Leitón explica los detalles de este asunto y señala que la recomendación de la Dirección General de Mercados es otorgar la autorización solicitada. Al tiempo, en conjunto con el señor Josué Carballo, atiende las consultas que sobre el particular le formulan los señores miembros del Consejo.

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

**ACUERDO 015-041-2012**

**RCS-206-2012  
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 10:30 HORAS DEL 04 DE JULIO DEL 2012  
EXPEDIENTE SUTEL-OT-058-2012**

En relación con la solicitud de autorización presentada por **ZIANNE GÓMEZ MOLINA**, cédula de identidad número **4-172-497**, para la prestación del servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el Artículo 4, Acuerdo 015-041-2012, de la sesión ordinaria 041-2012, celebrada el 04 de julio del 2012, la siguiente Resolución:

---

**RESULTANDO**

- I. Que el día 7 de mayo de 2012, **ZIANNE GÓMEZ MOLINA**, cédula de identidad **4-172-497**, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) una solicitud de autorización para brindar servicios de acceso a Internet en la modalidad de café Internet en Tierra Blanca, cantón central de Cartago, 100 metros oeste de la Iglesia.
- II. Que mediante oficio 1740-SUTEL-DGM-2012, del 10 de mayo del 2012, se admitió la solicitud de autorización presentada por **ZIANNE GÓMEZ MOLINA**, y se ordenó la emisión y publicación del edicto de convocatoria para que los interesados se apersonaran ante la SUTEL a hacer valer sus derechos y presentar las objeciones que consideraran pertinentes sobre la solicitud de autorización.
- III. Que el solicitante publicó los edictos de ley correspondientes el día 21 de mayo del 2012 (La Prensa Libre) en un periódico de circulación nacional (La Prensa Libre) y el día 28 de mayo del 2012 en el Diario Oficial La Gaceta número 102.
- IV. Que ningún interesado presentó objeciones u oposiciones a la solicitud de autorización presentada por **ZIANNE GÓMEZ MOLINA**.
- V. Que mediante oficio número 2575-SUTEL-DGM-2012 del 28 de junio de 2012, la Dirección General de Mercados de la SUTEL, recomendó al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgar autorización a **ZIANNE GÓMEZ MOLINA** para prestar al público el servicio de acceso a Internet en la modalidad de café Internet, por cumplir con los requisitos legales, técnicos y financieros que estipula la normativa vigente.

**CONSIDERANDO**

- I. Que el artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:
  - a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*
  - b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.*
  - c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico."*
- II. Que el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.
- III. Que el numeral 41 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones indica que: *"(...) Dentro de los sesenta días, contados a partir de la fecha en que se presentan las objeciones, la SUTEL deberá emitir el acto final que atienda la solicitud de autorización y las objeciones presentadas. Mediante resolución razonada, la SUTEL aprobará o rechazará la solicitud de autorización. Cuando la SUTEL apruebe la solicitud, en la resolución correspondiente fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Esta resolución fijará el dimensionamiento de su vigencia."*
- IV. Que el artículo 40 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que *"Las objeciones deberán sustentarse en criterios técnicos que demuestren la incompatibilidad de la autorización solicitada con los requisitos y las normas técnicas establecidas por la SUTEL..."*
- V. Que de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593 y sus reformas, el 27, 46 y 49 de la Ley 8642 y 74 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones podrá imponer obligaciones a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- VI. Que la Ley 8642, Ley 7593 y el Reglamento de prestación y calidad de los servicios establecen condiciones de calidad mínimas que deben de cumplir las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que operen redes públicas o presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público que se originen, terminen o transiten por el territorio nacional.
- VII. Que el numeral 62 de la Ley 8642 y el 172 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establecen lo referente al canon de regulación indicando que: *"Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Nº 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado."* Cabe aclarar que actualmente el numeral 59 corresponde al 82 de la Ley 7593 en virtud de



reforma introducida por Ley 8660 del 8 de agosto del 2008 publicada en el Alcance 31 de la Gaceta 156 del 13 de agosto del 2008.

- VIII. Que el artículo 82 de la Ley 7593 establece que para cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así: *"a) La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada. b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (...) La Autoridad Reguladora determinará los medios y procedimientos adecuados para recaudar los cánones a que se refiere esta Ley."*
- IX. Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley 8642 todos los operadores y proveedores de redes públicas de telecomunicaciones deberán cancelar la contribución especial parafiscal de operadores y proveedores de telecomunicaciones a Fonatel, con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de esta Ley. Esta contribución será determinada por el contribuyente por medio de una declaración jurada, que corresponde a un período fiscal año calendario. El plazo para presentar la declaración vence dos meses y quince días naturales posteriores al cierre del respectivo período fiscal. El pago de la contribución se distribuirá en cuatro tractos equivalentes, pagaderos al día quince de los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año posterior al cierre del período fiscal que corresponda. La base imponible de esta contribución corresponde a los ingresos brutos obtenidos, directamente, por la operación de redes públicas de telecomunicaciones o por proveer servicios de telecomunicaciones disponibles al público. La tarifa será fijada por la Sutel a más tardar el 30 de noviembre del período fiscal respectivo. Dicha tarifa podrá ser fijada dentro de una banda con un mínimo de un uno coma cinco por ciento (1,5%) y un máximo de un tres por ciento (3%); dicha fijación se basará en las metas estimadas de los costos de los proyectos por ser ejecutados para el siguiente ejercicio presupuestario y en las metas de ingresos estimados para dicho siguiente ejercicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de esta Ley. En el evento de que la Superintendencia no fije tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior.
- X. Que de conformidad con el artículo 64 de la Ley 8642 en caso de falta de pago de las contribuciones, los cánones y las tasas establecidas en la presente Ley, se aplicarán los intereses calculados de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios. Se aplicará adicionalmente una multa por concepto de mora, equivalente a un cuatro por ciento (4%) por cada mes o fracción de mes transcurrido desde el momento en que debió satisfacerse la obligación hasta la fecha del pago efectivo.
- XI. Que además, de conformidad con el artículo 80 de la Ley 7593, 149 y 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones es necesario inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la SUTEL administra, diversa información referente a las empresas que obtengan concesiones y/o autorizaciones para la operación de las redes de telecomunicaciones y para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y por lo tanto dicha información será de carácter público y podrá ser accedida por el público general.
- XII. Que el artículo 42 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones dispone que dentro de los cinco días naturales a la fecha de la emisión de la resolución que aprueba la autorización, la SUTEL publicará un extracto de la misma en el diario oficial La Gaceta y en la página Web que mantiene la SUTEL en Internet.

**POR TANTO**

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET, la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593.

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

- I. Otorgar autorización a **ZIANNE GÓMEZ MOLINA**, cédula de identidad **4-172-497**, por un período de diez años a partir de la publicación de un extracto de la presente resolución en el Diario oficial La Gaceta, para brindar los siguientes servicios en la modalidad de Café Internet:
  - a. Acceso a Internet.
- II. Indicar al autorizado que, siempre y cuando se mantenga dentro de la modalidad autorizada, podrá ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones informando previamente a la SUTEL, la cual en un plazo de quince días hábiles efectuará los ajustes necesarios a fin de que estos servicios cumplan con lo dispuesto en la Ley 8642.
- III. Establecer como condiciones de la autorización las siguientes:

**PRIMERO. Sobre las zonas o áreas geográficas:** **ZIANNE GÓMEZ MOLINA** podrá brindar su servicio de acceso a Internet en el local ubicado en Tierra Blanca, cantón central de Cartago, 100 metros oeste de la Iglesia.

**SEGUNDO. Sobre el plan de expansión de servicios.** Conforme se vayan brindando servicios en nuevas zonas, deberá comunicarlo a la SUTEL para su inclusión en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

**TERCERO. Sobre el cumplimiento de parámetros de calidad:** El autorizado deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones respecto a las condiciones de calidad con que brinde los servicios autorizados.

**QUINTO. Sobre las obligaciones en particular:** Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, **ZIANNE GÓMEZ MOLINA** estará obligado a:

- a. Contar con un registro consecutivo de los usuarios que utilizan los servicios que incluya al menos la fecha, la hora de inicio, hora de salida, número del equipo asignado, nombre completo del usuario y número de identificación.
- b. Contar con un registro consecutivo de los administradores, técnicos y/o dependientes que incluya al menos la fecha, la hora de ingreso, hora de salida, cédula y nombre completo.
- c. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante.

- d. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.
- e. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.
- f. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes o usuarios de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.
- g. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.
- h. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
- i. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concernientes a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley
- j. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
- k. Informar a la SUTEL acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- l. Implementar sistemas de prevención, detección y control de fraudes y comunicaciones no solicitadas en sus redes de telecomunicaciones acorde con las mejores prácticas internacionales.
- m. Brindar sus servicios de acceso a Internet a través de un operador o proveedor autorizado por Ley o por la SUTEL.
- n. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
- o. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.
- p. Cumplir con el acuerdo del Consejo de la SUTEL N° 024-019-2012 del 28 de marzo de 2012 relativo a la obligación de los cafés internet de cumplir con la Ley de Protección de la Niñez y Adolescencia frente al contenido nocivo de internet y otros medios electrónicos, Ley8934.

**SEXTO. Sobre los requisitos deseables:** Para brindar un mayor grado de seguridad en el servicio de Internet Café, podrá implementar las siguientes recomendaciones:

- a. Establecer controles para que los usuarios no puedan instalar software perjudicial ni modificar la configuración del equipo.
- b. Instalar y mantener actualizados de forma automática sistemas antivirus, antiespías, antitrojans, antimailware y firewall.
- c. Establecer revisiones periódicas para la detección y eliminación de software malintencionado de tipo keylogger, dialers, entre otras.
- d. Contar con un sistema de video de seguridad que grabe los ingresos y movimientos de los usuarios dentro del local
- e. Mantener un software que elimine toda la información de los usuarios una vez que éstos dejen de utilizar su cuenta.
- f. Realizar análisis de vulnerabilidad y seguridad al menos una vez al mes y lo mantenga en una bitácora para una eventual revisión por parte de las autoridades.
- g. Contar en todos sus equipos con un sistema de detección y protección contra intrusos (IPS).

**SETIMO. Sobre el canon de regulación:** estará obligado a cancelar el canon de regulación anual, el cual deberá realizarse a partir del primero de febrero de este año. Para lo anterior,

la Superintendencia de Telecomunicaciones le remitirá en sobre sellado el monto por dicho concepto al lugar señalado para atender notificaciones dentro del expediente de Autorización.

**OCTAVO. Sobre la contribución especial parafiscal a FONATEL:** Con la finalidad de cumplir con los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, referidos en el artículo 32 de la Ley 8642, el autorizado estará obligado a cancelar la contribución especial parafiscal a FONATEL de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley 8642. Dicha contribución deberá cancelarse mediante autoliquidación llenando el formulario D-177 en Tributación Directa.

**NOVENO. Sobre el Registro Nacional de Telecomunicaciones:** La presente autorización será inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.

- IV. Extender a **ZIANNE GÓMEZ MOLINA**, cédula de identidad **4-172-497**, el título habilitante de conformidad con las condiciones establecidas en esta resolución.
- V. Publicar dentro de los siguientes cinco días naturales un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial La Gaceta.

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

**NOTIFIQUESE.**

**INSCRIBASE AL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.**

- V. *Propuestas de la Dirección General de Calidad.*

**14. Presentación de resumen de permisos de frecuencias.**

De inmediato se conoce el documento "*Resumen de permisos de frecuencias*", mediante el cual la Dirección General de Calidad somete a conocimiento del Consejo el estado actual de los permisos de frecuencias presentados ante esta Superintendencia, para los casos específicos de las empresas Inversiones Triple C, Constructora Copt y Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE).

Seguidamente el señor Glenn Fallas explica al Consejo la información mencionada, al tiempo que atiende las consultas que le formulan sobre el particular.

Se da por recibido el documento indicado, así como la explicación brindada por el señor Fallas y el Consejo resuelve:

**ACUERDO 016-041-2012**

Dar por recibido y aprobar el informe presentado por la Dirección General de Calidad en esta oportunidad, relacionado con el resumen de permisos de frecuencias presentados al Consejo de esta Superintendencia.

**15. Nota aclaratoria sobre resolución RCS-168-2012 (recomendación técnica para la modificación de los enlaces de microondas a la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S. A. Recomendación al Consejo de dar por recibido el oficio y aprobar dicha ampliación para su remisión al Minaet.**

Seguidamente el señor Gutiérrez Gutiérrez presenta al Consejo la recomendación de aprobar la nota aclaratoria a la resolución RCS-168-2012 y su correspondiente remisión a Minaet.

Sobre este tema, se conoce el oficio 2520-SUTEL-DCG-2012 de fecha 25 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad pone en conocimiento del Consejo la ampliación del criterio técnico solicitado por el Minaet en respecto a la RCS-168-2012, relacionado con la modificación de enlaces a la empresa Telefónica de Costa Rica, TC, S. A. y recomienda al Consejo aprobar dicha ampliación.

El señor Fallas Fallas explica al Consejo los detalles de este asunto, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular le formulan los señores directores.

Suficientemente analizado este asunto y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 017-041-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 2520-SUTEL-DGC-2012, de fecha 25 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite las aclaraciones solicitadas por dicho Ministerio a la Resolución RCS-168-2012, sobre la recomendación técnica para la modificación de los enlaces microondas a la empresa Telefónica de Costa Rica, TC, S. A.

**ACUERDO FIRME**

**16. Solicitud de aprobación de la modificación del organigrama de la Dirección General de Calidad.**

Don Carlos Raúl Gutiérrez expone al Consejo la solicitud de aprobación de la modificación del organigrama planteado por la Dirección General de Calidad.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 2593-SUTEL-DGC-2012, de fecha 29 de junio del 2012, en el cual el señor Glenn Fallas expone las razones para solicitar dicha modificación y señala que la misma se realiza con el propósito de que las labores asignadas a dicha Dirección sean realizadas de la manera más efectiva y con base en las nuevas plazas contratadas y la modificación de tareas del personal.

Se da por recibido el oficio indicado, así como la presentación expuesta por el señor Fallas Fallas, en el cual se muestra el organigrama que somenten a consideración en esta oportunidad.

Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios Mario Campos Ramírez y Sharon Jiménez Delgado, de la Dirección General de Operaciones, quienes brindan una explicación en relación con los presupuestos asignados para las áreas de Calidad y Espectro.

Interviene la señora Méndez Jiménez, quien señala que para el Área de Espectro es importante analizar desde el punto de vista de control, cómo está el tema de la contratación de las plazas con respecto a las autorizadas por la Junta Directiva de Aresep-

Luego de un amplio intercambio de impresiones sobre este tema, se da por conocido el asunto y el Consejo acuerdo someter a análisis por parte de la Unidad Jurídica y a la Dirección General de Operaciones, en relación con las plazas pendientes de nombramientos.

#### **ACUERDO 018-041-2012**

Dar por recibido el oficio 2593-SUTEL-DGC-2012, del 29 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad remite al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones la solicitud de aprobación de la modificación del organigrama de la Dirección General de Calidad y solicitar al señor Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, que conjuntamente con los funcionarios Mario Campos Ramírez, Profesional Jefe de la Dirección General de Operaciones y Mariana Brenes Akerman, Jefe de la Unidad Jurídica, analicen dicha propuesta de organigrama desde el punto de vista de las plazas autorizadas y su respectiva ubicación presupuestaria y sometan nuevamente al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones lo que se estime conveniente sobre el particular.

***17. Recomendación al Consejo para dar por recibido el dictamen técnico con respecto al otorgamiento de las frecuencias 153,4875 MHz, 153,5125 MHz, 153,7875 MHz, 150,4875 MHz, 150,5125 MHz y 150,7875 MHz para la empresa Constructora Copt, Ltda., cédula jurídica 3-102-118987 y aprobar su remisión al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones***

El señor Carlos Raúl Gutiérrez somente a consideración del Consejo la solicitud de frecuencias planteada por la empresa Constructora Copt, Ltda.

En esta oportunidad se conoce el oficio 2536-SUTEL-DGC-2012, de fecha 26 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo el criterio técnico para atender la solicitud de frecuencias indicada.

Nº 15783  
04 DE JULIO DEL 2012

El señor Fallas Fallas explica los detalles de esta solicitud, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular le formulan los señores miembros del Consejo.

Se da por recibido y aprueba el oficio 2536 SUTEL-DGC-2012, así como la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad. Suficientemente discutido este asunto, el Consejo resuelve:

#### **ACUERDO 019-041-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 2536-SUTEL-DGC-2012, de fecha 26 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente para atender la solicitud de frecuencias de la empresa Constructora Copt, Ltda.

#### **ACUERDO FIRME**

***18. Criterio técnico para emitir permiso de portación de equipos de radiocomunicaciones (ambos de marca GARMIN y modelo GIA 63W), los cuales trabajan en los rangos de frecuencias de 108.000 MHz a 117.950 MHz, 118.000 MHz a 136.992 MHz y de 328.600 MHz a 335.400 MHz, destinados a comunicaciones aeronáuticas según lo establecido en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias.***

El señor Carlos Raúl Gutiérrez somete a consideración del Consejo la solicitud de frecuencias planteada por la empresa Inversiones Triple C.

En esta oportunidad se conoce el oficio 2512-SUTEL-DGC-2012, de fecha 25 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo el criterio técnico para atender la solicitud de frecuencias indicada.

El señor Fallas Fallas explica los detalles de esta solicitud, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular le formulan los señores miembros del Consejo.

Se da por recibido y aprueba el oficio 2512-SUTEL-DGC-2012, así como la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad. Suficientemente discutido este asunto, el Consejo resuelve:

#### **ACUERDO 020-041-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 2512-SUTEL-DGC-2012, de fecha 25 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente para atender la solicitud de frecuencias de la empresa Inversiones Triple C, S. A.

**ACUERDO FIRME**

- 19. Dictamen técnico sobre solicitud de permiso de uso de frecuencia. Se recomienda al MINAET otorgar al Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE).**

Seguidamente, el señor Carlos Raúl Gutiérrez somete a consideración del Consejo la solicitud de frecuencias planteada por Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE).

En esta oportunidad se conoce el oficio 2550-SUTEL-DGC-2012, de fecha 28 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo el criterio técnico para atender la solicitud de frecuencias indicada para el Catie.

El señor Fallas Fallas explica los detalles de esta solicitud, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular le formulan los señores miembros del Consejo.

Se da por recibido y aprueba el oficio 2550-SUTEL-DGC-2012, así como la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad. Suficientemente discutido este asunto, el Consejo resuelve:

**ACUERDO 021-041-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 2550-SUTEL-DGC-2012, de fecha 28 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente para atender la solicitud de frecuencias para el Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE).

**ACUERDO FIRME**

- 20. Informe técnico solicitud de permiso temporal de frecuencias. Aclaraciones referentes al informe técnico 3632-SUTEL-DGC-2012 de COCESNA solicitado por el MINAET en la banda de 6 GHz.**

Seguidamente, el señor Carlos Raúl Gutiérrez somete a consideración del Consejo la solicitud de frecuencias planteada por Cocesna.

En esta oportunidad se conoce el oficio 2595-SUTEL-DGC-2012, de fecha 29 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo el criterio técnico para atender la solicitud de frecuencias indicada para el Catie.

Nº

15785

04 DE JULIO DEL 2012



sutel

SESIÓN ORDINARIA Nº 041/2012  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

El señor Fallas Fallas explica los detalles de esta solicitud. Señala que se trata de una aclaración solicitada por el Minaet. Indica que oportunamente se hicieron las aclaraciones del caso y que se mantiene la posición de la Dirección General de Calidad sobre este asunto.

Se da por recibido y aprueba el oficio 2595-SUTEL-DGC-2012, así como la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad. Suficientemente discutido este asunto, el Consejo resuelve:

#### **ACUERDO 022-041-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 2595-SUTEL-DGC-2012, de fecha 29 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente para atender la solicitud de permiso de uso no permanente del espectro radioeléctrico de Cocesna.

#### **ACUERDO FIRME**

##### ***21. Informe sobre observaciones a la consulta remitida por la Asamblea Legislativa sobre el proyecto de ley No 17957 denominado Ley de Orden y Regulación de Radio y Televisión.***

De inmediato el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo el informe sobre las observaciones preparadas para la Asamblea Legislativa, en respuesta a la consulta sobre el proyecto de ley No 17957 denominado Ley de Orden y Regulación de Radio y Televisión.

En esta oportunidad, se conoce el proyecto de ley mencionado, presentado por el Diputado Justo Orozco Álvarez, así como el oficio 2639 SUTEL-2012, de fecha 02 de julio del 2012, que contiene la propuesta de respuesta a la Asamblea Legislativa sobre este tema.

En dicho oficio de respuesta, Sutel expone y explica ampliamente los fundamentos técnicos y jurídicos que en que se basa la Superintendencia para emitir su criterio de que la aprobación del proyecto remitido en consulta no resulta viable desde el punto de vista jurídico y regulatorio establecido en la actual legislación en materia de telecomunicaciones, por lo que se debe recomendar el rechazo del mismo.

El señor Fallas Fallas brinda una explicación sobre el particular, señala que se trata de un tema bastante importante y que debe conocerse y resolverse en esta oportunidad, en firme, con el propósito de cumplir con los plazos fijados.

Señala que la idea es rechazar la propuesta tal y como fue presentada y aclara los puntos que deben rechazarse, señala que en muchos aspectos el documento raya en lo poco formal y de contenido de muy poca calidad y seriedad, y que en el análisis, muy respetuoso, realizado por la Dirección General de Calidad, señala que contempla aspectos que se ordenan a Sutel, que salen

del ámbito de regulación de la Superintendencia y que contradicen las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones.

Por ejemplo, señala la creación de otros tipos de títulos habilitantes, además, la creación de dos nuevas entidades, una adscrita a Sutel y la otra no define a qué entidad está inscrita. Con base en las consideraciones expuestas es que la Dirección General de Calidad recomienda dar por recibido el documento y autorizar al Presidente del Consejo para que remita la respuesta correspondiente a la Asamblea Legislativa.

#### **ACUERDO 023-041-2012**

Dar por recibido el oficio 2639 SUTEL-2012, así como el Proyecto de Ley No 17957, denominado Ley de Orden y Regulación en Radio y Televisión, conocido en esta oportunidad y autorizar al señor Presidente del Consejo para que remita a la Asamblea Legislativa la propuesta de oficio elaborada por la Dirección General de Calidad, para atender este tema.

#### **22. *Solicitud de confidencialidad para adecuación del título habilitante de frecuencias satelitales. Recomendación de datos que podrían ser considerados confidenciales para la adecuación del título habilitante de Servicios Directos de Satélite, S. A.***

El señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo la recomendación de datos que podrían considerarse confidenciales para la adecuación del título habilitante de Servicios Directos de Satélite, S. A.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 2569 SUTEL-DGC-2012, de fecha 28 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio relacionado con la solicitud de confidencialidad indicada. En dicho criterio se exponen los fundamentos jurídicos y técnicos por los cuales se recomienda aceptar como confidencial los puntos de la resolución que tienen que ver con la parte dispositiva III; "*contratos suscritos con proveedores de contenidos*", y con la parte dispositiva IV, que tiene que ver con "*contratos relacionados con el alquiler de capacidad con el respectivo operador satelital*".

El señor Fallas Fallas señala que se trata de un tema igual a los que se han hecho en otras oportunidades relacionados con temas satelitales, y la idea es que determinados folios sean declarados confidenciales, pero que sean enviados a Minaet, para el trámite correspondiente.

Se da por recibido el oficio 2569 SUTEL-DGC-2012, así como la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad y luego de analizado este asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 024-041-2012**

**RCS-202-2012  
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 10:45 HORAS DEL 04 DE JULIO DE 2012**

#### “DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE PIEZAS DE EXPEDIENTE ER 2614

En relación con la solicitud de declaratoria de confidencialidad de parte de la información presentada para el otorgamiento de frecuencias de asignación no exclusiva a través de la resolución RCS-222-2011; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 5, acuerdo 024-041-2012 celebrada el 04 de julio de 2012, la siguiente resolución:

---

#### RESULTANDO

- I. Que mediante resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones RCS-222-2011 de las 13:40 horas del 12 de octubre de 2011, se adoptó el Procedimiento Interno para la remisión al Poder Ejecutivo de recomendaciones técnicas para el otorgamiento de concesiones directas.
- II. Que con fecha 5 de junio de 2012, la empresa Servicios Directos de Satélite S.A. solicitó la declaratoria de confidencialidad del contrato de con el operador de contenido satelital, presentado como parte del trámite de solicitud de frecuencia satelital presentado ante esta Superintendencia.
- III. Que por medio del oficio 2569-SUTEL-2012 del 28 de junio de 2012, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia presentó una recomendación de la solicitud presentada por Servicios Directos de Satélite S.A.
- IV. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### CONSIDERANDO

- I. Que de conformidad con el artículo 30 de nuestra Constitución Política, toda persona tiene el derecho de acudir ante la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público (derecho de acceso a la información administrativa) y por lo tanto la declaratoria de confidencialidad únicamente procede sobre las piezas del expediente que sólo afectan y atañen a la empresa.
- II. Que el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, corresponde a la Administración examinar la pieza o piezas que contienen los expedientes, a fin de determinar cuáles están protegidas por el principio de confidencialidad y por lo tanto deben ser restringidas al público.
- III. Que de conformidad con el artículo 19 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAET, todo solicitante de un título habilitante podrá requerir por escrito que cierta información se declare confidencial y corresponde a la SUTEL revisar dichas solicitudes de confidencialidad y emitir su decisión.
- IV. Que en este sentido, la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001 ha reconocido que podría considerarse como confidencial *“la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual esta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas,*

*correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc.”*

- V. Que por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y que tal y como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003:

(...)

*“El contenido del derecho de acceso a la información administrativa es verdaderamente amplio y se compone de un haz de facultades en cabeza de la persona que lo ejerce tales como las siguientes: a) acceso a los departamentos, dependencias, oficinas y edificios públicos; b) acceso a los archivos, registros, expedientes y documentos físicos o automatizados – bases de datos ficheros-; c) facultad del administrado de conocer los datos personales o nominativos almacenados que le afecten de alguna forma, d) facultad del administrado de rectificar o eliminar esos datos si son erróneos, incorrectos o falsos; e) derecho de conocer el contenido de los documentos y expedientes físicos o virtuales y f) derecho de obtener, a su costo, certificaciones o copias de los mismos.*

(...)

- VI. Que la Ley de Información No Divulgada, Ley No. 7975, en su numeral 2 dispone:

*“Protégese la información no divulgada referente a los secretos comerciales e industriales que guarde, con carácter confidencial, una persona física o jurídica para impedir que información legítimamente bajo su control sea divulgada a terceros, adquirida o utilizada sin su consentimiento por terceros, de manera contraria a los usos comerciales honestos, siempre y cuando dicha información se ajuste a lo siguiente:*

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

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

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

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

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

*La información que se considere como no divulgada deberá constar en documentos, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, microfilmes, películas u otros elementos similares.”*

- VII. Que asimismo, en el artículo 4 de la Ley de Información No Divulgada, No. 7975, se establece:



*"Esta ley no protegerá la información que:*

*a. Sea del dominio público.*

*b. Resulte evidente para un técnico versado en la materia con base en información disponible de previo.*

*c. Deba ser divulgada por disposición legal u orden judicial."*

VIII. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 80 de la Ley No. 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, se considera que será de carácter público, y por tanto no puede ser considerada como confidencial, la información que deba estar contenida en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, a saber:

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

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

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

*d) La asignación de recursos de numeración.*

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

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

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

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

*i) Los contratos de adhesión que apruebe la Sutel.*

*j) Los árbitros y peritos acreditados por la Sutel.*

*k) Las sanciones impuestas con carácter firme.*

*l) Los reglamentos técnicos que se dicten.*

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

*n) Convenios privados para el intercambio de tráfico internacional.*

*ñ) Los informes del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.*

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

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

X. Que mediante resolución RCS-216-2012 del 12 de abril del 2012 se procedió con la declaratoria de confidencialidad de piezas de expedientes conforme a la recomendación contenida en el oficio N° 1202-SUTEL-DGC-2012 entre la cual se incluye lo correspondiente a la parte dispositiva VI, "contratos relacionados con el alquiler de capacidad con el respectivo operador satelital"

XI. Que en razón de lo anterior, lo procedente es acoger la solicitud de confidencialidad planteada por Servicios Directos de Satélite S.A. como en efecto se dispone.

**POR TANTO**

Con fundamento en los artículos 273 y 274 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593 en el artículo 19 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo No. 34765-MINAET.

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

- I. Acoger la recomendación presentada por la Dirección General de Calidad mediante oficio N° 2569-SUTEL-DGC-2012 del 28 de junio de 2012 por medio de la cual se recomienda la declaratoria de confidencialidad de la información presentada por Servicios Directos de Satélite S.A. como parte del procedimiento establecido en la resolución RCS-222-2011.
- II. Acoger la solicitud de confidencialidad presentada por Servicios Directos de Satélite S.A., correspondiente al contrato con el operador de contenido satelital presentada dentro del trámite de solicitud de concesión directa para la prestación de servicios satelitales.
- III. Declarar confidencial por el plazo de 3 (tres) años los siguientes folios del expediente ER-2614:
  - Folios 180 al 235: contrato con el operador de contenido satelital.
- IV. Para efectos de la revisión de los requisitos señalados en la RCS-208-2011 por parte del Poder Ejecutivo como autoridad competente, trasladar la totalidad del expediente con la indicación de los folios a declarar confidenciales. Lo anterior para efectos de que el Viceministerio de Telecomunicaciones brinde a dicha información el mismo carácter y tratamiento señalado en la resolución por medio de la cual esta Superintendencia declara la confidencialidad de los folios.

**NOTIFÍQUESE.-**

***23. Recurso de reconsideración interpuesto por el ICE contra la publicación de la audiencia pre cartel del borrador del pliego de condiciones de portabilidad numérica.***

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo el recurso de reconsideración interpuesto por el ICE contra la publicación de la audiencia pre cartel del borrador del pliego de condiciones de portabilidad numérica.

Ingresa a la sala nuevamente la funcionaria Mariana Brenes, quien estuvo presente en la sala de sesiones durante el conocimiento del tema al que se refiere el punto 5 del orden del día.

El señor Glenn Fallas brinda una explicación sobre este asunto y señala que se trata de un recurso de reconsideración que interpuso el ICE contra la publicación de la audiencia preliminar del cartel del borrador del pliego de condiciones de portabilidad numérica, en la cual se pretende que los oferentes presenten sus objeciones y observaciones. Este recurso incluye muchos aspectos del

oficio que se conoció en la anterior en relación con el argumento de que la red fija es propiedad del ICE, a lo cual ya se hicieron las aclaraciones correspondientes y se señaló que al permitir la portabilidad de redes fijas, no se está habilitando a prestadores para que presten servicios de telefonía básica tradicional.

Indica que además en el recurso señalan aspectos que para el ICE era necesario subsanar antes de hacer la publicación y se les aclaró que efectivamente estos aspectos se trataron y subsanaron en reuniones en que estuvieron presentes los miembros del Comité Técnico de Portabilidad Numérica.

La señora Brenes Akerman se refiere a que la audiencia pre cartel es un acto preparatorio y que por esta razón, no tiene ningún tipo de recurso y con base en este argumento se le rechaza el recurso al ICE-. Lo que eventualmente tendría recurso sería el cartel, pero no la audiencia.

Explica que se atendieron los argumentos expuestos con el fin de aclararles las consultas, pero el recurso como tal se puede rechazar ad portas, pues por las razones indicadas, éste no tiene ningún sentido.

Luego de un intercambio de impresiones sobre el particular y atendidas las consultas planteadas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 025-041-2012**

**RCS-207- 2012**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
 SAN JOSÉ, A LAS 11:15 HORAS DEL 04 DE JULIO DEL 2012**

**“SE RECHAZA EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTO POR EL  
 INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE) CONTRA LA PUBLICACIÓN DE  
 LA AUDIENCIA PRE-CARTEL EN EL DIARIO DE CIRCULACIÓN NACIONAL LA NACIÓN  
 DEL 11 DE JUNIO DE 2012”**

**EXPEDIENTE SUTEL-OT-021-2012**

En relación con el recurso de reconsideración interpuesto por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)**, contra la publicación de la audiencia pre-cartel en el diario de circulación nacional La Nación del 11 de junio de 2012; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el Artículo 5, Acuerdo 025, de la sesión ordinaria 041 celebrada el 04 de juli del 2012, la siguiente Resolución:

---

**RESULTANDO**

- I. Que en el diario de circulación nacional La Nación del 11 de junio del 2012, se publicó la audiencia pre-cartel mediante la cual se le comunicó a los interesados sobre la existencia de un primer borrador del pliego de condiciones para la implementación de la portabilidad numérica.



- II. Que el día 14 de junio del 2012 (NI-3272), el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** interpuso un recurso de reconsideración contra dicha publicación.
- III. Que mediante oficio 2642-SUTEL-DGC-2012 del 3 de julio del 2012, se rindió un informe técnico-jurídico para la resolución del recurso interpuesto por el **ICE**.
- IV. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### CONSIDERANDO

- I. Que para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del informe técnico jurídico rendido mediante oficio número 2642-SUTEL-DGC-2012, el cual es acogido en su totalidad por este Consejo, lo siguiente:

"(...)

##### **A. Análisis del recurso de reconsideración**

*El recurso de reconsideración interpuesto por el ICE resulta improcedente y debe rechazarse, pues de conformidad con el artículo 163 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), los actos preparatorios o de mero trámite no son impugnables. En este sentido, la realización de una audiencia pre-cartel no tiene efectos propios y su finalidad es recopilar observaciones de potenciales oferentes, previo a elaborar el cartel definitivo.*

*Ahora bien, con el único fin de aclarar al ICE las inquietudes presentadas, se procede a atender sus argumentos.*

##### 1. Análisis de los principales argumentos del recurrente.

##### Argumentos señalados en el punto primero del recurso

*El recurrente indica que luego de la última sesión extarordinaria realizada el día 6 de junio del presente año por parte del Comité Técnico de Portabilidad Numérica (CTPN), para la revisión del borrador del pliego de condiciones del Sistema Integrado de Portabilidad Numérica en Costa Rica (en adelante SIPN), manifestó su oposición sobre la publicación en audiencia preliminar del pliego de condiciones.*

*Lo anterior, se fundamentó en el hecho de que el ICE consideraba la existencia de temas importantes que debían ser resueltos en el seno del CTPN o en su defecto por la SUTEL de previo a la publicación de la audiencia pre-cartel, que podrían generar una cierta incertidumbre a los posibles oferentes y aumentar el riesgo de objeciones formales a la versión final del pliego de condiciones. Tales temas, fueron señalados por el operador en el recurso de reconsideración de la siguiente manera:*

- "1. Eliminación de la habilitación del Sistema Integrado de Portabilidad Numérica para portabilidad de telefonía fija.*
- 2. Inclusión de causa de rechazo por no coincidencia de solicitante y titular del servicio.*
- 3. Inconveniencia de hacer Audiencia preliminar sin que exista una versión depurada y completa del cartel.*



4. Indefinición de procedimientos claros para la intervención del Consejo de la SUTEL en la resolución de los puntos en desacuerdo.
5. Refrendo contralor a la selección de SUTEL
6. Inclusión en cartel de Cláusula de Garantía de Cumplimiento y posibilidad de rebajar multas de pago de cuotas fijas.
7. Incluir en cartel condiciones para evaluar capacidad financiera de oferentes.
8. Definición de minutos para confirmar revalidación (propuesta de ICE ya enviada)
9. Necesidad de acuerdo en Comité entre operadores para suspender servicio en caso que cliente no pague deudas pendientes.
10. Necesidad de revisión de SLA nuevos agregados.
11. Necesidad de definición de procedimientos cuando exista intervenciones telefónicas."

Es importante destacar, que una vez entregadas las observaciones realizadas por todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles al borrador inicial del pliego de condiciones para la selección de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERP) enviado por la SUTEL, los miembros que integran el CTPN necesitaron de 7 sesiones de trabajo realizadas los días 28, 29, 30 y 31 de mayo del presente año, así como los días 4, 5 y 6 de junio del 2012 para la creación de la versión final del borrador del pliego de condiciones, plazo que inicialmente vencía el día 31 mayo del presente año, según el cronograma presentado a los integrantes del CTPN durante la sesión ordinaria N°0011-2012 del día 10 de mayo del presente año.

Lo anterior claramente evidencia, que el borrador publicado fue sometido y revisado de forma exhaustiva por los miembros que integran el CTPN, de forma coherente con el principio de transparencia del artículo 3 inciso d) de la Ley N° 8642, siendo que sorprende a esta Superintendencia la posición del ICE respecto a la publicación del borrador.

Sin embargo, en relación con los puntos anteriormente citados esta Superintendencia aclara lo siguiente:

1. Eliminación de la habilitación del SIPN para portabilidad fija

Durante las múltiples sesiones de trabajo del CTPN para la revisión del pliego de condiciones, el tema de la habilitación de la portabilidad numérica para el servicio de telefonía fija en el SIPN fue ampliamente discutido sin que existiera unanimidad para la inclusión o la supresión de dicho tema del borrador del pliego de condiciones, aun cuando los funcionarios de la SUTEL miembros del CTPN aclararon en varias de las sesiones de dicho Comité que la resolución RCS-274-2011 ya incluía el tema de portabilidad numérica en el servicio fijo, en congruencia con lo dispuesto por el artículo 45 inciso 17) de la Ley N° 8642.

No obstante ante las dudas externadas por el ICE y con el propósito de no postergar la publicación de dicho borrador según el cronograma presentado a los integrantes del CTPN, los miembros del Consejo de la SUTEL emitieron una nota aclaratoria el día 7 de junio del presente año sobre el tema a través del oficio 2288-SUTEL-2012, la cual fue ratificada durante la sesión ordinaria N° 038-2012 realizada el día 20 de junio mediante el acuerdo N° 021-038-2012, en donde se solicita la inclusión de la cláusula 2.6.1.3 sobre el tema de portabilidad numérica en el servicio fijo dentro del pliego de condiciones de portabilidad numérica.

*En el oficio supracitado, esta Superintendencia aclaró que si bien es cierto, en primera instancia el servicio de portabilidad numérica estará disponible únicamente para servicios de telecomunicaciones móviles, debe considerarse que a futuro la legislación y regulación actual disponen la obligatoriedad de brindar portabilidad numérica en otras modalidades tales como telefonía fija; por lo que esta Superintendencia consideró prudente solicitar a los posibles oferentes de la solución de portabilidad numérica, prever que su solución sea lo suficientemente flexible, para que se encuentre en la capacidad de efectuar portabilidades en las modalidades de servicio fijo y Telefonía IP, sin la necesidad de requerir un cambio drástico en la arquitectura de hardware y software o inversiones adicionales en el licenciamiento.*

*Por otra parte, una vez más se le debe aclarar al ICE que los recursos de numeración que tiene asignados para el uso de su red de telefonía básica tradicional no son propios de dicha institución, ya que son considerados de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 inciso 18 de la Ley N°8642, como recursos escasos del Estado.*

*"Artículo 6—Inciso 18) Recursos escasos: incluye el espectro radioeléctrico, los recursos de numeración, los derechos de vía, las canalizaciones, los ductos, las torres, los postes y las demás instalaciones requeridas para la operación de redes públicas de telecomunicaciones."*

*Es importante resaltar que dichos recursos se asignan a los operadores y proveedores de servicios para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, sin embargo la administración de los mismos le corresponde a la SUTEL indistintamente del servicio que se brinde con dicha numeración.*

*Lo anterior implica que el ICE no puede disponer de forma arbitraria de su numeración ni pretender que el hecho de brindar un servicio en monopolio le brinde derechos adicionales sobre este recurso escaso, máxime considerando el principio establecido en el artículo 2 inciso i) de la Ley N° 8642 sobre la optimización de recursos escasos.*

*"Artículo 2—Inciso i) Optimización de los recursos escasos: asignación y utilización de los recursos escasos y de las infraestructuras de telecomunicaciones de manera objetiva, oportuna, transparente, no discriminatoria y eficiente, con el doble objetivo de asegurar una competencia efectiva, así como la expansión y mejora de las redes y servicios".*

*Bajo esta tesitura, queda en manifiesto que la SUTEL puede administrar el recurso numérico asignado a servicios de telefonía fija para que el mismo sea utilizado una vez implementada la portabilidad numérica en nuestro país.*

**2. Inclusión de causa de rechazo por no coincidencia de solicitante y titular del servicio.**

*En cuanto a este punto, resulta esencial aclarar que desde la emisión de la RCS-274-2011, la SUTEL estableció las causas de rechazo por la no coincidencia entre el solicitante y el titular del servicio, razón por la cual el borrador de pliego de condiciones transcribe lo dispuesto al respecto en la citada resolución, tal y como se muestra a continuación:*

*"i. La no coincidencia total entre el nombre o razón social del solicitante proporcionado por el cliente y el nombre o razón social del solicitante indicado*



*en la cédula de identidad, el pasaporte o certificación de personería jurídica. Entiéndase coincidencia total, para el caso de personas físicas, como el hecho de que tanto el(los) nombre(s) como el(los) apellido(s) sean iguales a los presentados en el documento de identificación aportado. Para que exista una coincidencia total, en el caso de personas jurídicas; la razón social debe ser igual a la establecida en la certificación de personería jurídica."*

*Por lo anterior, de nuevo sorprende a estos profesionales la posición del ICE ante temas discutidos e incluidos en el borrador de pliego de condiciones.*

3. *Inconveniencia de hacer Audiencia preliminar sin que exista una versión depurada y completa del cartel.*

*Con respecto a lo indicado por el operador, es importante mencionar que como parte de los esfuerzos que ha realizado esta Superintendencia como órgano instructor del proceso de selección de la ERP, se presentó a todos los operadores y proveedores miembros del CTPN durante la sesión ordinaria N°0011-2012 del día 10 de mayo del 2012, el borrador con los términos de referencia para la implementación de la ERP en Costa Rica. Asimismo, en esta misma sesión se acordó que con base en el cronograma de trabajo que les fue expuesto este mismo día, todos los operadores y proveedores miembros del CTPN debían presentar los comentarios y observaciones sobre dicho borrador a más tardar el día 24 de mayo del presente año.*

*Seguidamente, la SUTEL procedió a elaborar un único documento que consolidó las posiciones emitidas por parte de cada uno de los operadores y proveedores miembros del CTPN y posteriormente mediante diversas sesiones de trabajo en conjunto con el mismo comité llevadas a cabo entre el día lunes 28 de mayo y el día miércoles 6 de junio del presente año, se desarrolló un producto final bastante depurado listo para ser presentado a los potenciales oferentes del SIPN en Costa Rica. Todo esto, con el fin de cumplir con el cronograma citado anteriormente y por ende con los 400 días naturales establecidos para la implementación de la portabilidad numérica dispuestos en la RCS-274-2011.*

*Lo indicado anteriormente, evidencia que tanto la SUTEL como los operadores y proveedores miembros del CTPN dedicaron el tiempo necesario y trabajaron de manera seria en obtener una versión depurada del borrador del pliego de condiciones, lo suficientemente apta para la respectiva publicación. Cabe destacar, que el único tema en el cual no existió unanimidad por parte de los miembros del CTPN, se refiere al descrito en el punto 1 del presente documento; el cual fue aclarado por esta Superintendencia tal y como se describe en dicha sección.*

*Finalmente, es importante mencionar que todos los operadores y proveedores miembros del CTPN, con excepción del ICE, estuvieron de acuerdo en que el borrador del pliego de condiciones trabajado entre el día lunes 28 de mayo y el día miércoles 6 de junio del presente año era de una muy alta calidad, lo cual consta en las grabaciones que son parte del expediente interno de actos preparatorios para la portabilidad numérica.*

*Nuevamente sorprende a estos profesionales que no fue sino hasta la última sesión de trabajo del CTPN realizada el 6 de junio del presente año, que el ICE, una vez avanzado y revisado el borrador del pliego de condiciones, mostró su posición en contra de la publicación de la invitación a la audiencia previa con los potenciales oferentes. Con respecto a lo anterior, esta Superintendencia reconoce que es comprensible la posición reticente del*

*operador incumbente sobre la toma de acciones que promuevan la competencia eficaz en el mercado de las telecomunicaciones.*

4. *Indefinición de procedimientos claros para la intervención del Consejo de la SUTEL en la resolución de los puntos en desacuerdo.*

*Esta Superintendencia reconoce que conforme con lo discutido en la sesión ordinaria N° 013-2012 del día jueves 31 de mayo del presente año, evidentemente existió una posición de "no" unanimidad debido a la disconformidad mostrada por los representantes del ICE ante la inclusión de una cláusula sobre el tema de la capacidad con la que debía contar el SIPN para soportar a futuro portaciones en la modalidad de telefonía fija en el borrador del pliego de condiciones; pese a que tal y como se describió en el punto 1 del presente documento, la resolución RCS-274-2011 ya incluía implícitamente la posibilidad de realizar la portabilidad en servicios fijos.*

*Por lo anterior, la presidencia del CTPN en acato a las políticas que fueron establecidas en los lineamientos de Gobernanza del Comité y que fueron aprobados en la sesión ordinaria N° 006-2012 del 8 de marzo del presente año, elevó el tema en cuestión a los miembros del Consejo de la SUTEL para su respectiva resolución:*

*"En todos los casos, la SUTEL adoptará las decisiones que sean emitidas por los miembros votantes del CTPN en forma unánime (quórum funcional) siempre y cuando las mismas no atenten contra la legislación vigente en nuestro país. En caso de no contar con una posición consensuada, el Presidente del CPTN elevará el tema en específico para su resolución por parte del Consejo de la SUTEL."*

*Es entonces, que los miembros del Consejo de la SUTEL proceden a realizar una aclaración mediante el oficio 2288-SUTEL-2012 acerca de la validez y necesidad de la inclusión de dicha cláusula. Cabe mencionar que dicha nota es una mera reiteración y aclaración de la normativa existente aplicable a la portabilidad numérica. Por último, conviene destacar que dicha aclaración se realizó de oficio, considerando que la cláusula sería incluida en un borrador del pre-cartel y no en su versión final para publicación en el Diario Oficial La Gaceta.*

*En todo caso, se debe tener en consideración que este mismo Consejo procedió a ratificar la inclusión de la citada cláusula dentro del pliego de condiciones de portabilidad numérica mediante el acuerdo N° 021-038-2012 de la sesión ordinaria N° 038-2012 realizada el día 20 de junio del presente año.*

5. *Refrendo contralor a la selección de SUTEL*

*Efectivamente dicha cláusula fue incluida en el borrador del pliego de condiciones tal y como se indica a continuación:*

*"1.5.11.4 Para efectos de facilitar los trámites de refrendo o aprobación interna, según corresponda respecto de los operadores y proveedores estatales, se deberá indicar en la oferta el nombre y las calidades de la persona facultada para la firma del contrato correspondiente. Una vez seleccionado el oferente se debe presentar el poder que le acredite para tal hecho."*

6. Inclusión en cartel de Cláusula de Garantía de Cumplimiento y posibilidad de rebajar multas de pago de cuotas fijas.

Tal y como fue expuesto por los funcionarios de la SUTEL miembros del CTPN, se reitera que debido a la naturaleza del presente proceso de selección, la garantía de cumplimiento deberá establecerse en los respectivos contratos que suscriban los operadores y proveedores de telecomunicaciones móviles con la Entidad de Referencia. Sin embargo, la vigencia de dicha garantía si fue considerada en el borrador del pliego de condiciones a través de los siguientes puntos:

"1.5.10.1.3 Los oferentes que participen del presente proceso de selección deberán mantener vigente la garantía de participación durante todo el plazo de vigencia de la oferta. Sin embargo, es una obligación del oferente seleccionado, mantener vigente la garantía de participación, hasta que esté rendida a satisfacción la Garantía de Cumplimiento a favor de cada uno de los operadores y proveedores miembros actuales del CTPN con los que suscriba los respectivos contratos."

"1.5.10.1.7 El oferente seleccionado podrá disponer de la Garantía de Participación, una vez rendida la "Garantía de Cumplimiento" ante cada uno de los operadores y proveedores miembros de CTPN."

Respecto al tema de multas y cláusula penal, dichas cláusulas también se incluyeron de conformidad con el texto indicado a continuación:

"(...)

**1.5.12. CLAÚSULA PENAL**

1.5.12.1. El oferente deberá presentar una carta suscrita por el representante legal de la empresa, donde certifique su compromiso de realizar la implementación de la ERPN dentro del plazo máximo indicado en el punto 1.5.8 del presente pliego de condiciones y reconociendo que por cada día natural de atrasos no justificados en la implementación del sistema respecto a dicho período pagará 0,4% del costo total por cargos fijos del proyecto (correspondiente a las 84 cuotas mensuales durante la vigencia del contrato). El valor total de la multa no podrá sobrepasar un 25% del costo total por cargos fijos del proyecto

1.5.12.2. Para tales fines, se considerará como atraso justificado, todas aquellas circunstancias que ocurran por razones no imputables a la ERPN seleccionada. Ante esta situación la ERPN seleccionada deberá informar y acreditar las justificaciones ante el o los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles afectados, debiendo para tales efectos, aportar la documentación de respaldo, así como cualquier otro elemento probatorio que demuestre fehacientemente que las razones del atraso no son imputables a la ERPN seleccionada.

1.5.12.3. Sin perjuicio de las multas descritas en el punto 1.5.12.1 del presente pliego de condiciones, se podrán adicionar otras multas en los contratos a suscribir entre la ERPN seleccionada y los operadores o proveedores de servicios de

*telecomunicaciones miembros actuales del CTPN. Dichas multas serán incorporadas de manera estandarizada en los contratos de cada uno de los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones."*

*Cabe aclarar, que las cláusulas anteriormente mencionadas no fueron incluidas de forma arbitraria, sino más bien fueron discutidas, modificadas y acordadas durante las sesiones trabajo del CTPN para la revisión del borrador del pliego de condiciones.*

7. Incluir en cartel condiciones para evaluar capacidad financiera de oferentes.

*Respecto de capacidad financiera, dicha cláusula también fue incluida de conformidad con el texto indicado a continuación:*

*"(...)*

*1.5.13.2. Los oferentes podrán acreditar su capacidad financiera mediante la presentación en la oferta de cualquiera de las dos alternativas que se indican a continuación:*

*1.5.13.2.1. Estados Financieros Auditados del último periodo disponible, emitidos por un contador público independiente.*

*Adicionalmente, el contador público independiente deberá manifestar las contingencias que puedan afectar la situación futura de la empresa durante el tiempo que transcurra entre la fecha de corte del último ejercicio fiscal y la fecha de presentación de la oferta.*

*1.5.13.2.2. Presentar el último reporte efectuado por una calificadora de riesgo reconocida (por ejemplo: Standard & Poors, Fitch, Moody's, entre otros).*

***Nota:** La no presentación de esta información provocará que el oferente sea automáticamente descalificado del presente proceso de selección. En caso de que ambos documentos solicitados sean emitidos en el extranjero, el oferente debe cumplir con lo solicitado en la cláusula punto 1.5.19.8 del presente pliego de condiciones."*

*Al igual que el punto anteriormente discutido, cabe aclarar que las cláusulas anteriormente mencionadas no fueron incluidas de forma arbitraria, sino más bien fueron discutidas, modificadas y aprobadas durante las sesiones trabajo del CTPN para la revisión del borrador del pliego de condiciones.*

8. Definición de minutos para confirmar revalidación (propuesta de ICE ya enviada)

*Acerca de la definición del tiempo máximo de respuesta en el cual un operador donante debe contestar a los mensajes de "consulta de prevalidación sin solicitud", que debía de ser definido en el borrador del pliego de condiciones para la selección de la ERP; se tomó como insumo la propuesta enviada por el ICE mediante correo electrónico el día viernes 8 de junio del presente año, la cual fue la única presentada por los operadores y proveedores miembros del CTPN.*

Dicha definición fue incluida en el apartado 2.9.3.3 del borrador del pliego de condiciones para la selección de la ERPN; tal y como se muestra en el siguiente texto:

"(...)

- iii. El operador donante analizará la consulta y generará la respuesta de manera que brinde al operador o proveedor receptor la información para validar los datos aportados por el usuario final y prever la aprobación o denegación del trámite de portación. El tiempo máximo de respuesta del operador donante **no podrá exceder los 10 minutos.**"

(el texto resaltado no corresponde con el original)

9. Necesidad de acuerdo en Comité entre operadores para suspender servicio en caso que cliente no pague deudas pendientes.

En primera instancia, conviene aclarar que en el Por Tanto XI de la resolución RCS-274-2011 se estableció mediante el formulario de solicitud –el cual debe ser completado por el usuario final en el momento de completar una portación– que dicho usuario debe aceptar que el hecho de portar su número no lo exime de las obligaciones económicas adquiridas con la red donante, tal y como se cita a continuación:

"(...)

- ii. Aceptación por parte del usuario de que el hecho de portar su número no lo exime de las obligaciones económicas adquiridas con la red donante, por lo que podría estar recibiendo facturas de cobro del operador donante, las cuales podrían incluir cualquier saldo a la fecha de portación o incluso cargos de roaming; los cuales podrían ser facturados hasta por un período no mayor a noventa (90) días naturales después de la portación según se indica en el artículo 34 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones."

Sin embargo, el tema de deudas pendientes por parte de un usuario final que solicite la portación de su número telefónico es más bien un aspecto de tipo regulatorio que ya se contempla en la resolución supracitada y que además es un tema comercial que no le compete a la ERPN, y que más bien puede ser subsanado a través de acuerdos comerciales suscritos entre los operadores y proveedores, tal y como fue expuesto por los funcionarios de la SUTEL en el seno del CTPN.

Por lo anterior, es claro que los temas en mención no afectan el desarrollo de los términos de referencia del presente proceso de selección y que adicionalmente son irrelevantes debido a que no representan ningún tipo de impacto tanto técnico como administrativo en la puesta en marcha del SIPN.

10. Necesidad de revisión de SLA nuevos agregados.

Es importante reiterar que como parte de los esfuerzos que ha realizado esta Superintendencia como órgano instructor del proceso de selección de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica, se presentó a todos los operadores y proveedores miembros del Comité Técnico de Portabilidad Numérica durante la sesión ordinaria N°0011-2012 del día 10 de mayo del presente año, el borrador con los términos de referencia para la implementación de la respectiva entidad en Costa Rica, mismo que incluía en el punto 2.6.14 una serie de diagramas de las actividades asociadas al proceso de portación los cuales permitieron generar la tabla con acuerdos de niveles de servicio que

se incluyó en el punto 2.2.9 del citado borrador. Asimismo, en esta misma sesión se acordó que con base al cronograma de trabajo que les fue entregado este mismo día, todos los operadores y proveedores miembros del Comité debían presentar los comentarios y observaciones sobre dicho borrador a más tardar el día 24 de mayo del presente año.

Seguidamente, la SUTEL procedió a elaborar un único documento que consolidaba las posiciones emitidas por parte de cada uno de los operadores y proveedores miembros del Comité Técnico de Portabilidad Numérica. El ICE en su nota N° 6000-984-2012 con fecha del 24 de mayo del presente año remite a esta Superintendencia una serie de observaciones en las cuales sugiere la modificación de los diagramas de las actividades asociadas al proceso de portación descritos en el párrafo anterior.

Posteriormente, mediante diversas sesiones de trabajo en conjunto con el mismo Comité llevadas a cabo entre el día lunes 28 de mayo y el día miércoles 6 de junio del presente año, se trabajó en la depuración de los diagramas en cuestión y una vez que se obtuvo una versión final de los mismos se debió modificar la tabla de SLAs para lograr que los mismos se ajustaran a lo ya establecido en dichos diagramas. Asimismo, se debieron agregar nuevos SLAs correspondientes a un conjunto de diagramas relativos a las consultas de prevalidación, los cuales también fueron modificados, depurados y aprobados dentro del seno del Comité en presencia de los representantes del ICE miembros del CTPN, por lo que sorprende, una vez más, la posición tomada por el ICE al respecto.

11. Necesidad de definición de procedimientos cuando exista intervenciones telefónicas.

Con respecto a lo indicado por el ICE, es importante mencionar que tal y como fue señalado en el punto 9 del presente documento, dicha definición de procedimientos no afecta el desarrollo de los términos de referencia del presente proceso de selección y que adicionalmente son irrelevantes debido a que no representan ningún tipo de impacto tanto técnico como administrativo en la puesta en marcha del SIPN.

Sin embargo, la SUTEL realizó y expuso a los miembros del CTPN, una propuesta en el borrador del pliego de condiciones acerca de las cláusulas sobre las intervenciones en las comunicaciones y la participación de las entidades judiciales. Dichas cláusulas fueron vistas y modificadas durante las sesiones de trabajo celebradas por el CTPN, e incluso el mismo comité acordó eliminar dichas cláusulas propuestas por la SUTEL, sin que existiera en su momento algún tipo de desacuerdo.

Pese a lo anterior, existe un compromiso por parte de esta Superintendencia de colaborar proactivamente, con las acciones que sean necesarias para una efectiva protección de la seguridad pública y la defensa nacional; por lo que hemos manifestado ante el Poder Judicial y otras autoridades relacionadas nuestra anuencia a fin de tomar las medidas pertinentes para que sus sistemas se ajusten con las modificaciones que conlleva la portabilidad numérica en Costa Rica.

Argumento señalado en el punto segundo del recurso

El recurrente argumenta su inconformidad en la publicación de la audiencia preliminar del borrador pre-cartel realizada por SUTEL en nombre del CTPN sin haber existido un acuerdo de unanimidad.

Ante lo indicado por el ICE, cabe señalar que los puntos catalogados por su representada como "temas importantes que debían ser resueltos en el seno del CTPN" los cuales se encuentran

*numerados del 2 al 11 inclusive; y que se citan en el apartado de argumentos señalados en el punto primero del recurso del presente documento, fueron externados de manera oficial a esta Superintendencia en fecha 14 de junio del presente año, la cual es posterior a la fecha de publicación de la invitación a la audiencia preliminar realizada el 11 de junio del presente año; lo cual evidentemente demuestra la imposibilidad de esta Superintendencia de cancelar dicho acto, tal y como lo solicita el ICE en el recurso de marras.*

*Sin embargo, tal y como se demuestra durante el desarrollo del presente documento, cada uno de los temas que el operador alega que se encuentran sin resolver, fueron resueltos con antelación a la publicación de la invitación a participar en la audiencia preliminar acerca del pliego de condiciones para la selección de la ERPN.*

*En todo caso, se le reitera que mediante diversas sesiones de trabajo del comité llevadas a cabo entre el día lunes 28 de mayo y el día miércoles 6 de junio del presente año; por parte de la SUTEL y todos los operadores y proveedores miembros del CTPN; se dedicó el tiempo necesario y se trabajó con un alto compromiso en obtener una versión depurada del borrador del pliego de condiciones, lo suficientemente apta para la respectiva publicación y lista para ser presentada a los potenciales oferentes del SIPN en Costa Rica.*

*Por último, se le aclara una vez más que las especificaciones técnicas, administrativas y económicas fueron desarrolladas para un borrador del pliego de condiciones, lo cual claramente no exime la posibilidad de realizar cualquier modificación en dichas condiciones de previo a la publicación de la versión final de los términos de referencia.*

#### **B. Conclusiones y Recomendaciones**

*En virtud de lo expuesto y de conformidad con la Ley General de Administración Pública, ley 6227, se recomienda rechazar ad portas el recurso de reconsideración interpuesto por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** contra la publicación de la audiencia pre-cartel en el diario de circulación nacional La Nación del 11 de junio de 2012.*

*(...)"*

- II. Que de conformidad con los Resultandos y los Considerandos que preceden, lo procedente es rechazar ad portas el recurso de reconsideración interpuesto por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** contra la publicación de la audiencia pre-cartel en el diario de circulación nacional La Nación del 11 de junio del 2012.

#### **POR TANTO**

Con fundamento en la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593, la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No. 8642.

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

- I. **ACOGER** en su totalidad el informe técnico jurídico rendido mediante oficio 2642-SUTEL-DGC-2012 del 3 de julio del 2012.



- II. **RECHAZAR** ad portas el recurso de reconsideración interpuesto por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** contra la publicación de la audiencia pre-cartel en el diario de circulación nacional La Nación del 11 de junio del 2012.
- III. **DAR** por atendidos los argumentos del **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** según los criterios expuestos en la parte considerativa de esta Resolución.
- IV. **NOTIFÍQUESE** al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** y a los demás miembros del Comité Técnico de Portabilidad Numérica.

**NOTIFIQUESE.**

***24. Resolución final del expediente AU-047-2011 sobre denuncia fraude por importación/exportación y bypass interpuesta por la empresa Eskiatos de Grecia, S. A. contra el Instituto Costarricense de Electricidad.***

El señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo la situación presentada con con la denuncia por fraude de importación/exportación y bypass interpuesta por Eskiatos de Grecia, S. A. contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

Ingresa a la sala de sesiones el funcionario Leonardo Steller, quien brinda una explicación sobre el particular y señala que se trata de una queja en el 2011, pues el ICE los acusó de fraude y les abrió un procedimiento administrativo para cobrarles una multa de cuarenta y seis mil dólares y ellos afirman que el cobro del ICE no es justo.

Explica que luego del análisis realizado al expediente, se llega a varias conclusiones, entre ellas, que se detectaron dos tipos de fraudes diferentes, uno por reexportación de tráfico y otro por bypass.

Indica que de acuerdo con el Reglamento de Usuario final, el ICE está en la obligación de comunicar inmediatamente la situación al operador. En este caso, el ICE esperó 25 días para comunicar lo correspondiente, no fue inmediato, esto porque de acuerdo con las políticas internas del ICE, ellos necesitan recopilar diez eventos para poder comunicar.

Por esta razón, se le pide al ICE mejorar los procedimientos de detección de fraudes, así como se le hace una llamada de atención a Skyatos en materia de ética empresarial y responsabilidad social, pues sí se determinó negligencia en la atención de estas situaciones.

Señala que el cobro del ICE no procede, primero porque no comunicó de inmediato a la empresa y segundo, el cobro de cuarenta y seis mil dólares es especulativo, dado que la institución no realizó cálculos exactos, sino lo calculó con el costo de la llamada internacional, y esto no procede.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Steller y luego de atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

ACUERDO 026-041-2012

RCS-208-2012

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 11:30 HORAS DEL 04 DE JULIO DEL 2012**

**"ACTO FINAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR QUEJA INTERPUESTA POR  
ESKIATHOS DE GRECIA, S. A. CONTRA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE  
ELECTRICIDAD (ICE) POR FACTURACIÓN IRREGULAR BASADA EN SUPUESTO FRAUDE  
DE IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN POR LLAMADAS INTERNACIONALES Y BYPASS  
ENTRANTE"**

**EXPEDIENTE SUTEL-AU-047-2012**

---

**RESULTANDO:**

- I. Que en fecha 24 de febrero del 2011, el señor **WALTER GERARDO GÓMEZ RODRÍGUEZ**, cédula de identidad número 2-493-615, en su condición de Apoderado especial de la empresa **ESKIATHOS DE GRECIA, S. A.**, presentó reclamo ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) manifestando que durante el mes de octubre del 2010 el servicio telefónico 2494-9797 presentó un comportamiento atípico por concepto de consumo internacional hacia Cuba. (folios 01 a 27)
- II. Que mediante acuerdo 005-026-2011 de la sesión ordinaria 026-2011 del 13 de abril del 2011, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) inició procedimiento administrativo ordinario contra el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)**, por la queja interpuesta en tiempo y forma, por **ESKIATHOS DE GRECIA S.A.**, y nombra el órgano director del procedimiento.(folios 31 a 32)
- III. Que el día 15 de noviembre del 2011, mediante Auto de Intimación, se detallan los hechos intimados, se realizaron los apercibimientos sobre las pruebas y se citó la comparecencia oral, dicho acto fue debidamente notificado a ambas partes el 17 de noviembre del 2011. (folios 33 a 38)
- IV. Que mediante oficio del ICE número 097-1362-2011, con fecha 01 de diciembre del 2011, se aportó la información solicitada en el Auto de Intimación del 15 de noviembre del 2011. (folios 39 a 234)
- V. Que mediante oficio del ICE número 097-1396-2011, con fecha 09 de diciembre del 2011, se nombró a la señora Ana Lorena Rodríguez Cavallini como apoderada especial extrajudicial. (folios 235 y 236)
- VI. Que el día 13 de diciembre del 2011, a las 09:30 horas se celebró la comparecencia oral y privada programada, a la cual asistió el Instituto Investigado, el órgano director y la parte reclamante. (folios 237 a 239)

- VII. Que el día 01 de junio del 2012, se brindó respuesta al oficio número 2021-SUTEL-DGC-2012, en donde se indica que la empresa Eskiathos de Grecia S.A. no se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. (folio 273)
- VIII. Que mediante oficio 2272-SUTEL-DGC-2012 del 11 de junio del 2012, el órgano director del procedimiento rindió el informe final. (folios 274 a 290)
- IX. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que del informe final rendido por el órgano director del procedimiento mediante oficio 2272-SUTEL-DGC-2012, el cual se acoge y sirve de sustento a esta resolución, conviene extraer lo siguiente:

" (...)

**III. Análisis técnico**

**a. Hechos probados**

- i. *Que la empresa Eskiathos de Grecia S.A. es la dueña del servicio telefónico RDSI PRI 24949797.*
- ii. *Que el 2 de octubre de 2010, el ICE detectó llamadas internacionales con destino a Cuba provenientes del número 24949797, por lo cual procedió a cerrar la salida internacional de dicho servicio.*
- iii. *Que el 6 de octubre de 2010, el ICE alertó a la empresa Eskiathos de Grecia S.A. sobre la generación de las llamadas hacia Cuba, las cuales se presumían como una actividad fraudulenta de reexportación de tráfico.*
- iv. *Que el 7 de octubre de 2010, la empresa Eskiathos de Grecia S.A. autoriza mantener cerrado el acceso internacional del servicio 24949797 hasta orden en contrario.*
- v. *Que las llamadas internacionales con destino a Cuba, realizadas por la empresa Eskiathos de Grecia S.A., del 1 al 2 de octubre de 2010 generaron una facturación de ₡ 101.001,05.*
- vi. *Que en el período comprendido entre el 4 y el 26 de octubre de 2010, el ICE detectó llamadas internacionales, terminadas en números locales y enmascaradas con el número 24949797, que no se cursaron a través de la infraestructura del ICE destinada para tal fin.*
- vii. *Que los procedimientos y sistemas de seguridad empleados por el ICE determinaron la existencia de llamadas originadas durante el período*

*comprendido entre el 4 y el 26 de octubre de 2010, que el ICE cataloga como una actividad fraudulenta de tipo bypass.*

- viii. *Que el 28 de octubre de 2010, el ICE informó a la empresa Eskiathos de Grecia S.A. acerca de la actividad fraudulenta denominada bypass y de un costo en daños para el ICE estimado en \$ 46.263,20.*
- ix. *Que la empresa Eskiathos de Grecia S.A. no presentó las pruebas solicitadas en el auto de intimación generado por esta Superintendencia, consistentes en: a) declaración jurada sobre las características técnicas de los equipos de seguridad así como de la central telefónica, b) registros de configuración, c) registros de tráfico entrante y saliente de julio a noviembre de 2010, d) declaración jurada sobre las acciones realizadas por los administradores de la central sobre la infraestructura mediante los cuales se demuestre la no intrusión a los sistemas, e) declarar sobre los sistemas y procedimientos de seguridad que tienen implementados para detectar y prevenir que terceros no autorizados ingresen, operen y manipulen sus redes de telecomunicaciones, f) declarar si los sistemas de comunicación se encontraban integrados (internet con la central telefónica), g) Adjuntar copia certificada del contrato suscrito con el proveedor de Internet y cualquier otra empresa que les haya provisto servicios de transporte de voz y/o datos.*
- x. *Que el ICE sigue un procedimiento para la determinación y atención de casos de fraude telefónico, basado en el resultado de las auditorías de tráfico internacional realizadas de forma periódica por este Instituto.*
- xi. *Que la empresa Eskiathos de Grecia S.A. no es un operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones, por cuanto no está inscrita como tal y no cuenta con ningún tipo de título habilitante para la operación y explotación de redes de telecomunicaciones ni para la prestación de servicios de telecomunicaciones.*

**b. Hechos no probados**

- i. *Que el ICE advirtiera a la empresa Eskiathos de Grecia S.A. acerca de la actividad de bypass, en fechas previas al 28 de octubre de 2010.*
- ii. *Que la central telefónica de la empresa Eskiathos de Grecia S.A. contara con sistemas de seguridad informáticos o similares que brindaran protección contra ataques de terceros, intromisiones informáticas, u otros.*
- iii. *Que la empresa Eskiathos de Grecia S.A. fuera víctima de un ataque informático o de algún otro tipo de intromisión no autorizada por esta.*
- iv. *Que del total de llamadas generadas por el número 2494-9797 a nombre de la empresa Eskiathos de Grecia S.A., se lograra determinar cuáles llamadas son originadas localmente y cuales son de origen internacional fraudulento.*

**c. Audiencia**

La audiencia se llevó a cabo a las 9:30 horas del 13 de diciembre de 2011, en las instalaciones de esta Superintendencia. Se presentaron a dicha audiencia el señor Walter Gerardo Gómez Rodríguez en representación de la empresa reclamante, el señor Allan Gerardo Fuentes Vargas en calidad de testigo aportado por la reclamante, los funcionarios Olman Carvajal Mora, Alex Araya Rojas y Ana Lorena Cavallini Castro en calidad de representantes del ICE y, el órgano director conformado por el ingeniero Jorge Salas Santana y la licenciada Natalia Ramírez Alfaro.

**i. Pruebas aportadas en la audiencia**

Las partes no aportaron prueba documental adicional durante la audiencia.

La parte reclamante no aportó al expediente la prueba solicitada en el auto de intimación generado por esta Superintendencia.

Se recibió la prueba testimonial del señor Allan Gerardo Fuentes Vargas.

**ii. Resumen de la exposición de los participantes**

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

**Walter Gerardo Gómez Rodríguez**

El señor Gómez Rodríguez reiteró los hechos indicados en la queja presentada ante esta Superintendencia, haciendo énfasis en que fueron víctimas de una invasión en la línea telefónica 24949797 y aduciendo que, luego de la notificación por parte del ICE, procedieron a solicitar el cierre del acceso internacional para evitar cualquier consecuencia que podría darse del tráfico fraudulento. No obstante, días después el ICE les notificó de un cobro por más de \$ 46.000 que, considera el reclamante, no tiene soporte jurídico sustentado en normativa y corresponde a una especulación de un daño cesante, del cual no hay evidencia de haberse producido.

**Ana Lorena Cavallini Castro**

La señora Cavallini Castro explicó que el 2 de octubre de 2010 se detectó tráfico internacional con destino a Cuba, procedente del número 24949797, el ICE procede de inmediato con el cierre de la salida internacional para ese servicio telefónico y tratan de contactar a la empresa dueña de ese servicio y, es hasta el 6 de octubre que logran obtener un contacto a través del Ejecutivo de Cuenta del ICE y se procede a notificar a la empresa mediante correo electrónico. Explica la señora Cavallini Castro que el ICE acostumbra hacer un informe sobre reexportación de tráfico cuando se presume que una empresa ha sido atacada por un tercero, pero que en este caso, debido a la respuesta que se obtuvo mediante el correo electrónico del 7 de octubre, resulta evidente que la empresa no fue atacada, de manera que el ICE no procedió con la realización del informe de reexportación y optó por mantener cerrado el acceso internacional del servicio telefónico en cuestión.

*Explica la señora Cavalini Castro que en el caso de la empresa Eskiathos de Grecia S.A. se dan dos situaciones distintas, una de ellas se conoce como reexportación de tráfico y la otra se conoce como bypass. En el caso de reexportación de tráfico por lo general la empresa usuaria del servicio de telefonía es víctima de un ataque por parte de un tercero que usufructúa el servicio, pero en este caso la empresa lo hace de manera intencional, al respecto la señora Cavalini Castro indicó lo siguiente "(...) por supuesto que en un inicio nosotros lo tomamos como una empresa siendo atacada, en el momento que ellos mismos nos dicen que se lo están dando a un inquilino y que ese inquilino dice que las llamadas es porque van a poner un Call Center y que son llamadas de prueba, la persona que alquiló lo estaba haciendo con toda la intención de reexportar el tráfico hacia Cuba, luego como se le cerró la llave para el acceso internacional y tenía toda esa infraestructura no se iban a quedar quietos, la aprovecharon para hacer bypass (...)"*

*La señora Cavalini Castro explica la manera como se detecta el fraude por bypass. Para hacer esto, se realizan llamadas de prueba desde diferentes lugares del mundo hacia números telefónicos específicos en Costa Rica que el ICE tiene dedicados a ese efecto; luego, de todas las llamadas entrantes a esos números, se revisa cuáles ingresaron por las rutas internacionales oficiales y cuáles ingresaron a través de un número telefónico nacional. En este caso particular, se detectaron 10 llamadas provenientes del número de teléfono 24949797, a estas llamadas se les conoce como eventos. Como parte del protocolo de detección de bypass del ICE, se requiere un mínimo de 10 eventos para poder tener pruebas suficientes para comprobar que una empresa está haciendo bypass. A este respecto la señora Cavalini Castro indicó lo siguiente, "(...) no podemos abrir un procedimiento hasta que tengamos una prueba de por lo menos 10 eventos, en el momento que hubieron los 10 eventos fue que ya se sacó. Eventos son llamadas de prueba que hicimos y que se trasegaron a través de estos números (...)". También indicó "(...) con 10 eventos nosotros podemos ratificar que x número está haciendo bypass, antes de 10 eventos es prueba espuria, por lo menos para nuestros eventos, en el momento que se dio más bien, se alertó [...] y desconectaron todos los sistemas (...)".*

*La señora Cavalini Castro aclara que la detección del bypass es independiente de la cantidad de minutos que se consuman en llamadas telefónicas. Es decir, se comprueba que existe bypass cuando se detecta un mínimo de 10 eventos en los sistemas de seguridad del ICE, independientemente de la cantidad de minutos en llamadas telefónicas transcurridos durante esos 10 eventos.*

*La señora Cavalini Castro indica que el servicio RDSI PRI 24949797 asignado a la empresa Eskiathos de Grecia S.A. no estaba siendo usado por un Call Center real, debido a que intentaron llamar en varias ocasiones a ese número y nadie contestaba. Respecto a este tema indica "(...) desde el 2 de octubre que se detectó hasta cuando los contactamos a través de otro medio, absolutamente nadie contestó en el número en cuestión, o sea, no estaba siendo utilizado por nadie más, sino únicamente conectado al equipo, [...] estuvimos llamando a diferentes horas y todo y absolutamente nadie, nadie contestó (...)".*

*La señora Cavalini Castro se refirió acerca de la diligencia del ICE para la atención de estos casos indicando que el ICE actuó diligentemente al cerrar el tráfico internacional y notificar a la empresa, evitando así que se siguiera dando la reexportación de tráfico, pero que el ICE no tenía cómo suponer que posterior a eso se iba a generar bypass, de*

*manera que este último se notificó en el momento en que el ICE tuvo las pruebas suficientes para demostrar la existencia del bypass. Respecto a este tema indica "(...) yo no puedo pensar, ni suponer que todo cliente que es atacado por reexportación, que vuelvo a aclarar la empresa Eskiathos no fue atacada, o sea, ellos no fueron víctimas de un hackeo, sino que ellos tuvieron contacto con hackers, aunque ustedes no lo supieran, o sea son escenarios totalmente diferentes, yo no puedo pensar que todos mis clientes que les doy una alerta después van a hacer bypass (...)"*

*La señora Cavalini Castro explica que la estimación de daños y perjuicios realizada por el ICE es algo que está estipulado en procedimientos y basado en jurisprudencia. Se utiliza una figura llamada tasa contable, mediante la cual el ICE recibe una determinada cantidad de dinero por cada minuto de llamada telefónica desde distintos países hacia Costa Rica. El ICE utiliza para su cálculo la tasa contable más barata que es la de Estados Unidos que corresponde a \$ 0,16 por minuto. Entonces, se toma la cantidad total de minutos en llamada telefónica y se multiplica por \$ 0,16, de esta forma se obtiene el estimado de lo que el ICE dejó de recibir producto de las llamadas internacionales que no ingresaron a Costa Rica por la red del ICE sino que ingresaron por bypass.*

**Alex Araya Rojas**

*El señor Araya Rojas amplía las explicaciones brindadas por la señora Cavalini Castro explicando que el sistema de seguridad utilizado por el ICE es el usado por los proveedores de servicios de telecomunicaciones a nivel mundial.*

**Allan Gerardo Fuentes Vargas, testigo**

*El señor Fuentes Vargas indica que las medidas de seguridad que se tuvieron sobre la central telefónica fueron: el cambio del administrador, el cambio del usuario maestro de la configuración de la central y el cambio de usuario para acceso remoto por medio del modem, este último utilizado por la empresa Continex para dar mantenimiento y soporte remoto a la central telefónica. Explica el testigo, que para efectos del mantenimiento remoto de la central telefónica, se cambia temporalmente la contraseña de acceso a dicha central para que se pueda acceder de forma remota y, luego de finalizado el trabajo de mantenimiento, se vuelve a cambiar la contraseña. Aclara que la persona encargada de hacer estos cambios de contraseñas no podía hacer ningún cambio relacionado con las configuraciones de la central telefónica.*

*El señor Fuentes Vargas explica que en el edificio existe conexión a Internet, pero que cualquier local que requiera acceso a Internet debe pedirlo a la administración del edificio, trámite sobre el cual él no tenía ninguna injerencia. Aclara el testigo, que él no era el encargado de Tecnologías de Información de Eskiathos de Grecia S.A., él era el asesor de Extralum en la parte de tecnología y su función se limitaba a darle seguimiento a los trámites de las solicitudes de Servicios Empresariales que presentaban al ICE.*

*El señor Fuentes Vargas confirma que la empresa Eskiathos de Grecia S.A. tenía conexión a Internet en el local que estaban alquilando. Además, indica que es probable que el servicio telefónico RDSI PRI con número 24949797 estuviera siendo usado de manera exclusiva por la susodicha empresa porque fue solicitado con ese propósito, pero que no puede asegurar que en la práctica fuera así.*

**d. Análisis sobre el fondo**

*Revisadas las pruebas que constan en el expediente se procede con el siguiente análisis:*

**i. Sobre el fraude telefónico**

*Existen muchos tipos de fraude telefónico en perjuicio de los proveedores de servicios e incluso de los usuarios de los servicios telefónicos. Para este caso específico, interesa resaltar los dos tipos de fraude que en apariencia se dieron: la reexportación de tráfico y el bypass.*

**Reexportación de tráfico**

*Esta modalidad de fraude consiste en la manipulación remota de los equipos de comunicaciones de los usuarios a través de Internet, y es llevada a cabo usualmente por un cracker (persona que rompe un sistema de seguridad) especializado en telecomunicaciones.*

*Al introducirse en los sistemas de seguridad, el cracker logra ingresar tráfico telefónico del exterior mediante un acceso a Internet, y este tráfico a su vez sale del país a través de los accesos telefónicos RDSI PRI arrendados al proveedor de servicios. El cracker manipula la central telefónica del usuario de manera que en dicho equipo no se registran estas llamadas. Esto deja a los clientes del servicio telefónico violentado con facturas millonarias por concepto de llamadas internacionales.*

*Este fraude está considerado en el artículo 57 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de telecomunicaciones:*

*“Artículo 57.—Fraudes en contra de los operadores o proveedores de servicio. Estos fraudes son aquellos que afectan técnica y económicamente a las redes de los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, cuyo objetivo es que el cliente evada el pago o provoque que un tercero pague por el servicio, entre los principales mecanismos se encuentran los siguientes:*

*(...)*

*d) Llamadas realizadas por terceros sobre líneas empresariales con cargo a las mismas: Esta es una facilidad de las centrales PBX o IP en las que normalmente le asignan a los ejecutivos de las compañías, accesos remotos con códigos de acceso a las plataformas que les permite realizar distintas comunicaciones (local, larga distancia nacional, larga distancia internacional, móvil, acceso a Internet entre otros), los cuales son conocidos por terceros quienes usufructúan el servicio. En este caso pueden utilizarse las facilidades de mantenimiento, extensiones remotas u otras, de las centrales PBX o IP-PBX para reexportar el tráfico internacional a través de la red pública nacional realizando llamadas internacionales, móviles o locales con cargo a un tercero (...).”*

**Bypass**

*Esta modalidad de fraude consiste en ingresar tráfico internacional a un país, usualmente a través de Internet, encausando ese tráfico a través de una central telefónica privada y*

*utilizar los accesos telefónicos de dicha central para direccionar las llamadas hacia teléfonos locales. En este proceso, el número telefónico de origen internacional es enmascarado utilizando el número de la central telefónica privada, logrando así que el proveedor de servicios facture como llamada local una llamada de origen internacional.*

*Este fraude está considerado en el artículo 57 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de telecomunicaciones, inciso k) y subinciso l):*

*"(...)*

*k) Reoriginamiento (Bypass): consiste en transformar la modalidad de una llamada a otra de menor costo. Esto se da cuando se cambia o simula el origen de la comunicación que inicialmente es de larga distancia o internacional, por una de origen local o de red interna (en el caso de los móviles). Ganándose la diferencia entre una modalidad tarifaria de mayor costo y otra de menor costo, evadiendo las obligaciones regulatorias, tributarias, entre otros. Algunos tipos de reoriginamiento son los siguientes:*

*l. Bypass entrante: consiste en importar tráfico internacional recolectado en el extranjero sin pasar por los operadores o proveedores de servicio legalmente establecidos en el país de destino, y terminarlo a nivel local (...)"*

#### **ii. Sobre los sistemas de detección de fraude**

*El proveedor de servicios tiene la responsabilidad de contar con sistemas de prevención y detección de fraude, a este respecto los artículos 69 y 70 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de telecomunicaciones indican lo siguiente:*

*"Artículo 69.—Sistemas antifraude. Los operadores o proveedores, están en la obligación de contar con sistemas de detección y prevención de fraude en todas sus redes. Estos sistemas deberán mantenerse actualizados conforme a las mejores prácticas y estándares internacionales (...)"*

*"Artículo 70.—Implementación de métodos de seguridad en fraude. Es obligación de los operadores y proveedores de servicios, aplicar las mejores prácticas internacionales en que permitan asegurar la protección del usuario ante condiciones fraudulentas, por lo que deberán implementar sistemas de prevención y detección de fraude FMS (Fraud Management System)"*

*En ambos casos analizados, el ICE demostró contar con los métodos necesarios para la detección de fraude, tanto para el caso de reexportación de tráfico como para el de bypass.*

#### **iii. Sobre las acciones efectuadas por el ICE**

*El proveedor de servicios está en la obligación de avisar oportunamente a sus clientes en los casos de detección de fraude y, en caso de ser necesario, proceder con la respectiva desconexión de los servicios. Sobre este particular, el artículo 31 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de telecomunicaciones menciona lo siguiente (el resaltado es nuestro):*

*"Artículo 31.—Información contenida en la factura. (...) El operador o proveedor deberá emitir facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. (...)*

*En caso de comportamiento fraudulento, el operador o proveedor informará inmediatamente al cliente o usuario sobre esta condición, señalándole las consecuencias de no corregir las situaciones detectadas y sugerirá las medidas de corrección. En caso de que el cliente o usuario consienta la implementación de medidas de bloqueo de tráfico, éstas deberán establecerse de forma inmediata. En caso contrario, el cliente o usuario asumirá las consecuencias y el operador o proveedor iniciará el estudio para verificar la condición de fraude en el servicio en cuestión. Dicho estudio deberá realizarse en un plazo no mayor a tres días hábiles y una vez comprobada la situación de fraude, el operador o proveedor realizará la restricción del tráfico con este comportamiento".*

*Analizando la información aportada en el expediente, resulta claro que el ICE actuó con prontitud y precaución en el caso del fraude por reexportación de tráfico, realizando de forma casi inmediata un corte de la salida internacional del servicio 24949797, y procediendo luego con la respectiva notificación al cliente. Según consta en los registros del ICE, la primera llamada con destino a Cuba se efectuó a las 18:30 horas del viernes 1 de octubre de 2010 y el cierre del tráfico internacional se efectuó a las 4:17 horas del sábado 2 de octubre de 2010.*

*Para el caso del fraude por bypass, el ICE no informó de manera igualmente expedita. Según consta en el expediente, el primer evento de bypass se detectó el 4 de octubre de 2010 a las 20:36 horas, pero el ICE notificó a su cliente hasta el 28 de octubre de 2010.*

*Respecto a la suspensión del servicio telefónico brindado a la empresa Eskiathos de Grecia S.A., el Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de telecomunicaciones establece que el proveedor de servicios tiene la potestad de suspender los servicios si comprueba que ha existido algún tipo de fraude. Así, el ICE actuó a derecho en lo relacionado con la suspensión del servicio en cuestión. El artículo 34 del citado reglamento indica:*

*"Artículo 34.—Suspensión definitiva del servicio.*

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

#### **iv. Sobre la estimación de daños y perjuicios realizada por el ICE**

*El ICE ha estimado un costo en daños y perjuicios basado en la cantidad de minutos reportados como consumo global de los meses de octubre y noviembre de 2010 por el servicio telefónico 24949797, cuyo consumo fue de 289.145 minutos. Cada minuto se estima con un costo de \$ 0,16 que corresponde a la tasa de participación internacional más barata que maneja el ICE, dando como resultado un total de \$ 46 263,20.*

*De acuerdo con los documentos aportados al expediente, el ICE describe el total de 289.145 minutos como "(...) el total acumulado de los minutos tasados al tiempo real, de cada una de las llamadas, los minutos incluidos dentro de la tarifa básica y las excedentes clasificadas en plenas o reducidas, de acuerdo a la hora y duración de cada una (...)"*. Se incluye también dentro de este total de minutos las "(...) llamadas a las redes celulares o internacionales tasadas también en tiempo real".

*Para calcular el costo de estos 289 145 minutos, los documentos aportados al expediente indican "(...) Para calcular el monto final que el ICE dejó de percibir y que se constituye en daños ocasionados a este Instituto, se debe tomar la cantidad total de minutos tasados y multiplicarlos por la mitad de la tasa contable que se encuentra vigente con los corresponsales de Estados Unidos, establecida en \$ 0,32 USD, suponiendo que todo el tráfico nacional generado por Eskiathos de Grecia S.A. corresponde a tráfico entrante proveniente de ese país (...)" (el resaltado es nuestro).*

*La metodología descrita por el ICE en los párrafos anteriores deja en evidencia que este no está en capacidad de diferenciar las llamadas legítimas originadas por el servicio 2494-9797 de las llamadas de bypass que provienen de este mismo número. Debido a esto, el ICE asume que el total de minutos cursados durante los meses de octubre y noviembre corresponde a tráfico fraudulento y, con base en esto, realiza su estimación económica del dinero que ha dejado de percibir por concepto de llamadas internacionales.*

*De los informes técnicos aportados por el ICE al expediente y de las declaraciones brindadas en la audiencia, se desprende que los sistemas de seguridad del ICE no son capaces de detectar todas las llamadas de tipo bypass que ingresan al país. En el caso concreto de Eskiathos de Grecia S.A. se detectaron 10 llamadas de tipo bypass provenientes del número 24949797, que fueron documentadas por el ICE en un informe. No obstante, para estas 10 llamadas no existen datos que indiquen la duración de cada una de ellas, de manera que tampoco es posible conocer con exactitud la duración de las llamadas que fueron detectadas certeramente como bypass.*

*Lo anterior deja en evidencia que es de difícil determinación precisar claramente la cantidad y duración del tráfico telefónico de tipo bypass, así como diferenciar este tráfico fraudulento del tráfico telefónico legítimo. Debido a esto, no es posible cuantificar de forma exacta el costo de las llamadas fraudulentas de tipo bypass.*

*En lo que respecta al consumo telefónico del número 24949797, tasado de manera apropiada por los sistemas de facturación del ICE, se encuentra en el expediente el monto correspondiente a los meses de octubre y noviembre de 2010. La tabla 1 resume estas facturaciones:*

**Tabla 1.** Facturación regular de octubre y noviembre de 2010 del servicio 24949797.

Teléfono	Mes	Facturación impuestos incluidos
2494-9797	Octubre	\$ 1 189 840,00

2494-9797	Noviembre	¢ 98 355,00
-----------	-----------	-------------

*Según consta en los datos aportados por el ICE, la facturación correspondiente al mes de octubre de 2010 fue cancelada en fecha 30/11/2010.*

*En el expediente no consta ningún documento que compruebe que la facturación del mes de noviembre de 2010 fuese cancelada, de manera que, en caso que aún esté pendiente este pago, la empresa Eskiathos de Grecia S.A. debe hacerse responsable por este, y cancelar al ICE la suma de ¢ 98 355,00 y demás cargos asociados en caso de que el servicio se encontrara suspendido o liquidado por falta de pago.*

#### **IV. Análisis de responsabilidades**

##### **a. Responsabilidad del ICE**

*De acuerdo con el artículo 31 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de telecomunicaciones, es responsabilidad del ICE informar de manera inmediata al cliente o usuario sobre las condiciones de fraude detectadas por sus sistemas de seguridad, sistemas de prevención y detección de fraude u otros. El incumplimiento de esta reglamentación hace al ICE responsable por los daños y perjuicios producto de la actividad de fraude. Esto adquiere especial relevancia en este caso, debido a que el ICE detectó dos tipos distintos de fraude, el de reexportación de tráfico y el de bypass, siendo oportuno en sus acciones preventivas y en su aviso al cliente solo para el primero de estos fraudes, sentando así un precedente al dejar evidenciada su capacidad efectiva para actuar de maneja oportuna ante este tipo de situaciones.*

*El hecho que dentro de los aparentes procedimientos internos, el ICE requiera de 10 eventos para la determinación del fraude por bypass y la consecuente apertura de un proceso administrativo contra el cliente, no lo exime de la responsabilidad de cumplir con la norma señalada en el párrafo anterior y por lo tanto de dar aviso inmediato al cliente.*

##### **b. Responsabilidad de la empresa Eskiathos de Grecia S.A.**

*La empresa Eskiathos de Grecia S.A. es responsable por el pago correspondiente al consumo telefónico regular debidamente tasado y facturado por el ICE, correspondiente al uso del servicio 24949797.*

*La empresa Eskiathos de Grecia S.A. es responsable de hacer un uso apropiado, correcto y responsable de los servicios contratados al ICE, independientemente de si estos servicios fueron utilizados por la empresa Eskiathos o si fueron entregados por esta a un tercero para que los utilizara. Asimismo, la empresa usuaria del servicio es responsable de velar por que sus equipos de comunicación, cuenten con los sistemas informáticos y de seguridad necesarios para evitar posibles intromisiones no deseadas o, consumos excesivos no deseados sobre los servicios contratados con el proveedor.*

*Queda claro en el expediente, que la empresa Eskiathos de Grecia S.A. no fue víctima de un ataque, sino que actuó de forma negligente al dar en arrendamiento un local comercial con servicios de telecomunicaciones a su nombre, sin que mediaran medidas de seguridad básicas y necesarias para evitar el mal uso de dichos servicios.*

*Debe tomar en consideración la empresa Eskiathos de Grecia S.A., que es responsable del uso que sus arrendatarios hagan de los servicios de telecomunicaciones que le fueron puestos a su disposición, más aun cuando a través de estos, se cometieron actos fraudulentos en perjuicio del proveedor.*

*El hecho que se haya determinado que la actuación del ICE transgredió el artículo 31 del Reglamento citado para el caso de bypass y, por consiguiente deba hacerse responsable por los daños y perjuicios producto de esa actividad de fraude, no implica que no se haya evidenciado la actuación negligente de parte de la empresa Eskiathos de Grecia S.A. (...)"*

- II. Que durante el presente procedimiento no se reclamaron rubros correspondientes a la facturación regular del servicio 24949797 de Eskiathos de Grecia S.A.
- III. Que el ICE detectó dos tipos distintos de fraude en el servicio 2494-9797, fraude por reexportación de tráfico y fraude por bypass.
- IV. Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final de los servicios de telecomunicaciones, en caso de comportamiento fraudulento, el operador o proveedor debe informar de manera inmediata al cliente o usuario sobre esta condición, señalándole las consecuencias de no corregir las situaciones detectadas y sugiriendo las medidas de corrección.
- V. Que se logró demostrar que en el caso de fraude por *reexportación de tráfico*, el ICE actuó de manera oportuna, cerrando el acceso internacional y notificando al cliente.
- VI. Que las llamadas internacionales resultantes del fraude por *reexportación de tráfico* se reflejaron en la facturación de octubre de 2010, la cual fue debidamente cancelada por la empresa Eskiathos de Grecia S.A.
- VII. Que quedó evidenciado que en el caso de fraude por *bypass*, el ICE no actuó de manera igualmente oportuna, esperando a recopilar 10 eventos para luego informar al cliente 25 días después de sucedido el primer evento de *bypass*.
- VIII. Que el procedimiento que utiliza el ICE para la comprobación del fraude por *bypass*, está orientado a la recopilación de un mínimo de 10 eventos. Dicho procedimiento no está sustentado en la regulación establecida por la SUTEL, por lo que constituye un procedimiento interno del ICE no vinculante para esta Superintendencia.
- IX. Que como resultado de la falta de implementación de un procedimiento interno adecuado, oportuno y diligente para la detección de fraude tipo *bypass*, además de la tardanza en la notificación al cliente sobre la situación anómala y posible suspensión de su tráfico, el ICE,

debe asumir las consecuencias sobre los daños y perjuicios resultantes de dicha negligencia.

- X. Que además de lo anterior, el ICE incumple con las obligaciones señaladas en los artículos 69 y 70 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final de los servicios de telecomunicaciones, sobre la obligación de los operadores y proveedores de contar con sistemas de prevención y detección de fraude en todas sus redes de conformidad con las mejores prácticas y estándares internacionales.
- XI. Que el cobro de \$ 46.263,20 efectuado por el ICE por concepto de daños y perjuicios resultantes de la actividad de *bypass* es improcedente debido a la no oportuna actuación por parte del Instituto y debido a que su cálculo no proviene de una cuantificación exacta de las llamadas telefónicas realizadas bajo la modalidad *bypass*.
- XII. Que la empresa Eskiathos de Grecia S.A. es responsable por el pago correspondiente al consumo telefónico regular debidamente tasado y facturado por el ICE, por el uso normal del servicio 24949797.
- XIII. Que la empresa Eskiathos de Grecia S.A. es responsable, en particular, por el pago de la facturación regular de los meses octubre y noviembre de 2010, para ese último mes por un monto estimado de ¢ 98.355,00 y demás cargos asociados, en caso de que el servicio se encontrara suspendido o liquidado por falta de pago.
- XIV. Que en razón de lo anterior, lo procedente es declarar parcialmente con lugar la queja planteada, como en efecto se dispone.

#### POR TANTO

Con fundamento en el mérito de los autos, los resultandos y considerandos precedentes y lo establecido en la Ley general de telecomunicaciones, N° 8642 y en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227.

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

- I. Declarar parcialmente con lugar la queja interpuesta por la empresa Eskiathos de Grecia S.A. a través de su Apoderado Especial el señor Walter Gerardo Gómez Rodríguez, respecto al no pago del monto estimado por el ICE en daños y perjuicios resultantes del fraude por *bypass entrante*, estipulado en el artículo 57, inciso k) subinciso l) del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones.
- II. Ordenar al ICE abstenerse del cobro de \$ 46.263,20 por daños y perjuicios resultantes de la actividad de *bypass entrante* detectada en el servicio 24949797, por lo motivos expuestos en los considerandos anteriores.
- III. Ordenar a la empresa Eskiathos de Grecia S.A. que en el plazo de 10 días hábiles cancele al ICE, en caso de no haberlo hecho antes, el monto correspondiente a la facturación

regular de noviembre de 2010 estimado en ¢ 98.355,00 y demás cargos asociados en caso de que el servicio se encontrara suspendido o liquidado por falta de pago.

- IV. Indicar al ICE que debe mejorar los procedimientos internos en relación con los tiempos de respuesta ante eventos fraudulentos detectados en los servicios de telefonía y de telecomunicaciones en general, informando de manera inmediata a sus clientes o usuarios sobre la anomalía detectada e implementando los sistemas de prevención y detección de fraude en todas sus redes de conformidad con las mejores practicas y estándares internacionales, independientemente del tipo de fraude que se detecte, mejorando la cantidad de eventos fraudulentos detectados y registrando de manera exacta la cantidad de tráfico que estos eventos representan, obligaciones señaladas en los artículos 69 y 70 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final de los servicios de telecomunicaciones.
- V. Establecer que para evitar estas situaciones en el futuro, el ICE deberá cumplir con lo dispuesto en el numeral 54 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario de los servicios de telecomunicaciones, y presentar anualmente ante el Regulador las actualizaciones realizadas en sus sistemas antifraude.
- VI. Señalar a la empresa Eskiathos de Grecia S.A. que la ética empresarial y de responsabilidad social implica hacer un uso adecuado de los servicios de telecomunicaciones, además que debe hacer esfuerzos razonables para evitar este tipo de situaciones en el futuro, por medio de la implementación de sistemas de seguridad en sus equipos de telecomunicaciones, las cuales serán valoradas en casos futuros.
- VII. Archivar el expediente SUTEL-AU-047-2011 en el momento procesal oportuno.

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

**NOTIFIQUESE.-**

**VI. *Propuestas de la Dirección General de Operaciones.***

**25. *Aprobación del Plan de Fortalecimiento del Sistema de Control Interno.***

De inmediato el señor Guírrrez Gutiérrez somete a consideración del Consejo el Plan de Fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Sobre el particular, se conocen en esta oportunidad los oficios 2577-SUTEL-2012 y 2578-SUTEL-2012, de fecha 28 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Operaciones somete a consideración del Consejo una propuesta de reprogramación de actividades del Plan de



Fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuyo objetivo es alcanzar un adecuado cumplimiento de las acciones incorporadas, que se ajuste a la constitución de la Unidad de Planificación y Control Interno, y que considera el trabajo realizado con motivo de la incorporación del Sistema de Administración Financiera en la SUTEL.

La funcionaria Jiménez Delgado brinda una explicación del asunto y señala que son cuatro documentos, el primero es un oficio en el cual solicitan al Consejo trasladar a la Auditoría Interna este tema. Señala que en una oportunidad anterior, se envió a dicha instancia un cronograma de labores, pero debido a limitaciones en recursos humanos, fue necesario atrazar el avance del plan y lo que solicitan en esta oportunidad es que el Consejo solicite a la Auditoría el cambio en las fechas que se indican.

Por otra parte, se refiere a una lista de actividades que registrarán el accionar de la Superintendencia en materia de control interno. Esto con el propósito de ajustarse a los requerimientos de la Contraloría General de la República en materia de control interno, considerando como puntos fundamentales la capacitación del personal y los procedimientos de autoevaluación interna.

En el tercer documento, realizado en conjunto con la señora Carmen Coto, se profundiza un poco más en estas políticas, enfatizando la autoevaluación dentro del control interno. Contiene un plan con un plazo a tres años, que defina el cómo, el porqué, el para qué se realizan las diferentes funciones y sus actualizaciones, pretende también evidenciar riesgos en los procesos, así como aquellas funciones que no tienen ningún control, con el propósito de evadir los riesgos citados y pensar en planes de mejora para este tipo de situaciones, de manera que para el 2012, se puedan medir las acciones correctivas.

Como último objetivo, para el 2014, se piensa en medir a la organización como un todo, jerárquico, gerencia, estructura, cuando la organización esté completamente consolidada y estructurada, de acuerdo a la visión y al marco estratégico que se ha venido trabajando.

Por último, se contempla el marco orientador en valoración de riesgos, que es el que contiene formularios y matrices que funciona para medir los riesgos en diferentes aspectos y mide riesgos, acciones y medidas de contingencias.

Se da por recibida y se aprueba la explicación brindada por la funcionaria Jiménez Delgado en esta oportunidad.

Seguidamente el señor Mario Campos Ramírez amplía algunos conceptos, por ejemplo, indica que la Auditoría Interna había realizado algunas observaciones a las propuestas enviadas, que incluso recibió llamadas de representantes de la Auditoría Interna y que de alguna manera se encuentran en proceso de seguimiento de estas acciones.

La señora Méndez Jiménez señala que el tema del control interno debería ser inserto dentro de todos los procesos de la institución, de manera que se hace control interno de una vez en cada una de las funciones de la institución.

Se refiere también al tema de la gestión documental desde el punto de vista del control interno, el cual considera que va a amarrar en gran medida todos los procesos y considera que es muy importante integrar este proceso y definir los controles internos que correspondan.

Se dan por recibidas las explicaciones brindadas en esta oportunidad, así como los documentos conocidos. Luego de un amplio intercambio de impresiones sobre este tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 027-041-2012**

- 1.- Da por recibidos los documentos que se detallan a continuación:
  - I. Oficio 2577-SUTEL-2012 del 28 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Operaciones remite la propuesta de reprogramación de actividades del Plan de fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Telecomunicaciones.
  - II. Oficio 2578-SUTEL-2012 del 28 de junio del 2012, por cuyo medio la Dirección General de Operaciones en atención a lo dispuesto en la Ley General de Control Interno y a las competencias que debe realizar dicha Dirección remite para conocimiento y aprobación los siguientes documentos:
    - a. Oficio 2577-SUTEL-2012: sobre la reprogramación de actividades del Plan de fortalecimiento del Sistema de Control Interno, que en su oportunidad se había remitido a la Auditoría Interna y que en aras del seguimiento realizado, deben replantearse.
    - b. Las Políticas de Control Interno, que regirán el actuar de la SUTEL y de los funcionarios.
    - c. El Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración del Riesgo de la Superintendencia De Telecomunicaciones; como un primer esfuerzo hacia la valoración de riesgos.
    - d. El Plan de Autoevaluación de Control Interno 2012-2014.
  - III. Documento elaborado por la Dirección General de Operaciones titulado: "Marco orientador del sistemas específico de valoración del riesgo de la Superintendencia de Telecomunicaciones".
  - IV. Documento elaborado por la Dirección General de Operaciones titulado: "Plan del proceso de autoevaluación del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Telecomunicaciones".
- 2.- Remitir a la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos los documentos que se indican de seguido:
  - I. Oficio 2577-SUTEL-2012 del 28 de junio del 2012, mediante el cual la Dirección General de Operaciones remite la propuesta de reprogramación de actividades del Plan de fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

- II. Oficio 2578-SUTEL-2012 del 28 de junio del 2012, por cuyo medio la Dirección General de Operaciones en atención a lo dispuesto en la Ley General de Control Interno y a las competencias que debe realizar dicha Dirección remite para conocimiento y aprobación los siguientes documentos:
  - a. Oficio 2577-SUTEL-2012: sobre la reprogramación de actividades del Plan de fortalecimiento del Sistema de Control Interno, que en su oportunidad se había remitido a la Auditoría Interna y que en aras del seguimiento realizado, deben replantearse.
  - b. Las Políticas de Control Interno, que regirán el actuar de la SUTEL y de los funcionarios.
  - c. El Marco Orientador del Sistema Especifico de Valoración del Riesgo de la Superintendencia De Telecomunicaciones; como un primer esfuerzo hacia la valoración de riesgos.
  - e. El Plan de Autoevaluación de Control Interno 2012-2014.
- III. Documento elaborado por la Dirección General de Operaciones titulado: "Marco orientador del sistemas especifico de valoración del riesgo de la Superintendencia de Telecomunicaciones".
- IV. Documento elaborado por la Dirección General de Operaciones titulado: "Plan del proceso de autoevaluación del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Telecomunicaciones".
- 3.- Solicitar a la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos la ampliación del plazo para la presentación de las actividades del Plan de fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Telecomunicaciones, de conformidad con lo señalado en el oficio 2577-SUTEL-2012 del 28 de junio del 2012.
- 4.- Aprobar, de conformidad con los textos sometidos en esta oportunidad por la Dirección General de Operaciones los documentos que se detallan acto seguido:
  - a. Las Políticas de Control Interno, que regirán el actuar de la SUTEL y de los funcionarios.
  - b. El Marco Orientador del Sistema Especifico de Valoración del Riesgo de la Superintendencia De Telecomunicaciones; como un primer esfuerzo hacia la valoración de riesgos.
  - c. El Plan de Autoevaluación de Control Interno 2012-2014.
- 5.- Solicitar a la Dirección General de Operaciones que someta al Consejo en una próxima sesión el cronograma de capacitación en control interno que será de aplicación para todos los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

**26. Informe del Plan Estratégico para la Gestión de la Documentación y la Información.**

Seguidamente don Carlos Raúl expone al Consejo el informe del Plan Estratégico para la Gestión de la Documentación y la Información.

Ingresan a la sala de sesiones las funcionarias Alba Nidia Rodríguez y Natalia Coghi, a quienes el señor Presidente cede el uso de la palabra para que se refieran a este asunto.

De inmediato, la señora Alba Nidia Rodríguez brinda una explicación sobre este asunto, dentro de la cual se refiere al modelo de gestión de información y documentación en la institución, en los cuales se definen una serie de elementos que se integrarán para operar, regular y controlar la gestión, tanto en soporte papel, como electrónico y digital. Se refiere a la necesidad de integrar los procesos de documentación a todos los procesos sustantivos de la institución y plasmarlo en un documento formal y no verlo como un proceso aislado.

De esta manera, se pretende darle una visión a largo plazo al proceso dentro de la institución. Expone una presentación en la cual contempla los aspectos anteriormente mencionados y señala el trabajo que ha realizado una comisión integrada al efecto, pero que no está formalmente constituida y menciona los resultados obtenidos de esta labor. Menciona también la existencia de bases de datos y controles con que cuenta la entidad, pero que se encuentran aislados, no están aún debidamente integrados, que es lo que se pretende.

De igual manera, se refiere al esquema de responsabilidades (liderazgo, responsabilidad operativa transversal, la comisión técnica interdisciplinaria (el núcleo operativo, y la responsabilidad de los departamentos y servicios), dentro del cual hizo referencia a la integración de la información, el expediente digital, la estandarización y normalización de métodos de trabajo, la centralización de la información, la gestión de atención al ciudadano y la gestión interna de los procesos, los cuales forman parte del modelo de gestión de información.

Asimismo, se refiere a los procesos estratégicos, al plan operativo y sus diferentes enfoques tales como es estratégico, legal, procesos internos, tecnología, seguridad de la información, clientes externos e internos, calidad y financiera.

Intervienen los señores Gutiérrez Gutiérrez y Méndez Jiménez, quienes hacen algunas observaciones con respecto al plan estratégico de Tecnologías de Información, la integración del grupo de trabajo, dentro del cual se hace ver la necesidad de que la Secretaría del Consejo esté representada en dicho proceso.

Seguidamente se produce un intercambio de impresiones sobre este asunto, en el cual se acuerda solicitar a las Direcciones Generales que remitan al señor Mario Campos Ramírez el nombre del representante del grupo de trabajo y que remitan cuáles son sus prioridades en este tema.

**ACUERDO 028-041-2012**

1. Dar por recibido y aprobar, de conformidad con la documentación remitida en esta oportunidad por la Dirección General de Operaciones, el "Plan estratégico para la gestión de la información y documentación 2012-2016" de la Superintendencia de Telecomunicaciones.



2. Solicitar a las Direcciones Generales y a la Secretaría del Consejo que remitan a la Dirección General de Operaciones el nombre del representante del área y cuáles son sus prioridades en cuanto a la definición de los procedimientos internos para su implementación, los cuales formarán parte del grupo de análisis y requerimientos de información, lo anterior con el fin de conformar la Comisión de Trabajo para la gestión de información y documentación.

**27. Aprobación del procedimiento interno para la adquisición de bienes y servicios de Sutel.**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez presenta al Consejo la solicitud de aprobación del procedimiento interno para la adquisición de bienes y servicios de Sutel.

El señor Mario Campos brinda una explicación sobre este asunto y se refiere a que este proceso se elaboró con la colaboración de la señora Mercedes Valle.

Como antecedente, menciona que en el año 2011, el Consejo había aprobado un procedimiento para la adquisición de bienes y servicios de Sutel, con base en la situación del año anterior, donde no estaban aún bien definidos aspectos organizacionales, por ejemplo, no existía la Dirección General de Operaciones.

Para este año, con una recomendación de la Auditoría Interna de Aresep, se presenta la propuesta de procedimiento, realizado por la funcionaria Nolly Chacón y revisada por las funcionarias Mercedes Valle y Mariana Brenes, e incluso por el señor Jorge Romero, de Aresep. Señala que el propósito de este reglamento es derogar el anterior y que entre en vigencia a la mayor brevedad, con el fin de agilizar al máximo este procedimiento.

Explica los términos contenidos en la propuesta de reglamento, al tiempo que aclara las consultas que le formulan los señores miembros del Consejo.

Se tiene por suficientemente analizado este asunto y el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 029-041-2012**

**CIRCULAR-004-2012**

**CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**“PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA ADQUISICION DE BIENES  
Y SERVICIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES”**

En relación con el procedimiento interno para la adquisición de bienes y servicios de la Superintendencia de Telecomunicaciones; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el Artículo 6, Acuerdo 029-041, de la sesión ordinaria 041 celebrada el 04 de julio del 2012, la siguiente Circular:

---

**CONSIDERANDO:**

- I. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N°7593 y sus reformas, la SUTEL es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, con personalidad jurídica instrumental propia para administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones, realizar la actividad contractual, administrar sus recursos y su presupuesto, así como para suscribir los contratos y convenios que requiera para el cumplimiento de sus funciones.
- II. Que mediante resolución del Consejo de la SUTEL RCS-068-2011 de las 10:00 horas del 30 de marzo del 2011, se estableció un procedimiento interno para la adquisición de bienes y servicios de la SUTEL, el cual se apoyaba en los servicios de proveeduría brindados por la ARESEP.
- III. Que de conformidad con la adición efectuada al Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados (RIOF), por la Junta Directiva de la ARESEP en la sesión ordinaria 54-2011 celebrada el 31 de agosto del 2011, se creó la Dirección General de Operaciones de la SUTEL, a la cual se le atribuyeron las funciones de proveeduría y servicios generales.
- IV. Que en este sentido, el artículo 41 del RIOF es claro en determinar que corresponde al área de Proveeduría y Servicios Generales de la SUTEL, las siguientes funciones: (1) Proveer de bienes y servicios de acuerdo con la Ley de Contratación Administrativa y la normativa vigente en la institución de manera eficiente, oportuna y suficiente, los insumos que demande la operación de la Institución. (2) Brindar un servicio expedito y de alta calidad a los clientes de la institución, y un trato apropiado y con celeridad a nuestros proveedores. (3) Elaborar los planes anuales de compras, en coordinación con las demás áreas de la institución y proponerlo al Director General de Operaciones. (4) Instruir los procesos de contratación administrativa, siendo su deber llevar el control de la presentación y vigencia de las garantías presentadas. (5) Llevar a cabo las evaluaciones operativas e inventarios de la bodega de la SUTEL. (6) Elaborar, divulgar e implantar, las políticas y los lineamientos en materia de Servicios Generales a nivel institucional. (7) Velar por el adecuado funcionamiento del área de transportes, servicios de reproducción, mensajería, mantenimiento, vigilancia y aseo para que brinde un servicio de calidad y oportuno conforme a los recursos disponibles. (8) Velar por el adecuado cumplimiento y calidad de los contratos continuados, concerniente a los servicios adquiridos por la Institución para las áreas de servicio y apoyo de su competencia. (9) Efectuar los trámites para la adquisición de líneas de seguros para la protección de los activos fijos, conforme a las políticas dictadas por la Administración en resguardo de los mismos y mantener el control correspondiente. (10) Ejercer una adecuada administración de la red de voz y llevar control del tráfico de llamadas entrantes y salientes a través de la central telefónica y procurar un eficiente enrutamiento y atención de las llamadas que se reciban. (11) Mantener actualizado los registros correspondientes en el SIAC. (12) Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asigne el Consejo de la SUTEL.
- V. Que por lo tanto, resulta necesario modificar la RSC-068-2011 mencionada anteriormente, con el fin de adecuarla a la nueva estructura de esta Superintendencia.
- VI. Que en este sentido, la Ley General de la Administración Pública, Ley número 6227, en el artículo 152 inciso 1), establece que el acto administrativo podrá revocarse por razones de oportunidad, conveniencia o mérito.

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

**POR TANTO**

De conformidad con los considerandos que anteceden y con fundamento en las facultades conferidas en la Ley General de Administración Pública, Ley 6227, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados.

**SE RESUELVE:**

- I. Revocar en su totalidad la resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones RCS-068-2011 de las 10:00 horas del 30 de marzo del 2011.
- II. Dictar la siguiente instrucción con carácter general, denominada Circular, dirigida a los funcionarios de la SUTEL, mediante la cual se establece el procedimiento interno para la adquisición de bienes y servicios de la Superintendencia de Telecomunicaciones:

**PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

1. **Propósito y alcance:** Establecer la forma específica en que se debe llevar a cabo toda contratación administrativa para la adquisición de bienes y servicios para SUTEL con la finalidad de garantizar legalidad, eficiencia y disponibilidad de recursos.
2. **Principios:** La actividad contractual se regirá por los principios constitucionales en materia de contratación administrativa, los cuales entre otros son los contenidos en los artículos 4, 5 y 6 de la Ley de Contratación Administrativa y 2 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa:
  - a. **Eficiencia:** Todo procedimiento debe tender a la selección de la oferta más conveniente para el interés público e institucional, a partir de un correcto uso de los recursos públicos. En las distintas actuaciones prevalecerá el contenido sobre la forma.
  - b. **Eficacia:** La contratación administrativa estará orientada al cumplimiento de los fines, metas y objetivos de la entidad, en procura de una sana administración.
  - c. **Publicidad:** Los procedimientos de contratación se darán a conocer por los medios correspondientes a su naturaleza. Se debe garantizar el libre y oportuno acceso al expediente, informes, resoluciones u otras actuaciones.
  - d. **Libre competencia:** Se debe garantizar la posibilidad de competencia entre los oferentes. No deben introducirse en el cartel restricciones técnicas, legales o económicas que injustificadamente limiten la participación de potenciales oferentes.
  - e. **Igualdad:** En un mismo concurso los participantes deben ser tratados y examinados bajo reglas similares.
  - f. **Buena fe:** Las actuaciones desplegadas por la entidad contratante y por los participantes se entenderán en todo momento de buena fe, admitiendo prueba en contrario.
  - g. **Intangibilidad patrimonial:** Las partes están obligadas a mantener el equilibrio financiero del contrato.
3. **Normas generales:**

- 3.1 **Programa de adquisiciones:** Para la preparación del programa de adquisiciones, cada Dirección General y Consejo de la SUTEL, remitirá al área de Planificación y control interno, a más tardar en la segunda quincena del mes de diciembre de cada año; una proyección de sus necesidades de bienes y servicios para el período presupuestario siguiente, con fundamento en las previsiones financieras contenidas en el proyecto de presupuesto y en concordancia con el plan anual operativo. Dicho programa será revisado por el encargado del área de planificación, en conjunto con el encargado del área de presupuesto.

El encargado del área de Planificación y Control Interno, le remitirá el proyecto de programa de adquisiciones al Consejo de la SUTEL, para aprobación y una vez aprobado, deberá ser remitido al encargado del área de Proveduría y Servicios Generales para que proceda a enviarlo a publicación en el Diario Oficial La Gaceta y en la página de la Institución, lo cual deberá realizarlo en el mes de enero de cada año y se procurará incluir lo indicado en el artículo 6 de la Ley de Contratación Administrativa y en el artículo 7 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

- 3.2 **Competencias del Área de Proveduría y Servicios Generales:** El Área de Proveduría y Servicios Generales de la SUTEL, además de las facultades determinadas en el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, indica que tendrá plena competencia para conducir los trámites del procedimiento de contratación administrativa. Asimismo, podrá adoptar los actos y requerir los informes que resulten necesarios para preparar la decisión final.

El Área de Proveduría y Servicios Generales tendrá a cargo la tramitación de los procedimientos de adquisición de bienes y servicios, así como la recepción provisional de los bienes y servicios de acuerdo con el procedimiento definido.

Podrán solicitar al área de Proveduría y Servicios Generales, el inicio de los procedimientos de contratación, cuando la adquisición del bien o servicio se encuentre dentro de su esfera de funciones:

- El Consejo de la SUTEL.
  - Los miembros del Consejo de la SUTEL.
  - Los (las) Directores (as) Generales.
- 3.3 **Decisión inicial:** Los órganos internos con competencia para adoptar y firmar la decisión inicial, así como para aprobar y modificar los carteles, adjudicar, declarar infructuoso o desierto un concurso, modificar unilateralmente un contrato, rescindir un contrato, autorizar la cesión de un contrato y aplicar el artículo 201 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, son los siguientes:
- a. En los procedimientos de licitación pública:
    - El Consejo de la SUTEL.
  - b. En los procedimientos de licitación abreviada:
    - El Presidente del Consejo de la SUTEL, o quién lo sustituya.
    - Los Directores Generales.
  - c. En los procedimientos de contratación directa de escasa cuantía:

- Cualquier miembro del Consejo de la SUTEL.
  - Los Directores Generales.
- d. Contrataciones directas vía excepción: (Proveedor único, entes de derecho público, proveedor autorizado por el arrendatario y cualquier otra excepción)
- El Consejo de la SUTEL en las contrataciones que alcancen el monto de una licitación pública.
  - El Presidente del Consejo de la SUTEL, o quién lo sustituya, en las contrataciones que alcancen el monto de una licitación abreviada.
  - Cualquier miembro del Consejo de la SUTEL o los Directores Generales, en las contrataciones que alcancen el monto de una contratación directa de escasa cuantía.

Se exceptúa de la adopción de la decisión inicial, los procedimientos de contratación directa, con características especiales que se describen en el punto e). Las órdenes de compra que deriven de dichos procesos, serán firmadas por el encargado del área de Proveeduría y Servicios Generales, el encargado del área Presupuesto y serán autorizadas por el Director General de Operaciones o en su ausencia por cualquier miembro del Consejo de la SUTEL.

- e. Procesos de contratación directas con características particulares:

**Contrataciones de publicaciones en el Diario Oficial La Gaceta o en los periódicos:** Se deben solicitar por medio de un **Memo** y en el mismo se debe indicar el medio por el cual se desea que se publique (Diario Oficial la Gaceta o periódicos específicos de circulación nacional). Además se debe adjuntar al mismo, **el texto a publicar debidamente firmado por el funcionario que corresponda**, según el tipo de publicación y finalmente enviarlo al correo [proveeduria@sutel.go.cr](mailto:proveeduria@sutel.go.cr), para que dicho texto sea enviado al proveedor correspondiente.

**Viajes al exterior:** La Secretaría del Consejo debe enviar al correo [proveeduria@sutel.go.cr](mailto:proveeduria@sutel.go.cr), el Acuerdo del Consejo de la SUTEL correspondiente, donde indique el nombre del funcionario que va a viajar y que se le autoriza dicho viaje, además debe indicar el lugar donde éste se realizará, el motivo y fechas correspondientes, para que se proceda a comprar el boleto, el cual será adquirido a una de las Agencias que se inscribieron en el registro de proveedores de la ARESEP, las cuales serán alternadas en cada compra

**Artículos en Stock:** Debe ser solicitado por medio de requisición por cualquier funcionario de la SUTEL y en la misma se debe indicar la Dirección o el área solicitante, la cantidad, el monto correspondiente de cada artículo y el total, además en la justificación se debe indicar la razón por la cual se solicita el artículo. Únicamente podrán ser solicitados los que se encuentren en la lista enviada por correo electrónico a todos los funcionarios.

**Recargas de celulares de prueba:** Debe ser solicitada por medio de requisición e indicar en ella, los números de teléfono a recargar y el monto, el cual debe ser igual o mayor a ₡ 2.500,00 (monto mínimo permitido por el Banco Nacional).

**Solicitud de formularios y documentación impresa:** Se debe solicitar por medio de requisición e indicar en la misma, la cantidad, los tantos requeridos y adjuntar muestra física o digital de lo solicitado.

**Tarjetas de presentación.** Deberá indicar en la requisición la cantidad de tarjetas que requiere (mínimo 100), además debe indicar las calidades del solicitante, es decir nombre completo, puesto, área laboral, teléfono, fax y correo electrónico.

**Contratación de servicios de alimentación:** Se debe indicar en la requisición el nombre de la actividad o reunión, el lugar del evento, la fecha, la hora, la cantidad de personas y el tipo de alimentación requerida (desayuno, almuerzo, cena, coffee break o refrigerios).

**Contratación de eventos fuera de las instalaciones de SUTEL:** Se debe indicar en la requisición el nombre de la actividad o reunión, la fecha, la hora, la cantidad de personas y el tipo de alimentación en caso que se requiera (desayuno, almuerzo, cena, coffee break o refrigerios).

**Contratación de video conferencias:** Se debe indicar en la requisición el nombre de la audiencia que se va a realizar, el lugar la fecha y la hora. Este tipo de contrataciones deben ser solicitadas con un mínimo de tres días hábiles a la audiencia, para coordinar lo requerido.

**Repuestos, cambios de aceite, reparaciones de vehículos:** Se debe indicar en la requisición la placa del vehículo, el monto y adjuntar la proforma de los repuestos, del cambio de aceite o de la reparación, según corresponda.

**Sellos:** Se debe indicar en la requisición la cantidad requerida, el tamaño, el color de la tinta y adjuntar muestra física o digital de lo solicitado.

**Libros/ Leyes/ manuales/ folletos / periódicos:** Se debe indicar en la requisición la cantidad requerida, el nombre del libro, manual, folleto o periódico y si se posee conocimiento, el precio y el lugar de venta de lo requerido.

**Empaste de documentos:** Se debe indicar en la requisición la cantidad de documentos que se desean empastar, el material que se desea utilizar para dicho empaste, así como la leyenda o título que se debe indicar en la portada, en el lomo o cualquier otro lugar.

**Compra de chip para pruebas:** Se debe indicar en la requisición el nombre del operador al que se le desea comprar el chip.

**Compra de combustible o lavado de vehículos:** Se debe solicitar por medio del formulario "orden de servicio" y en el mismo se debe indicar la placa del vehículo y el lugar donde se realizará el servicio. La autorización para realizar dicho servicio, podrá ser firmada y aprobada por el Director General de Operaciones, por el jefe administrativo y por los funcionarios del Área de Proveeduría y Servicios generales.

**Compra de bidones de agua:** Se debe solicitar por medio de requisición, indicando la cantidad a solicitar y el costo total de los mismos.

Por lo anterior, se autoriza a todos los funcionarios de la SUTEL, a solicitar lo indicado y cualquier otra solicitud de compra no contemplada en esta lista, previa consulta al Área de Proveeduría y Servicios Generales. Toda solicitud de compra, deberá contar con la justificación de la necesidad de la compra, así como la autorización del jefe, o director del área solicitante, o de cualquier miembro

del Consejo. Además deberá contar con la aprobación presupuestaria del encargado del área de presupuesto.

Además se autoriza al área de Proveeduría y Servicios Generales, para agilizar los trámites, que adquiera lo mencionado, por medio de la modalidad de **caja chica** (solicitando una única cotización) cuando el monto de lo requerido, sea igual o menor a **\$1.000.00 (mil dólares exactos)** y no será necesario la confección de una orden de compra para respaldar el pago, solamente deberá el proveedor presentar la factura y cuando la misma posea el recibido conforme, se le cancelará en efectivo, por transferencia electrónica o por medio de cheque, en casos muy específicos.

**Cabe mencionar que la adquisición de activos, sin importar el monto, no podrá realizarse bajo la modalidad de caja chica, por lo que cuando el costo del activo, sea igual o menor a \$1.000.00 (mil dólares exactos), deberá el área de Proveeduría y Servicios Generales solicitar tres cotizaciones y adjudicar al oferente que ofrezca el menor costo, además deberá confeccionar una orden de compra, que respalde el proceso.**

**La solicitud de becas, cursos, capacitaciones o similares, no deben solicitarse, ni tramitar su pago por medio del área de Proveeduría y Servicios generales, estos deben ser tramitados y aprobados por el área de Recursos Humanos, según el procedimiento que dicha área defina.**

La proveeduría queda autorizada a devolver cualquier trámite solicitado por medio de memo, o requisición, cuando se soliciten varios artículos o servicios en un mismo documento y los mismos no posean relación entre sí, además cuando no cuenten con la justificación de compra correspondiente o que las presenten sin firma de autorización.

**3.4 Contenido de la decisión inicial:** La decisión inicial, de conformidad con el artículo 7 de la Ley de Contratación y su artículo 8 del Reglamento, deberá incluir al menos lo siguiente:

- Una justificación de la procedencia de la contratación, con indicación expresa de la necesidad a satisfacer, acorde con los planes de largo y mediano plazo, el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Operativo Institucional, el Presupuesto y el Programa de Adquisición Institucional, según corresponda.
- La descripción del objeto, las especificaciones técnicas y características de los bienes, obras o servicios que se requieran, en caso de que puedan existir diferentes opciones técnicas para satisfacer la necesidad, acreditar las razones por las cuales se escoge una determinada solución, así como la indicación de la posibilidad de adjudicar parcialmente de acuerdo a la naturaleza del objeto.
- Cuando corresponda por la naturaleza del objeto, los procedimientos de control de calidad que se aplicarán durante la ejecución del contrato y para la recepción de la obra, suministro o servicio.
- La estimación actualizada del costo del objeto por contratar, de acuerdo con lo establecido en el presente procedimiento en cuanto a la estimación del negocio.
- En las licitaciones públicas, salvo que por la naturaleza del objeto no resulte pertinente, deberá acreditarse la existencia de estudios que demuestren que los objetivos del proyecto de contratación serán alcanzados con una eficiencia y seguridad razonables. Para determinar la eficiencia, se valorará el costo beneficio de modo que se dé la aplicación más conveniente de los recursos asignados. La seguridad razonable será determinada una vez considerados los riesgos asociados de la contratación, y éstos sean analizados y evaluados para adoptar las medidas pertinentes de administración de riesgos, según lo dispone la Ley General de Control Interno.

- En las contrataciones directas desarrolladas entre sujetos de derecho público, deberá indicarse las justificaciones por las cuales se considera que resulta aplicable el artículo 130 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- En las contrataciones directas por excepción, deberá indicarse el inciso del artículo 131 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa que se aplica, así como la justificación necesaria.
- La designación de un encargado general del contrato cuando, por la magnitud del negocio o porque así sea conveniente al interés público o institucional, tal designación resulte conveniente para la adecuada ejecución del contrato.

La Proveeduría valorará el cumplimiento de los anteriores requisitos y dispondrá la confección de un cronograma con tareas y responsables de su ejecución.

- 3.5 **Disponibilidad presupuestaria:** Salvo autorización expresa de la Contraloría General de la República, conforme a lo dispuesto por el artículo 8 de la Ley de Contratación Administrativa y 9 de su Reglamento, para dar inicio al procedimiento debe contarse con los recursos presupuestarios respectivos para cubrir la parte que se ejecutará dentro del año presupuestario en el que se promueve el concurso, los cuales deberán estar contemplados en el correspondiente presupuesto de la SUTEL y relacionados con el Plan Operativo Institucional. En las contrataciones cuyo desarrollo se prolongue por más de un periodo presupuestario, deberán adoptarse las previsiones necesarias para garantizar el pago de las obligaciones, situación que debe exponerse en el cartel respectivo, para informar a los participantes. Por lo tanto, la unidad solicitante debe solicitar al área de presupuesto, la certificación presupuestaria correspondiente y entregarla al área de proveeduría y servicios generales, junto con la decisión inicial.
- 3.6 **Garantías:** El área solicitante, deberá indicar en el cartel el porcentaje y el plazo de las garantías de participación y de cumplimiento que se exigirá, dentro de los límites de ley. El control sobre la forma de rendición y el plazo de vigencia, será responsabilidad del Área de Proveeduría y Servicios Generales, y en cuanto a la recepción y custodia será responsabilidad del Área de Tesorería. La contraparte institucional (administrador del contrato), debe remitir al área de Proveeduría, al menos con quince días hábiles de anticipación al vencimiento de las mismas, toda solicitud de prórroga de la garantía de participación o cumplimiento, en caso que sea necesario y en lo que respecta a la ejecución de las mismas, deberá el administrador del contrato, presentar ante el área de proveeduría, una justificación donde respalde dicha ejecución.
- 3.7 **Expediente:** El expediente de cada licitación debe contener en orden, un índice, la decisión inicial, la certificación presupuestaria, el cronograma que revele las actividades que lo conforman, con indicación del responsable de cada trámite y de la fecha en que cada actividad debe ejecutarse, el cartel original y todo lo que se derive del proceso. En lo que respecta el expediente de cada contratación directa, deberá poseer la decisión inicial, la certificación presupuestaria, el cartel original y todo lo que se derive del proceso. No será necesario confeccionar un expediente para cada compra, bajo la modalidad de caja chica.
- 3.8 **Sistema Integrado de Actividad Contractual:** Cada etapa del procedimiento de una licitación o una contratación directa, debe ser incluida en el Sistema Integrado de Actividad Contractual (SIAC), de la Contraloría General de la República, por los autorizados en el sistema para cada etapa.
4. **Procedimiento posteriores a la decisión inicial:**
- 4.1 **Confección de carteles:** Las condiciones generales de los carteles, serán confeccionadas por el Área de Proveeduría y Servicios Generales y las especificaciones o requerimientos técnicos serán



- elaborados por el área técnica solicitante. Los borradores de los carteles de licitaciones abreviadas y licitaciones públicas, además de lo indicado, deberán ser revisados por la Unidad Jurídica de la SUTEL. Las versiones finales de las licitaciones abreviadas deberán ser aprobadas por el Presidente del Consejo de la SUTEL o quién lo sustituya, o bien por los Directores Generales. Las versiones finales de las licitaciones públicas deberán ser aprobadas por el Consejo de la SUTEL.
- 4.2 **Estudio de ofertas:** El Área de Proveeduría y Servicios Generales será la encargada de realizar el estudio de los requisitos de orden reglamentario formal y de cumplimiento legal en las ofertas, y deberá confeccionar un documento en el que con facilidad se puede determinar con cuáles requisitos cumplen o no cumplen los oferentes. Además de forma paralela debe remitir al área técnica solicitante el expediente de la contratación completo y debidamente foliado (original o una copia que podría ser en formato digital), que contenga las ofertas recibidas derivadas de trámites de contratación directa o licitaciones para su estudio. El área técnica solicitante deberá indicar al Área de Proveeduría y Servicios Generales, cuáles ofertas cumplen con lo solicitado en el cartel desde el punto de vista técnico y cuáles aspectos requieren subsanación, y finalmente emitir un documento que contenga el análisis técnico de las ofertas que se indique cuáles cumplen con el cartel y cuáles no. Además este estudio debe contener el análisis de la razonabilidad del precio de la oferta. En caso de ser necesario, la Unidad Jurídica de la SUTEL podrá apoyar en esta etapa del procedimiento. Igual procedimiento al indicado con relación al área técnica se seguirá en aquellos casos en donde sea necesario realizar un estudio financiero de las ofertas, estudio que se solicitará a la Dirección General de Operaciones al área encargada de la SUTEL de los aspectos financieros.
- 4.3 **Recomendación de adjudicación:** La recomendación de adjudicación de cualquier procedimiento de contratación administrativa, exceptuando el de caja chica, deberá ser efectuado por el área técnica solicitante.
- 4.4 **Adjudicación, declaratoria infructuosa o desierta del concurso y readjudicación:** En caso de licitaciones públicas, todos estos procedimientos serán emitidos y aprobados mediante acuerdo motivado del Consejo de la SUTEL. En caso de licitaciones abreviadas, todo estos procedimientos serán emitidos y aprobados por el Presidente del Consejo de la SUTEL o quién lo sustituya, o bien por el Director General del área solicitante y cada uno de ellos, debe ser debidamente justificado. En caso de contrataciones directas, todos estos procedimientos deberán ser emitidos y aprobados por cualquier miembro del Consejo de la SUTEL o, bien por el Director General del área solicitante y cada uno de ellos, debe ser debidamente justificado.
- 4.5 **Orden de compra:** Una vez en firme el acto de adjudicación y presentada la garantía de cumplimiento, en los casos que corresponda, así como las especies fiscales, por parte del proveedor, el Área de Proveeduría y Servicios Generales, procederá a confeccionar la orden de compra, la cual deberá ser firmada por el encargado del área de Proveeduría, el encargado de presupuesto y por el Presidente del Consejo de la SUTEL, o quien lo sustituya, en caso de licitaciones, además por cualquier miembro del Consejo de la SUTEL o por el Director de operaciones en caso de contrataciones directas. Únicamente requerirán aprobación interna las ordenes de compra generadas, según lo estipulado en el Reglamento sobre el refrendo de las Contrataciones de la Administración Pública, según Artículo 3.
- 4.6 **Especies fiscales:** Con respecto a las especies fiscales o el entero correspondiente, deberá el proveedor aportarlos en todos los procesos de licitaciones y contrataciones directas, forma original y deberá el área de Proveeduría adjuntarlas en el expediente respectivo, por lo cual no será necesario que el área de tesorería posea las mismas para el pago correspondiente

**4.7 Contrato:** Una vez en firme el acto de adjudicación y presentada la garantía de cumplimiento y especies fiscales, en los casos que corresponda, el Área de Proveeduría y Servicios Generales procederá a enviar a la Unidad Jurídica, el expediente original, debidamente foliado con toda la documentación al día, para que dicha área confeccione el contrato respectivo, el cual deberá ser firmado por el presidente del Consejo, o quien lo sustituya, además por el representante legal de la empresa adjudicada.

Se utilizará contrato, en lugar de la orden de compra, aplicando el artículo 190 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, en la contratación de servicios de arrendamiento o servicios continuos, así como cualquier otro que la Administración desee para asegurar el cumplimiento de lo pactado. Únicamente requerirán aprobación interna los contratos, de conformidad con el Reglamento sobre el refrendo de las contrataciones de la Administración Pública emitido por la Contraloría General de la República, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 202 del lunes 22 de octubre de 2007

**4.8 Aprobación interna:** Por lo anterior, una vez revisado el contrato, por la parte técnica y el proveedor adjudicado, el abogado encargado de la confección del mismo, realizará los cambios solicitados, en caso que hubieran, si son aplicables, además guardará en forma digital la versión final y deberá imprimir el contrato y trasladarlo al jefe del área jurídica para que emita la aprobación interna correspondiente. Una vez aprobado el contrato deberá ser trasladado al área de proveeduría para que coordine tanto la firma del Presidente de la SUTEL, como la del proveedor. El contrato original físico deberá adjuntarse al expediente respectivo y se deberá entregar otro original firmado por las partes al contratista.

Con respecto a la orden de compra, una vez que el Área de Proveeduría confeccione la orden de compra, deberá ser firmada por el encargado de proveeduría, luego trasladarla al área de presupuesto para que el encargado de dicha área certifique que se cuenta con los fondos correspondientes, luego deberá firmarla el que la autoriza, según corresponda y por último, deberá llevarse al jefe del área jurídica para la aprobación correspondiente. Se dará una copia de la orden de compra al contratista y la original será propiedad del área de finanzas para tramitar el pago, y una copia será adjuntada al expediente respectivo.

**4.9 Orden de inicio:** De conformidad con el artículo 192 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, corresponde al administrador del contrato emitir la orden de inicio al proveedor adjudicado, la cual deberá contener el precio adjudicado, el plazo de entrega ofrecido por el proveedor, la garantía y la fecha de inicio del objeto contratado..

Se emitirá orden de inicio únicamente en los casos en que se confeccionó **contrato**, ya que en los trámites donde se elaboró orden de compra, el inicio del plazo de entrega del bien o servicio se deberá indicar directamente en la orden.

**4.10 Facturas:** Las facturas originales, derivadas de contrataciones directas o licitaciones, deberán ser firmadas, en el sello de recibido conforme, por el funcionario designado (administrador del contrato) en el cartel como contraparte institucional. En caso que el cartel sea omiso en esta designación, las facturas originales deberán ser firmadas por el Presidente del Consejo de la SUTEL, o quien lo sustituya, cualquier miembro del Consejo de la SUTEL o por los Directores Generales, basándose en el punto 4.4 de este procedimiento.

**4.11 Pagos:** Para que el área de tesorería pueda realizar los pagos correspondientes, deberá contar con la factura original debidamente firmada por el administrador del contrato o el que corresponda, además de la orden de compra original o la copia del contrato, según corresponda. En los casos de las facturas generadas de procesos en los que no se generó orden de compra o contrato, serán

respaldadas por la requisición, la cual deberá estar firmada por el solicitante, el encargado que autorizó la compra y el encargado de presupuesto. En lo que se refiere al pago de facturas de cursos o capacitaciones, solamente deberán ser respaldadas por el Acuerdo del Consejo donde se autorizó lo correspondiente.

**4.12 Responsabilidad de la contraparte institucional (Administrador del contrato):** Corresponderá a los funcionarios que se designen expresamente en el cartel como contraparte institucional, fiscalizar, verificar y controlar el proceso de ejecución de los contratos administrativos, para la satisfacción del interés público y el cumplimiento de la normativa vigente, de conformidad con los principios de probidad, eficiencia, eficacia y buena fe.

**4.13 Funciones de la contraparte institucional (Administrador del contrato):** Serán funciones de la contraparte institucional, además de las establecidas en los respectivos carteles, las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de la contratación en todos sus extremos, tratándose del contrato o una orden de compra.
- Velar porque el expediente permanezca actualizado dejando constancia de todas las actuaciones relacionadas con la contratación.
- Velar por el cumplimiento del procedimiento de control de calidad que establece la unidad solicitante, para las licitaciones públicas.
- Dar seguimiento al cronograma de tareas y responsables de su ejecución; velar por el cumplimiento de los plazos ahí establecidos, para lo cual debe tomar oportunamente las providencias del caso.
- Comunicar oportunamente al contratista cualquier ajuste en los tiempos del cronograma o incumplimiento trascendente a fin de que se adopten las medidas pertinentes.
- Coordinar oportunamente la participación de las dependencias administrativas que dispongan de recursos o personal idóneos para realizar los estudios o análisis necesarios que verifiquen el debido cumplimiento contractual.
- Resolver cualquier consulta técnica o gestión que formule tanto el oferente cuando adquiere el cartel, como el contratista, cuando sea necesario, dentro del plazo establecido en el cartel o en un máximo de 03 días hábiles.
- Requerir del contratista los informes periódicos que se establezcan en el contrato, así como los informes adicionales que se consideren necesarios para una adecuada labor de fiscalización.
- Presentar de forma periódica, informes de avance de la contratación al superior jerárquico, con copia al Área de Proveeduría y Servicios Generales, si así lo requiere la contratación.
- Velar conjuntamente con el Área de Proveeduría y Servicios Generales, porque las garantías de cumplimiento se encuentren vigentes durante toda la ejecución del contrato.
- Recomendar y justificar oportunamente la necesidad de prorrogar, ampliar, modificar, resolver o rescindir el contrato, ejecutar garantías o cobrar multas. Lo anterior mediante un informe detallado y con la prueba que lo respalda.
- Elaborar un informe final de la ejecución del contrato, en el cual deja constancia en cuanto a la cantidad, calidad, oportunidad y formalidad del bien o servicio recibido. Debe indicar además la forma en que se ejecutó el contrato, tiempo de ejecución, las prórrogas concedidas, garantías ejecutadas o penalidades impuestas.
- Autorizar el trámite de pago, emitiendo el recibido conforme de los bienes y servicios, en coordinación con el Área de Proveeduría y Servicios Generales, así como el recibo de las facturas (remite al expediente el informe respectivo, cuando la naturaleza del contrato lo requiera).

- Atender las devoluciones de facturas que realice el Área de Contabilidad, para corregir cualquier inconsistencia.
- En los casos que se confeccione contrato, deberá revisar el mismo, para asegurarse que se indica todo lo requerido, para el cumplimiento de lo pactado.
- Plantear respuesta, en conjunto con el área jurídica y el Área de Proveeduría y Servicios Generales, sobre los recursos de objeción al cartel, y los recursos de de revocatoria apelación en contra del acto de adjudicación que se puedan presenten por parte de los oferentes.
- Cualquier otra responsabilidad que derive del contrato o del ordenamiento jurídico.

#### 4.14. Otros actos administrativos

Todos aquellos actos administrativos, como de resolución contractual, rescisión de contratos, sanciones a empresas y todos los que se generen de procedimientos de contratación administrativa, que no se encuentren estipulados en este procedimiento, deberán ser emitidos y aprobados por el Consejo de la SUTEL, de conformidad con el debido proceso.

Todo lo no dispuesto por este procedimiento interno, se aplicará conforme a lo estipulado en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.

- III. Comunicar el presente procedimiento a todos los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones

#### COMUNIQUESE.-

#### **28. Nombramiento de la plaza del Director de Fonatel.**

De inmediato don Carlos Raúl Gutiérrez presenta al Consejo el tema del nombramiento del Director General de Fonatel. Al tiempo, se refiere a la interpretación del artículo 50 de la Ley 7593.

Señala que según lo indicado por el señor Jorge Brealey Zamora, el problema radica en el uso del término "*Gerente*", el cual es necesario aclarar, pues constituye una restricción para realizar el nombramiento que se indica.

Se produce un intercambio de impresiones con respecto a los términos incluidos en el artículo de la ley que se indica.

Ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Evelyn Sáenz Quesada, del Área de Recursos Humanos, quien se refiere a las consultas que se han recibido sobre este asunto. Se refiere a los términos de ese acuerdo, a sus responsabilidades, a su nivel de decisión.

Seguidamente se produce un amplio intercambio de impresiones sobre este tema, producto del cual se decide elevar la consulta correspondiente a la Procuraduría General de la República, a fin

de obtener un criterio que permita proceder de forma más segura con la elección del funcionario que ocupará la plaza mencionada.

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

**ACUERDO 030-041-2012**

1. Dar por recibido el oficio 2469-SUTEL-ACS-2012, del 29 de junio del 2012, mediante el cual el señor Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo, remite la opinión legal sobre la interpretación del artículo 50 de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el alcance del término gerente y similares de las empresas reguladas en relación a las prohibiciones para ocupar puestos de directores generales en la SUTEL.
2. Con base en el criterio referido, consultar a la Procuraduría General de la República si cargos como gerentes de área, subgerentes, gerentes de departamento, entre otros (y que dentro de la organización se encuentran en un nivel intermedio-alto, apenas superior al Jefe de departamento) de empresas reguladas por la Superintendencia de Telecomunicaciones se pueden considerar fuera del alcance de la prohibición del artículo 50 de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ya que sus circunstancias son muy distintas a los Gerentes Generales, Directores Generales, o Administradores Generales bajo los cuales se encuentran adscritos todo el personal operativo y que obviamente les aplica tal prohibición.
3. Remitir a la Procuraduría General de la República el oficio 2469-SUTEL-ACS-2012, del 29 de junio del 2012.

**ACUERDO FIRME.**

**VII. Propuestas de Fonatel.**

**29. Conocimiento de iniciativas de acceso universal. Servicio universal y solidaridad del ICE e instrucciones para proceder.**

Don Carlos Raúl Gutiérrez expone al Consejo el tema del servicio universal y la solidaridad del ICE.

Ingresa a la sala de sesiones el señor Oscar Benavides Arguello, a quien el señor Gutiérrez Gutiérrez cede el uso de la palabra para que se refiera a este asunto.

En esta oportunidad se conoce el oficio del ICE 264-261-2012, de fecha 21 de mayo del 2012, mediante el cual esa entidad hace del conocimiento de la Superintendencia el "*Listado de casos de iniciativas de acceso universal y solidaridad para la formulación de proyectos y programa a través*

del *Pla Anual con cargo a Fonatel*, mediante el cual el señor José Luis Navarro Vargas presenta el tercer listado correspondiente a este asunto y solicita a Sutel la inclusión de ciento noventa y un localidades contenidas en dicho oficio.

Interviene el señor Benavides Arguello quien se refiere a los términos del oficio citado y la idea de que Sutel valore la inclusión del listado de comunicadas a que se refiere el documento, dentro de los casos de iniciativas de acceso universal, servicio universal y solidaridad.

Se refiere a a la distribución por provincias y explica que se da una concentración en las provincias de Puntarenas, San José y Alajuela.

Seguidamente se tiene un intercambio de impresiones sobre este asunto, dentro del cual don Carlos Raúl expone aspectos relacionados con la población que se beneficia. Señala que es muy oportuna la presentación de este tema en esta ocasión, dado que se tienen datos exactos del déficit existente. En estos casos, se deben determinar las distancias entre las escuelas, sobre aspectos referentes a la población.

Indica que es en estos casos en los cuales deberían establecerse las prioridades para asignar los proyectos.

Señala la señora Méndez Jiménez que el ICE lo que pretende es que Sutel le asigne la obligación de llegar a esas comunidades con red fija, y se le pague el déficit por llegar ahí. Entonces existen dos opciones: una es agrupar esas comunicadas que aparecen más cerca en el mapa, hacer una cobertura ampliada y eso se llamaría comunidades cero conectadas, sin conectividad.

La otra opción es indicar al ICE que es su obligación llegar ahí y asumir el gasto de la diferencia.

Luego de discutido este tema y atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 031-041-2012**

- 1) Dar por recibido el oficio 264-261-2012 del Instituto Costarricense de Electricidad, de fecha 21 de mayo del 2012, mediante el cual esa entidad hace del conocimiento de la Superintendencia el "*Listado de casos de iniciativas de acceso universal y solidaridad para la formulación de proyectos y programa a través del Plan Anual con cargo a Fonatel*."
- 2) Solicitar al señor Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad para que en conjunto con el señor Oscar Benavides Arguello, Profesional Jefe de Fonatel, establezcan la metodología para obtener la información que permita formular potenciales proyectos futuros.

#### **ASUNTOS VARIOS.**

30. ***Propuesta para traer al país a los señores Blair Levin y Kurt Straif con el fin de que participen como expositores en la Cumbre BERIC-REGULATEL.***

Don Carlos Raúl Gutiérrez informa a los señores Miembros del Consejo que como se recordará la organización International Agency for Research on Cancer del World Health Organisation había señalado a los teléfonos celulares como causantes de cáncer. Señala que esa entidad lo que hace es preparar una monografía con toda la información que se ha escrito por varios años y la opinión de los especialistas sobre el tema.

Ahora bien, el Jefe de la dirección encargada de llevar a cabo dicha publicación, el MD MPH PhD Kurt Straif está dispuesto a venir al país y brindar una charla sobre el tema, de ahí que se ha pensando que aprovechando la visita de los reguladores que participan en la Cumbre Berek-RegulateL, la cual se llevará a cabo del 11 al 13 de noviembre del 2012 en Costa Rica, esa actividad pueda llevarse a cabo en dicha Cumbre. El Instituto no cobra nada por venir a brindar dicha charla, en cuyo caso la propuesta es que don Kurt llegue a Costa Rica el sábado 10 y regrese a su país el martes 13 de noviembre.

Asimismo, también y con el mismo propósito, está la posibilidad de contar en citada Cumbre con la presencia del señor Blair Levin que es un funcionario del Aspen Institute Communications and Society Program, el brindaría la charla "Regulación para el Futuro" que, entre otras cosas, expondría los retos de los cambios que se están dando en la esfera de la regulación y cómo los servicios que eran objeto de regulación han perdido trascendencia, así como el cambio que han afrontado los servicios y la competencia y la predominancia de los servicios móviles sobre los de tipo fijo.

Por otra parte se referiría a la importancia de que la convergencia e interconexión deban darse sobre el universo IP y el cambio que deben dar los reguladores para adecuarse al nuevo entorno.

Así las cosas habría que cubrirles a ambos el costo de los tiquetes aéreos y el hospedaje, de ahí que su propuesta es que se autorice los gastos para traer al país al señores Levin y Straif.

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 032-041-2012**

#### **CONSIDERANDO QUE:**

- i. Del 11 al 13 de noviembre del 2012 se llevará a cabo en Costa Rica la cumbre BEREK-REGULATEL, actividad en la cual participaran reguladores de América Latina y Europa.
- ii. El señor MD MPH PhD Kurt Straif de la organización International Agency for Research on Cancer del World Health Organisation está dispuesto a brindar una charla en relación con lo que se ha señalado sobre el tema del uso de los teléfonos celulares como causantes de cáncer.
- iii. El señor Blair Levin, funcionario del Aspen Institute Communications and Society Program, ha señalado su anuencia para brindar en dicha Cumbre una charla sobre "Regulación para el Futuro".

- iv. En ambos casos únicamente habría que cubrir los gastos derivados del transporte aéreo y el hospedaje en Costa Rica.

**DISPONE:**

1. Solicitar al señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, Presidente del Consejo, que proceda a cursar una invitación al MD MPH PhD Kurt Straiff, funcionario del International Agency for Research on Cancer del World Health Organisation y a don Blair Levin, funcionario del Aspen Institute Communications and Society Program, con el fin de que del 10 al 13 de noviembre del 2012 visiten Costa Rica y puedan brindar sus charlas sobre "Uso de los teléfonos celulares como causantes de cáncer" y la "Regulación para el Futuro", respectivamente, en la Cumbre BEREC-REGULATEL, la cual se llevará a cabo del 11 al 13 de noviembre del 2012 en Costa.
2. Autorizar a la Dirección General de Operaciones que realice los trámites correspondientes con el propósito de cubrir a los señores Straiff y Levin el costo de los tiquetes aéreos y hospedaje durante su visita a Costa Rica.

**31. Incumplimiento de la Directriz del Ministerio de Hacienda.**

Seguidamente el señor George Miley Rojas explica la solicitud de información planteada por la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria del Ministerio de Hacienda con respecto a la aplicación de la Directriz No. 013-H y sus reformas.

Explica el señor Miley que el Ministerio de Hacienda insiste que Sutel es sujeto de dicha directriz, y que aunque ya se ha contestado la misma en anteriores oportunidades, ese Ministerio insiste en que se debe enviar la respuesta.

La propuesta de los abogados es hacer del conocimiento de esa entidad que si no se resuelve este asunto en esta instancia, se llevará a un procedimiento contencioso para que sea ahí donde se resuelva en definitiva esta situación, dado que de lo contrari podría traer a Sutel repercusiones importantes.

El Consejo acuerda solicitar al señor Mario Campos que, en conjunto con los señores Jorge Brealey y Mercedes Valle acudan a la vía contenciosa administrativa, tal y como lo ha presentado la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, y sometan la propuesta a conocimiento del Consejo en una próxima sesión.

**ACUERDO 033-041-2012**

En lo referente a la solicitud planteada por la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria del Ministerio de Hacienda, en su oficio STAP-1279-2012 del 30 de mayo del 2012, solicitar al señor Mario Campos Ramírez, Profesional Jefe de la Dirección General de Operaciones, que

conjuntamente con los Asesores Legales del Consejo, Jorge Brealey Zamora y Mercedes Valle Pacheco, analicen y sometan al Consejo en una próxima oportunidad, una recomendación técnica y jurídica sobre las gestiones llevadas a cabo por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, con respecto a la aplicación de la Directriz No. 013-H y sus reformas (publicada en el Alcance Digital No. 13-A del diario oficial "La Gaceta" No. 45 del 4 de marzo del 2011), las cuales servirán de base para las gestiones que deba emprender la Superintendencia de Telecomunicaciones sobre el particular.

**32. Respuesta a la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos sobre borrador de informe de auditoría realizada a la Dirección General de Calidad.**

De inmediato hizo uso de la palabra el señor Glenn Fallas Fallas, para hacer ver que la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos había remitido a la Superintendencia de Telecomunicaciones un informe con los hallazgos y recomendaciones del "Diagnóstico del proceso de inspección de los servicios de telecomunicaciones, uso y explotación de redes".

Ahora bien, agregó, la Dirección a su cargo elaboró un documento contenido de las observaciones relacionadas con dicho informe, razón por la cual lo que procede es autorizar al señor Presidente del Consejo para que en representación de este Cuerpo Colegiado remita a la Auditoría Interna las observaciones relacionadas con ese tema.

El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en lo manifestado por el señor Fallas Fallas, resuelve:

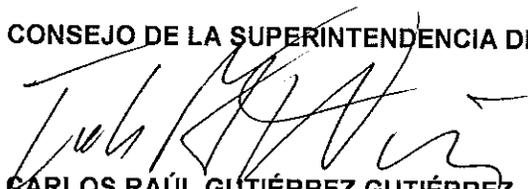
**ACUERDO 034-041-2012**

Autorizar al señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez, para que en representación del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, remita a la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, las observaciones relacionadas con los hallazgos y recomendaciones que plantea la Auditoría Interna en su informe preliminar titulado: "Diagnóstico del proceso de inspección de los servicios de telecomunicaciones, uso y explotación de redes".

**ACUERDO FIRME.**

**A LAS 17:15 HORAS FINALIZA LA SESION.**

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.**

  
**CARLOS RAÚL GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ**  
PRESIDENTE

  
**LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO**  
SECRETARIO