

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N° 041-2023

A LAS CATORCE HORAS DEL 13 DE JULIO DEL 2023

SAN JOSÉ, COSTA RICA

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Acta número cuarenta y uno, correspondiente a la sesión ordinaria celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, de manera privada, con la utilización de la herramienta *Microsoft Teams*. Se deja constancia de que si bien esta sesión fue convocada para iniciar a las 8:30 horas, debido a que los Miembros del Consejo debieron atender una serie de asuntos propios de sus cargos, la misma inició a las 14:00 horas del 13 de julio del 2023, en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones, ubicadas en Guachipelín de Escazú. Participan los señores Federico Chacón Loaiza, quien preside y Walther Herrera Cantillo, Miembro Suplente, en sustitución de la señora Cinthya Arias Leitón, Miembro Propietario, quien se encuentra disfrutando de parte de sus vacaciones, según acuerdo 06-12-2023, de la sesión ordinaria de la Junta Directiva de la Aresep, celebrada el 09 de febrero de 2023 y acuerdo 023-014-2023, de la sesión ordinaria del Consejo de la Sutel, realizada el 23 de febrero, 2023. Asimismo, la funcionaria Gabriela Miranda Robinson, Secretaria a.i. del Consejo. En forma virtual participan los funcionarios Jorge Brealey Zamora, Mariana Brenes Akerman, Angélica Chinchilla Medina, Rose Mary Serrano Gómez y Jessica Soto Rodríguez, Asesores del Consejo.

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

ARTÍCULO 1

APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

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

Posponer:

1. Informe del recurso de reposición y gestiones de nulidad interpuestos en contra de la resolución RCS-023-2023 en relación con la firma SKY.
2. Cumplimiento del acuerdo 002-084-2022 y acuerdo 006-032-2023 sobre recursos de amparos FONATEL.

AGENDA

1 - APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

2 - PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

- 2.1 - *Condolencias al señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo de la Sutel por la sensible pérdida de su padre.*
- 2.2 - *Agradecimiento al expositor de Akamai, Fabián Alfaro Monge por su presentación del informe de indicadores*
- 2.3 - *Participación virtual de la Sutel en el webinar sobre el proceso de licitación de espectro radioeléctrico para 5G en Costa Rica organizado por 5G Américas.*
- 2.4 - *Criterio jurídico del recurso de apelación interpuesto en contra del oficio número 03921-SUTEL-DGC-2023.*

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

- 2.5 - Informe del recurso de reconsideración presentado en contra de la resolución RCS-088-2023 del procedimiento administrativo ordinario en contra de Inetum Costa Rica, S.A.
- 2.6 - Informe del recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00151-SUTEL-2022 sobre apelación de SKY.
- 2.7 - Informe de la audiencia pública de la modificación a la resolución RCS-286-2018 sobre actualización de peritos.
- 2.8 - Cumplimiento del acuerdo 019-083-2022 tomado en la sesión ordinaria 083-2022 sobre recomendaciones de la Auditoría Interna.
- 2.9 - Cumplimiento del acuerdo 002-084-2022 y acuerdo 006-032-2023 sobre recursos de amparos FONATEL
- 2.10 - Atención oficio 8675-2023 (DJ-1002) del 30 de junio de 2023 enviado por la Contraloría General de la República sobre gestión de procedimientos.
- 2.11 - Consulta a la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, relacionada con el Transitorio I de la Ley General de la Contratación Pública.
- 2.12 - Notificación del "Procedimiento para Atención de Denuncias Éticas".
- 2.13 - CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.
 - 2.13.1 Acuerdo JD ARESEP (07-55-2023)

3 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

- 3.1 - Propuesta para excepción al proceso de homologación del contrato de adhesión por parte de VIASAT INC.
- 3.2 - Propuesta para verificación de sincronización de relojes de los operadores fijos y móviles 2023 y confidencialidad de documentos.
- 3.3 - Propuesta de dictamen técnico sobre solicitud prórroga radiodifusión.
- 3.4 - Propuesta de dictamen técnico para recomendar el otorgamiento de permisos de uso de frecuencias (banda angosta).

4 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.

- 4.1 - Informe sobre el avance de los proyectos del POI, primer semestre de 2023.
- 4.2 - Solicitud de prórroga de nombramiento interino para la plaza 95224 de la Unidad de Recursos Humanos.
- 4.3 - Modificaciones presupuestarias para aprobación del Consejo

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

ACUERDO 001-041-2023

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

ARTÍCULO 2

PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023****2.1. Condolencias al señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo de la Sutel por la sensible pérdida de su padre.**

“Federico Chacón: Como ustedes saben, murió el papá de Luis Cascante. Sabemos lo cercano y la bonita familia que tiene Luis con sus 3 hermanas y un hermano y también lo cercano que eran ellos como familia y pues como equipo de la Secretaría, nos solidarizamos con Luis y con la familia y tomamos un acuerdo también en ese sentido, para externarle el más sentido pésame a don Luis y a su familia por la muerte de su señor padre.

Entonces, ese es el primer acuerdo, don Walther, de acuerdo”

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en lo señalado por el señor Chacón Loaiza, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 002-041-2023**CONSIDERANDO:**

- I. Que el pasado 12 de julio del 2023 fue comunicado el sensible fallecimiento del señor Rogelio Cascante Villalobos, padre del funcionario Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo Directivo de la Sutel.
- II. Que el señor Rogelio Cascante Villalobos era reconocido como uno de los costarricenses que participó en la defensa de la soberanía nacional de Costa Rica durante la guerra de 1955.
- III. Que este Consejo Directivo, en nombre de todos los funcionarios de la Sutel, desea remitir sus condolencias al señor Luis Alberto Cascante Alvarado y a su respetable familia por la lamentable pérdida ocurrida y transmitirle un abrazo solidario de paz y fortaleza en estos momentos de dolor.

POR TANTO**EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES DISPONE:**

1. Externar las más sinceras condolencias al señor Luis Alberto Alvarado Cascante, Secretario del Consejo Directivo de la Sutel por la sensible pérdida de su padre, el señor Rogelio Cascante Villalobos, así como desearle paz y fortaleza a su estimable familia.
2. Remitir el presente acuerdo al señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo Directivo de la Sutel.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

2.2. Agradecimiento al expositor de Akamai, Fabián Alfaro Monge por su presentación del informe de indicadores.

“Federico Chacón: También tenemos un acuerdo que se nos había pasado la semana pasada, cuando hicimos un recuento de la actividad de la presentación del informe indicadores, tomar un acuerdo para agradecer al expositor que nos puso en contexto todo el tema internacional.

Se llama Fabián Alfaro Monge, para darle un agradecimiento, reconocerle la participación y el apoyo que tuvimos en la presentación”.

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 003-041-2023

CONSIDERANDO:

- I. Que el pasado 05 de julio de 2023 la Sutel realizó la presentación del Informe de Estadísticas del sector de las telecomunicaciones correspondiente al año 2022 en el Hotel Crowne Plaza Corobicí.
- II. Que el citado evento reunió a los principales actores del sector de las telecomunicaciones del país, así como a aquellas autoridades relacionadas al ecosistema digital.
- III. Que la actividad contó con la realización de las siguientes actividades:
 - Presentación “Impacto de las telecomunicaciones en Costa Rica”.
 - Presentación “Mayores velocidades en Internet revolucionan las telecomunicaciones”.
 - Presentación y análisis de las estadísticas del sector 2022.
- IV. Que como parte de los expositores de la actividad se contó con la participación del señor Fabián Alfaro Monge, Senior Data Scientist de Akamai Technologies, con la exposición “Mayores velocidades en Internet revolucionan las telecomunicaciones”.
- V. Que el señor Alfaro Monge es Máster en Administración de Proyectos y Licenciado en Ingeniería en Electrónica, con 16 años de experiencia en tecnologías de la información y actualmente se desempeña como Senior Data Scientist de Akamai Technologies.
- VI. Que el Consejo Directivo desea agradecerle, en nombre de la Sutel, al señor Alfaro Monge por el esfuerzo realizado para el desarrollo efectivo de su participación en el evento indicado, así como el valioso análisis expuesto a la audiencia invitada sobre el tema propuesto.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

**POR TANTO,
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES DISPONE:**

1. Externar un profundo agradecimiento al señor Fabián Alfaro Monge, Senior Data Scientist de Akamai Technologies por su disponibilidad, compromiso y colaboración hacia la Sutel, para desarrollar con éxito su presentación en el evento de Estadísticas del sector de las telecomunicaciones correspondiente al año 2022.
2. Remitir el presente acuerdo al señor Fabián Alfaro Monge, Senior Data Scientist de Akamai Technologies y a la Dirección General de Mercados.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

2.3. Participación virtual de la Sutel en el webinar sobre el proceso de licitación de espectro radioeléctrico para 5G en Costa Rica, organizado por 5G Américas.

Continúa la Presidencia y hace del conocimiento del Consejo la invitación recibida de 5G Américas, para participar en el webinar sobre el proceso de licitación de espectro radioeléctrico para 5G en Costa Rica.

Sobre el particular, se conoce el correo electrónico recibido de la organización 5G Américas, referente a una invitación para que el señor Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad y Espectro, participe en el webinar exclusivo sobre la consulta pública referente al borrador del pliego de condiciones para el procedimiento concursal de espectro radioeléctrico para tecnología 5G - IMT en Costa Rica.

A continuación, la explicación de este asunto.

***"Federico Chacón:** Tenemos el punto 2.1., que es una invitación de 5G Américas en la que invitan a don Glenn Fallas para que participe en una actividad que nos va a ayudar a difundir también el alcance de la consulta pública sobre el concurso.*

Esa presentación será el 18 de julio a las 9:00 a.m. Entonces, si está de acuerdo Walther, también aprobado en firme, para que se le comunique a don Glenn".

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, con base en el contenido del correo electrónico conocido en esta oportunidad y lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

ACUERDO 004-041-2023

CONSIDERANDO:

- I. Que el pasado 06 de julio del 2023, la Sutel publicó en su sitio web la información relativa a la consulta pública referente al borrador del pliego de condiciones para el procedimiento concursal de espectro radioeléctrico para tecnología 5G - IMT (Telecomunicaciones Móviles Internacionales) en Costa Rica.
- II. Que todos los interesados en este proceso contarán con 15 días hábiles para remitir sus comentarios y observaciones, a partir de la publicación de la consulta pública en un diario de circulación nacional.
- III. Que en virtud del anuncio de consulta pública de la Sutel, el señor José Otero, Vicepresidente de 5G Américas, extendió una invitación al señor Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad y Espectro, para participar en un webinar exclusivo sobre el tema, el cual será grabado y divulgado posteriormente en las redes sociales de dicha organización.
- IV. Que el objetivo del webinar es dar a conocer a una mayor audiencia los aspectos clave y detalles implicados en el proceso de licitación de espectro para 5G, particularmente ante el creciente interés del sector de telecomunicaciones de la región frente al avance de Costa Rica en este escenario.
- V. Que la audiencia de los webinar organizados por 5G Américas usualmente está compuesta por analistas del sector TIC y Telco, representantes de organismos regulatorios y de otras entidades de gobierno, asesores de política pública, exviceministros, líderes de empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones, entre otros.
- VI. Que la organización 5G Américas propuso a la Sutel dos fechas tentativas para la realización del webinar, las cuales son:
 - Martes 18 de julio de 2023, a las 9:00 a.m. (hora de Costa Rica)
 - Miércoles 19 de julio de 2023, a las 9:00 a.m. (hora de Costa Rica)
- VII. Que se considera oportuna la participación de la Sutel en este webinar, por cuanto permite un mayor alcance de la información relativa al proceso de consulta pública de la licitación de espectro 5G, la cual también es de interés para actores relacionados al tema en la comunidad internacional.

POR TANTO,
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES DISPONE:

1. DAR POR RECIBIDO el correo electrónico de la organización 5G Américas, referente a una invitación para que el señor Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad y Espectro, participe en el webinar exclusivo sobre la consulta pública referente al borrador del pliego de condiciones para el procedimiento concursal de espectro radioeléctrico para tecnología 5G - IMT en Costa Rica.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

2. INDICAR a la organización 5G Américas la disponibilidad de la Sutel de participar en el webinar propuesto el martes 18 de julio de 2023, a las 9:00 a.m. (hora de Costa Rica).
3. AUTORIZAR al funcionario Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad y Espectro, para participar en el citado webinar.
4. REMITIR el presente acuerdo a la organización 5G Américas y al funcionario autorizado.

ACUERDO FIRME**NOTIFIQUESE**

2.4. Criterio jurídico del recurso de apelación interpuesto en contra del oficio número 03921-SUTEL-DGC-2023.

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

La Presidencia presenta para consideración del Consejo el criterio emitido por la Unidad Jurídica para atender el recurso ordinario de apelación interpuesto en contra de lo indicado en el oficio 03921-SUTEL-DGC-2023, de la Dirección General de Calidad.

Al respecto, se conoce el oficio 05578-SUTEL-DGC-2023, del 04 de julio del 2023, por medio del cual esa Unidad se refiere al caso.

A continuación, la exposición de este asunto.

“Federico Chacón: Tenemos varios temas hoy de la Unidad Jurídica; el primero de ellos es una apelación del oficio 03921-SUTEL-DGC-2023.

Es una reclamación de don Luis Fernando Roldán Villalobos contra el ICE, que es un tema de daños causados por una descarga eléctrica en el sistema de internet.

María Marta Allen Buenas tardes. Este es un recurso de apelación que interpone ese usuario en contra de un oficio que emitió la Dirección General de Calidad, el 03921-SUTEL-DGC-2023, del 11 de mayo y en ese oficio la Dirección General de Calidad procedió con el archivo de la reclamación, por considerar que estaba caduca.

Revisamos los documentos que están en el expediente administrativo y se acredita lo siguiente: que el hecho generador de la reclamación sucedió el 13 de octubre del año 2022, como lo dijo don Federico, por una supuesta descarga eléctrica en el cable que suministra los servicios, pero es hasta el 24 de abril de este año 2023 que el usuario presenta la reclamación ante Sutel.

De esos hechos que se acreditan en el expediente, se puede concluir que la reclamación se presentó fuera del plazo de los 2 meses que establecen el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 11 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final, por lo que consideramos correcto lo resuelto por la Dirección General de Calidad de declarar caduca esa reclamación.

En conclusión, recomendamos al Consejo declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por el señor Roldán Villalobos en contra del oficio 03921-SUTEL-DGC-2023, del 11 de mayo del 2023, emitido por la

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Dirección General de Calidad, dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que resuelva el recurso de apelación interpuesto”.

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 05578-SUTEL-DGC-2023, del 04 de julio del 2023 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 005-041-2023

- I. Dar por recibido el oficio 05578-SUTEL-DGC-2023, del 04 de julio del 2023, por medio del cual la Unidad Jurídica presenta para consideración del Consejo para atender el recurso ordinario de apelación interpuesto en contra de lo indicado en el oficio 03921-SUTEL-DGC-2023, de la Dirección General de Calidad.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-152-2023

SE RESUELVE RECURSO ORDINARIO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR EL SEÑOR LUIS FERNANDO ROLDÁN VILLALOBOS CONTRA EL OFICIO NÚMERO 03921-SUTEL-DGC-2023 EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD EL 11 DE MAYO DE 2023

EXPEDIENTE: I0053-STT-MOT-AU-00509-2023

RESULTANDO:

1. El 24 de abril de 2023, el señor Luis Fernando Roldán Villalobos presentó una reclamación en contra del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante ICE, por supuestos daños causados a artefactos electrónicos por descarga eléctrica, asociados al contrato número 17639879 y a la línea número 2530-2394, en la cual argumentó específicamente que:

“(…) El 13 de octubre del 2022, entre las 3.00 pm y las 4.00 pm, ingreso (sic) una descarga eléctrica por el cable que me suministra el servicio de Internet y telefónica; dañando los artefactos conectados a esos servicios. a. Pantalla Smart de TV marca Telstar 55 pulgadas; precio de reposición según cotización en ₡380.900,00 b. Teléfono digital answering sistema, precio promedio ₡35.000,00 c. Pantalla Televisor Samsung de 42 pulgadas, precio reposición según factura proforma ₡419.900,00 d. Chromecast valorado en ₡44.513,27 más el IVA e. Modem que me da el servicio de Internet 17639819, no funcionaba, ni encendía. f. El cable (sic) que me suministra el servicio de internet y telefonía 2530 23 94; estaba quemado desde el poste que está colocado fuera de mi casa de habitación, hasta la caja de distribución de la casa de telefonía, internet y cable satelital, por lo que no tenía servicio de internet, ni de teléfono, ni de Tigo. g. Las cajitas que me brindan el servicio de televisión satelital de Tigo, también estaban dañadas. h. Todos los artefactos indicados anteriormente, tenían los cargadores eléctricos en buen estado y fueron revisados por los mismos técnicos que asistieron a instalarme nuevamente el servicio de internet, telefonía y cable. i.

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

La descarga no fue producida por el sistema eléctrico, ni tampoco sucedió nada al sistema eléctrico que me brinda la Jasec. 3. El mismo día 13 de octubre del 2022, realice (sic) el reporte al ICE para que me reestablecieran los servicios de telefonía e internet (sic), e indicándome los números de las ordenes de gestión con los números 7569266 y 7569269, ya que tengo contratado dos servicios con el ICE, el primero de internet (sic) con el número 17639879 y el segundo con el número 2530 23 94 telefonía e internet (sic); y ninguno de los servicios funcionaban. 4. El 15 de octubre del 2022, se presentó un técnico del ICE a reparar los servicios brindados, dando respuesta a las ordenes 7569266 y 7569269. a. Por lo que procedió a cambiar el **cable que me subministra el servicio de telefonía e internet (sic), desde el poste fuera de mi propiedad hasta la casa, a una caja de distribución de telefonía, internet (sic) y cable de tv satelital; e indicándome que el cable estaba quemado por algún tipo de descarga eléctrica (...)** 5. **El lunes 17 de octubre después de confirmar lo sucedido con el técnico del ICE, y con una revisión del sistema eléctrico por un Técnico privado en la materia, procedí a llamar para hacer la solicitud de reclamo de los artefactos quemados por dicha situación, el funcionario me indico (sic) que tenía que asistir físicamente a una Agencia (sic) del ICE para que ellos me indicaran el procedimiento a seguir.** 6. El día 19 de octubre del año en curso, como a las 9.00 am, me atendió un funcionario, el cual me indica que ya había realizado el reporte, y que en el transcurso de la semana me visitaría un nuevo técnico para verificar lo sucedido, sin embargo, esto no sucedió. 7. Por lo que realicé la gestión del reclamo en forma digital en la página web de la Institución, el 25 de octubre, además le respondí posteriormente a doña Yorleny Pérez, de servicio al cliente (...) ella me respondió que debía ir a la Jasec a interponer el reclamo, por ser una descarga eléctrica. 8. Posteriormente ante la no respuesta de doña Yorleny Pérez, procedí a llamar por teléfono y al momento de realizar la denuncia para la indemnización por medio del teléfono (...) me respondieron como si fuera un guion (sic) prestablecido, **que tenía que hacer el reclamo a la JASEC (...)** 9. El 27 de octubre me presenté nuevamente a la Agencia (sic) del ICE en Cartago (...) solicitando el reintegro del valor de reposición de los artefactos quemados; y le indiqué que no fui visitado por ningún técnico después de la visita anterior a esa Sucursal el 19 de octubre del año 2022; la cual me respondió que me iban a comenzar a realizar el análisis de lo sucedido el 13 de octubre del 2022. 10. **En días posteriores fui visitado en mi casa por un Segundo (sic) técnico, en el cual procedió a verificar que el cable que me subministra el servicio de Internet y telefonía estaba quemado; y que efectivamente por ese cable había ingresado la descarga eléctrica (...)** 13. **En respuesta a un correo enviado el 18 de noviembre de 2022, por Gestión de Clientes del ICE, del reclamo impuesto de tele gestión el 25 de octubre de 2022, número 1- 16156007011, en el correo me indica que debía exponer en forma escrita lo sucedido (...)** 11. (sic) Por lo que una nota el día 07 de diciembre 2022 resumí nuevamente la situación y solicité el reconocimiento del valor de los artefactos dañados para el reintegro del monto correspondiente (...) 12. (sic) El 06 de marzo del año 2023, recibo otra nota con el número 9495-013-2023; con el asunto: Inconformidad por daños ocasionados por descarga eléctrica; **pero con otro número de reclamo 1-16656850716; indicando como parte del guion (sic) prestablecido; que el evento ocasionado se produjo por una descarga eléctrica, no atribuible al ICE, y que por tal razón debería hacer el reclamo a la JASEC (...)** 14. (sic) **Tampoco he recibido una respuesta de la gestión realizada 1-16156007011, y por la cual tuve que presentar una carta detalladamente con lo sucedido (...)**. (Resaltado corresponde al original).

2. Las pretensiones del señor Roldán Villalobos son las siguientes:

“el (sic) reconocimiento del valor de reposición de los artefactos dañados para el reintegro del monto correspondiente: a. Pantalla Smart de TV marca Telstar 55 pulgadas; valorada según cotización en \$380.900,00 (adjunto cotización) b. Teléfono digital answering sistema, precio de reposición \$35.000,00 c. Pantalla Televisor Samsung de 43 pulgadas; valorada en \$419.900,00; la pantalla está en nuestro poder y puede ser revisada por ustedes en cualquier momento. d. Chromecast valorado en \$44.513,27 más el IVA. El monto total reclamado es de \$835.800,00, correspondiendo a las dos pantallas de TV y al teléfono, en el caso de Chromecast, la garantía cubrió el cambio del mismo; por lo que no se está cobrando (sic) en ese monto”.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

3. El 11 de mayo de 2023 la Dirección General de Calidad mediante el oficio número 03921-SUTEL-DGC-2023, notificado en esa misma fecha, procedió con el “*Archivo de la reclamación interpuesta por el señor Luis Fernando Roldán Villalobos contra el Instituto Costarricense de Electricidad por supuestos daños causados a artefactos electrónicos por descarga eléctrica*”, de conformidad con lo siguiente:

*“(...) Por lo expuesto, según se indicó, el hecho generador de la presente reclamación es de conocimiento del usuario desde el **13 de octubre de 2022**, y al no tratarse de hechos continuados, el señor **Roldán Villalobos** tenía hasta el **13 de diciembre de 2022** para interponer la reclamación, lo cual no realizó. Razón por la cual, la acción para interponer la presente reclamación **se encuentra caduca**, ya que evidentemente ha transcurrido de sobra el plazo de los 2 meses señalados en el artículo 48 de la Ley N°8642.*

En el marco de los fundamentos anteriores y en virtud de lo dispuesto en el artículo 292 de la Ley General de la Administración Pública, lo procedente es el rechazo de la reclamación interpuesta, sin entrar a conocer el fondo del asunto por resultar extemporánea de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y dictamen número C-310-2011 del 12 de diciembre 2011 de la Procuraduría General de la República. Es por lo que, sin más trámite se ordena el cierre y archivo del expediente I0053-STT-MOT-AU-00509-2023. (...)”. (Resaltado pertenece al original).

4. El 12 de mayo de 2023, mediante correo electrónico, el señor Roldán Villalobos, remitió un recurso de revocatoria con apelación en subsidio contra lo resuelto en el oficio número 03921-SUTEL-DGC-2023 del 11 de mayo de 2023. (NI-05726-2023).
5. El 08 de junio de 2023 mediante la resolución RDGC-00079-SUTEL-2023 se resolvió el recurso ordinario de revocatoria interpuesto por el señor Luis Fernando Roldán Villalobos contra el oficio número 03921-SUTEL-DGC-2023, en la que se dispuso:
- “1. **DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de recurso de revocatoria, interpuesto por el señor Roldán Villalobos contra el oficio 03921-SUTEL-DGC-2023 del 11 de mayo de 2023 de la Dirección General de Calidad.
2. **MANTENER INCÓLUME** en todos los extremos lo resuelto por la Dirección General de Calidad en el oficio número 03921-SUTEL-DGC-2023 del 11 de mayo de 2023.
3. **REMITIR** al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el recurso de apelación en subsidio contra el número 03921-SUTEL-DGC-2023 del 11 de mayo de 2023, para lo que en derecho corresponda.
4. **EMPLAZAR** a las partes a apersonarse ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones a hacer valer sus derechos y expresar sus agravios por escrito, en el plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución por parte de la Dirección General de Calidad, en cumplimiento con el artículo 349 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública.”
6. El 08 de junio del 2023, se emitió el informe que ordena el artículo 349 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227, respecto del recurso de apelación presentado por el señor Luis Fernando Roldán Villalobos contra el oficio número 03921-SUTEL-DGC-2023

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

7. En atención al acuerdo 023-054-2013 del acta de la sesión ordinaria 054-2013 celebrada por el Consejo de la SUTEL el día 9 de octubre del 2013, los recursos de apelación deben ser remitidos a la Unidad Jurídica para la rendición del criterio jurídico requerido, de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública.
8. El 04 de julio del 2023 se emitió el oficio número 05578-SUTEL-UJ-2023 relacionado con el informe jurídico requerido de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227 (LGAP).
9. Se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del criterio jurídico rendido mediante oficio número 05578-SUTEL-UJ-2023, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor y que indica lo siguiente:

I. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO**1. NATURALEZA DEL RECURSO**

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

2. TEMPORALIDAD

En el presente caso, el oficio número 03921-SUTEL-DGC-2023 del 11 de mayo de 2023, fue debidamente notificado a ambas partes en esa misma fecha, al medio señalado para este fin; específicamente se notificó al usuario al correo electrónico luisfernandoroldan@hotmail.com.

Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del oficio número 03921-SUTEL-DGC-2023 (11 de mayo de 2023) y la interposición del recurso (12 de mayo de 2023), con respecto al plazo de 3 días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se concluye que el recurso de revocatoria se presentó en tiempo.

3. LEGITIMACIÓN

En el presente caso, el señor Roldán Villalobos, en su condición de titular del contrato número 17639879 y a la línea número 2530-2394, según lo señaló en el formulario de reclamación presentado ante esta Superintendencia, se encuentra legitimado para actuar en la forma en lo que ha realizado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 275 y 276 de la Ley General de la Administración Pública.

4. SOBRE LAS FORMALIDADES DEL RECURSO DE APELACIÓN

En el presente caso, el recurso de apelación en subsidio interpuesto por el señor Roldán Villalobos, se encuentra firmado, tal y como consta en el folio 39 del expediente administrativo.

En virtud de lo anterior, luego de la revisión de los elementos de forma, se determina que el recurso presentado por el señor Roldán Villalobos, cumple con los requisitos esenciales de admisibilidad; razón por la cual, a continuación, se procederá con el análisis de fondo del presente recurso.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023****II. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN POR EL FONDO****1. ALEGATOS PRESENTADOS POR EL RECURRENTE**

El señor Roldán Villalobos argumenta lo siguiente:

"(...) ya que la acción para interponer la presente reclamación NO se encuentra caduca, ya que la denuncia realizada ante la SUTEL fue antes de cumplir el plazo de los 2 meses señalados en el artículo 48 de la Ley N°8642; 12.; por la acción del ICE del 06 de marzo del año 2023, en el cual recibo una nota con el número 9495-013-2023; por medio del correo electrónico firmada por Oscar Mauricio Bonilla Alfaro, con el asunto: Inconformidad por daños ocasionados por descarga eléctrica; con el número de reclamo 1-16656850716 diferente con el que se tramita la gestión inicial ante el ICE el cual es el número 1-16156007011, indicando; que el evento ocasionado se produjo por una descarga eléctrica, no atribuible al ICE, y que por tal razón debería hacer el reclamo a la JASEC.

1. El deber del ICE es emitir un expediente con los informes técnicos y toda la documentación correspondiente que se generaron por la reclamación número 1-16156007011; no con el número 1-16656850716; mostrando el poco interés de resolver o hacerse responsable por los daños ocasionados; además de alargar un proceso de reclamación, para hacer incurrir al usuario final en la caducidad y de esta forma no indemnizar al usuario final.

2. Los usuarios finales estamos desprotegidos ante esa estrategia del ICE de alargar el plazo de respuesta de la gestión denunciada, buscando la caducidad de mismo, y NO responsabilizarse por las afectaciones de los servicios que brindan.

a. El 18 de noviembre de 2022, presente (sic) un resumen del reclamo en respuesta a un correo electrónico recibido de Gestión de Clientes del ICE, del reclamo impuesto de tele gestión el 25 de octubre de 2022, en el cual me asignaron el número 1-16156007011, en el correo me indica que debía exponer en forma escrita lo sucedido a Lic. Lilliam González Cerdas, Agencia Tienda Kolbi (sic) Cartago, para que se proceda con el estudio.

b. Estuve visitando varias veces a la Lic. Lilliam González Cerdas, de la Agencia Kolbi (sic) Cartago; y ella me indico (sic) que tuviera paciencia porque esos casos duraban varios meses en resolverse; y que el caso se mantenía activa. Sin embargo, hasta que recibí la nota con el número 9495-013-2023; por medio del correo electrónico, con fecha del 06 de marzo del 2023, me di cuenta que me habían engañado en el proceso, y que posiblemente no existía un expediente actualizado bajo el caso 16156007011, por lo que puse la denuncia ante la SUTEL.

3. Como lo indican ustedes, "el numeral 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, establece que la acción para reclamar caduca en el plazo de dos meses, los cuales corren desde que ocurre o se conoce la supuesta falta por parte del operador/proveedor del servicio.

De esta forma, según lo anterior, todo usuario tiene la obligación de acudir en primera instancia al operador para que éste le resuelva el supuesto inconveniente en un plazo de 10 días naturales. Una vez resuelta la gestión por parte del operador y en caso de encontrarse inconforme con la misma o de no recibir respuesta oportuna, el usuario puede acudir a la SUTEL dentro de los 2 meses siguientes a la fecha en que el hecho reclamado ocurrió o se conoció, excepto, para los casos de hechos continuados, para lo cual se tomará el último hecho registrado."

4. No podía general una denuncia ante la SUTEL contra el ICE; ya que en todo momento el caso estaba activo con el número 1-16156007011 con el ICE y se encontraba en la fase de análisis y de resolución, por lo que no tenía bases para gestionar este reclamo ante la SUTEL; hasta posterior al 06 de marzo del año 2023, ya que para esa fecha tuve una respuesta a la situación, aunque con otro número de reclamación.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

5. Es un hecho que el ICE, con el objetivo de no responsabilizarse por la afectación del servicio que brinda, mantiene un caso activo para que transcurra el tiempo, posteriormente le informan al usuario final, que la afectación ocurrida no es responsabilidad de ellos; y cuando el usuario final ponga la denuncia ante la SUTEL, ustedes declaren como caduco la gestión realizada, sin analizar el fondo del mismo; lo cual considero desventajoso para los usuarios finales, ya que se estaría regulando; por la fecha de la afectación reclamada ante el ICE únicamente (sic), y no por el Proceso de la reclamación o de la calidad de la atención de los usuarios finales; que debería ser transparente y bajos los tiempos establecidos de respuesta; nosotros pagamos los servicios, por lo que deberíamos de tener el derecho a reclamar y ser atendidos correctamente por el ICE.

(...)

Se supone que la ley que indican ustedes es para proteger a los usuarios finales, y definitivamente me siento desprotegido; no puede ser posible que una Institución pública como el ICE; no respete el derecho de los usuarios finales a ser atendidos correctamente, con transparencia y bajo los plazos establecidos, con tal de NO responsabilizarse de las afectaciones que los usuarios finales podamos sufrir, por consecuencia de los servicios que ellos venden. (...). (Destacado, subrayado y mayúsculas son del original).

III. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

A. DE LA CADUCIDAD DE LA RECLAMACIÓN

El artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, señala sobre la caducidad lo siguiente: “(...) La acción para reclamar caduca en un plazo de dos meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho”.

Asimismo, en el artículo 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, se establece que la acción para reclamar por parte del usuario, caduca en el plazo de dos meses, los cuales empiezan a correr desde se conoce la supuesta falta cometida por parte del operador/proveedor del servicio.

Es decir, legalmente se establece un plazo de caducidad de dos meses para que los usuarios finales ejerzan su derecho ante el operador y ante esta Superintendencia, el cual empieza a correr una vez que se da la supuesta falta o que el usuario tenga conocimiento de esta, salvo para aquellos hechos que se consideran continuados.

En este sentido, de conformidad con lo que ha dispuesto la resolución RDGC-00079-SUTEL-2023 de la Dirección General de Calidad que resolvió el recurso de revocatoria, no se debe modificar el oficio número 03921-SUTEL-DGC-2023 del 11 de mayo de 2023 que recurre. En dicha resolución se indicó:

“Resulta claro que la normativa vigente, sea en los artículos 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final establece que, la reclamación debe presentarse de previo ante el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones, el cual tiene un plazo máximo para resolver de 10 días naturales. Ahora, transcurrido dicho término, si la respuesta brindada por el operador es negativa, insuficiente o inexistente, la normativa permite el usuario final acudir a la Superintendencia de Telecomunicaciones dentro del plazo de dos meses una vez que se dio el hecho generador o tuvo conocimiento de éste.

Debe tenerse presente, a partir de lo anterior, a diferencia de lo manifestado por el recurrente, el plazo de caducidad se trata de un plazo rígido que no resulta afectado por la falta de respuesta o solución por parte del operador, ya que exactamente esto es uno de los supuestos que habilita la vía para acudir ante esta Superintendencia. Es claro que, al cabo de diez días naturales sin obtener alguna respuesta o solución por ICE, el señor Roldán Villalobos podía acudir a reclamar ante la vía

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

administrativa, sea esta Superintendencia; sin esperarse hasta la respuesta insatisfactoria por parte del operador mediante el número de oficio 9495-013-2023 del 6 de marzo de este año.

Concretamente, en el presente caso, según se indicó en el oficio recurrido, el hecho generador de la reclamación surgió el 13 de octubre de 2022, con el supuesto ingreso de una descarga eléctrica por el cable que suministraba los servicios, que en apariencia dañó los artefactos conectados; por lo anterior, el 17 de dicho mes y año, se inició con la gestión por los aparentes inconvenientes causados ante el ICE mediante llamada telefónica, además, el 19 de octubre de 2022, el usuario se presentó físicamente a una sucursal y el 25 de dicho mes y año tramitó su gestión de forma digital a través de la página WEB, bajo el código de atención número 1-16156007011.

Es así como, desde la fecha en que se tuvo conocimiento del hecho que generó la reclamación (13 de octubre de 2022), es el momento en el cual se empezó a contabilizar el plazo de 2 meses para acudir ante esta Superintendencia.”

Podemos afirmar entonces que el plazo de caducidad es rígido, es perentorio e improrrogable por lo que resulta claro que la normativa señalada (48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 10 del el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones) establece que la reclamación debe presentarse de previo ante el operador quien tiene un plazo máximo para resolver de 10 días naturales. Ahora, transcurrido dicho término, si la respuesta brindada por el operador es negativa, insuficiente o inexistente, la normativa permite el usuario final acudir a la Superintendencia de Telecomunicaciones dentro del plazo de dos meses contados desde que se dio el hecho generador o el usuario tuvo conocimiento de éste.

Vemos que el hecho generador de la reclamación surgió el 13 de octubre de 2022, con el supuesto ingreso de una descarga eléctrica por el cable que suministraba los servicios, que, en apariencia, dañó los artefactos conectados.

Luego, el día 17 de dicho mes y año, se inició con la gestión por los aparentes inconvenientes causados ante el ICE mediante llamada telefónica y, además, el día 25 de dicho mes y año tramitó su gestión de forma digital a través de la página WEB, bajo el código de atención número 1-16156007011. Vemos entonces que el recurrente tuvo la vía habilitada para acudir ante esta Superintendencia, al superar los diez días naturales a partir del 13 de octubre de 2022, tras no obtener respuesta por parte del operador.

Es claro que, la falta de respuesta o solución del operador a la gestión interpuesta no suspendió o alargó el plazo de caducidad, ya que, se reitera al recurrente que una vez transcurrido el plazo de 10 días naturales él tenía habilitada la vía para acudir a esta Superintendencia ante la no respuesta del operador, según lo dispone los numerales 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 10 del el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Pero no fue sino hasta el 24 de abril de 2023 que el usuario procedió a presentar la reclamación ante esta Superintendencia mediante el NI-04941-2023 en donde vemos ya habían transcurrido más de dos meses para interponer la reclamación.

Por las razones expuestas, recomendamos que se rechace la totalidad de los argumentos expuestos por el recurrente y, que se mantenga lo resuelto en el oficio número 03921-SUTEL-DGC-2023 del 11 de mayo de 2023, toda vez que ese acto se ajustó a derecho y que lo procedente es ordenar el cierre y archivo del expediente, por encontrarse caduca la acción para reclamar.

B. FIRMEZA DEL ACUERDO

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

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

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

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

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

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

POR TANTO,

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. **DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de recurso de apelación interpuesto por el señor Roldán Villalobos contra el oficio 03921-SUTEL-DGC-2023, del 11 de mayo del 2023, de la Dirección General de Calidad.
2. **MANTENER INCÓLUME** en todos los extremos lo resuelto por la Dirección General de Calidad en el oficio número 03921-SUTEL-DGC-2023, del 11 de mayo del 2023.
3. **DAR** por agotada la vía administrativa y declarar al firme el acuerdo que resuelva el recurso de apelación interpuesto y proceder con el cierre y archivo del expediente administrativo I0053-STT-MOT-AU-00509-2023.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

2.5. Informe del recurso de reconsideración presentado en contra de la resolución RCS-088-2023 del procedimiento administrativo ordinario en contra de Inetum Costa Rica, S. A.

Continúa la Presidencia y somete a consideración del Consejo el criterio emitido por la Unidad Jurídica, correspondiente al recurso de reconsideración presentado contra lo dispuesto en la resolución RCS-088-2023.

Sobre el caso, se conoce el oficio 05124-SUTEL-UJ-2023, del 20 de junio del 2023, por medio del cual esa Unidad expone el caso indicado.

De inmediato el intercambio de impresiones sobre el particular.

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

“Federico Chacón: El siguiente es un recurso de reconsideración de Inetum Costa Rica contra la resolución del Consejo RCS-088-2023.

María Marta Allen: Esto es un informe de reconsideración que presenta Inetum en contra de la resolución RCS-088-2023, que es el acto final de un procedimiento ordinario, en el cual se le impuso a esa empresa una sanción de apercibimiento dentro de un procedimiento de contratación administrativa.

Aquí un poco como antecedente, esta empresa Inetum fue a la que se adjudicó una licitación pública denominada “Contratación de entidad de referencia de terminales móviles” y nada más aclaro que anteriormente, esta empresa Inetum se llamaba Consorcio Informático El Corte Inglés.

Ellos hicieron un cambio de nombre, mantuvieron la misma cédula, entonces ahora hablamos de Inetum y no del Consorcio Informático El Corte Inglés.

En septiembre del año anterior se les abrió un procedimiento sancionador y en este año, en la resolución que ahora están impugnando, que es la RCS-088-2023, se le impuso una sanción de apercibimiento a esa empresa y la sanción de apercibimiento fue debido a que se acreditó que esa empresa incumplió de manera defectuosa la ejecución del contrato que está vigente con Sutel.

Al analizar el recurso que presenta esta empresa Inetum, se debe considerar que anteriormente se le había aplicado una multa pecuniaria por incumplir los niveles de servicio que estaban dispuestos en el pliego de condiciones y posteriormente, se le impuso una sanción de apercibimiento.

Esto es un tema que ellos reclaman en el recurso que presentan, sin embargo, hay que tener presente que es factible aplicar una multa pecuniaria y también aplicar una sanción de apercibimiento, es decir, que estas 2 situaciones no son excluyentes.

En este informe, lo que vamos a analizar es el recurso que presenta en contra de la sanción de apercibimiento y como primer argumento, indica Inetum que lo que consta en el expediente administrativo no tiene la gravedad para que se les sancione con una pena de apercibimiento, sin embargo, de la revisión que hicimos del expediente sí se acredita un oficio emitido por el administrador del contrato y que fue base para aplicar esa sanción, que es el oficio 05212-SUTEL-DGC-2022, que como reitero, lo suscribió el administrador del contrato, en el cual se detalla que la sanción obedece a una afectación sufrida por los operadores que conforman el Comité Técnico de Gestión de Terminales y también hay incumplimientos de las disposiciones cartelarias que afectan al proyecto, que afectan también la reputación y la credibilidad del sistema, al haberse dado una falla de un volumen bastante alto y bastante gravoso, por lo que a diferencia de lo que dice Inetum, sí consideramos que hay pruebas que acreditan la gravedad de la afectación en lo que se acreditó a la empresa Inetum.

Otro argumento que establece esa empresa es que dicen que esa incidencia que ocasionó esa falla fue corregida en cuestión de horas y en atención a eso, pues tampoco hay gravedad.

Sin embargo, la resolución impugnada acredita que los tiempos de respuesta de esa empresa fueron deficientes y también se demostró que la empresa incumplió, como ya lo mencionamos anteriormente, con las obligaciones cartelarias en cuanto al servicio de soporte.

Un tercer argumento que indica es que Sutel solicitó unos cambios en el sistema que afectaron el proceso de verificación. Sin embargo, eso es un argumento que carece de prueba y por lo menos de la prueba que aporta no confirma esa afirmación.

Lo que aporta Inetum son unas imágenes, pero no demuestran que los cambios que Sutel indicó afectarían de una manera negativa el proceso de verificación y que eso tenga alguna relación con el error que se generó.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Además, también indica que los errores del sistema no son su responsabilidad. Sin embargo, de la revisión del contrato y de las cláusulas que ahí están, se evidencia que Inetum sí es responsable de brindar la solución para la cual obviamente se contrató y que debió gestionar las medidas para que no se dieran afectaciones al sistema.

También quedó evidenciado que la sanción toma en consideración un incumplimiento contractual, es decir, de las cláusulas propias del cartel, así como también el impacto a nivel de confianza y de reputación del sistema y lo que esto causó a Sutel.

En términos generales, concluimos que el acto final que emitió el Consejo y que procedió a sancionar a la empresa Inetum cumple con todos los elementos que permiten establecer la responsabilidad de esa empresa y que el recurso no cuenta con elementos de prueba suficientes que permitan identificar alguna nulidad en el acto final, por lo que recomendamos declarar sin lugar el recurso de reposición que presenta la empresa Inetum Costa Rica contra la resolución RCS-088-2023, que corresponde el acto final del procedimiento administrativo ordinario en contra de Inetum Costa Rica, S. A. y declarar en firme el acuerdo que se adopte al resolver el recurso al reconsideración.

Mariana Brenes: Yo había enviado mis comentarios a la Unidad Jurídica, era más que todos los antecedentes, porque había una confusión entre las siglas que se utilizaban para El Corte Inglés y para Inetum. Entonces a la hora de la lectura del informe, no quedaba bastante claro, pero ya eso lo coordiné con María Marta y ya se hicieron las aclaraciones respectivas.

Federico Chacón: Entonces rechazamos el recurso, se declara sin lugar”.

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 05124-SUTEL-UJ-2023, del 20 de junio del 2023 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 006-041-2023

- I. Dar por recibido el oficio 05124-SUTEL-UJ-2023, del 20 de junio del 2023, por medio del cual la Unidad Jurídica expone para valoración del Consejo el criterio correspondiente al recurso de reconsideración presentado contra lo dispuesto en la resolución RCS-088-2023.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-153-2023

**“SE RESUELVE RECURSO DE RECONSIDERACIÓN PRESENTADO POR
INETUM COSTA RICA S.A. CONTRA LA RCS-088-2023, DENOMINADA:**

**“ACTO FINAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
ORDNARIO EN CONTRA DE INETUM COSTA RICA, S. A.”**

EXPEDIENTE FOR-SUTEL-DGO-PRO-LN-000002-01429-2022

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

RESULTANDO:

1. El 27 de noviembre de 2019, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) publicó en la plataforma denominada “Sistema Integrado de Compras Públicas” (SICOP) la Licitación Pública 2019LN-000002-0014900001 llamada *“Contratación de Entidad de Referencia de Terminales Móviles (ERTM)”*, cuyo objeto es *“brindar a la SUTEL las herramientas para detectar y bloquear el uso de terminales móviles robados o con IMEIs adulterados, duplicados o clonados a través del procesamiento y análisis de datos como MSISDN, IMSI e IMEI obtenidos de los operadores y proveedores de servicios móviles, de manera que se le restrinja a los usuarios la conexión de equipos en condiciones irregulares en las redes de telefonía móvil”*. (Folio 3 al 44).
2. El 18 de diciembre del 2019 como último día del plazo para la presentación de aclaraciones al cartel, las empresas Indra Sistemas S.A., ETB S.A., Sonda Tecnologías de Información de Costa Rica S.A. e INETUM Costa Rica S.A. presentaron solicitudes de aclaración al cartel de la Licitación Pública 2019LN-000002-0014900001. (Folio 45).
3. El 18 de diciembre del 2019, la empresa Sonda Tecnologías de Información de Costa Rica, S.A. presentó ante la SUTEL recurso de objeción al cartel de la Licitación Pública 2019LN-000002-0014900001, el cual carece de competencia en materia recursiva, asimismo, por tratarse de una licitación pública, el recurso debía tramitarse ante la Contraloría General de la República. (Folios 46 al 49)
4. El 19 de diciembre del 2019, la Dirección General de Calidad (DGC) mediante oficio 11416-SUTEL-DGC-2019, emitió un informe sobre las aclaraciones presentadas en relación con el cartel de la Licitación Pública 2019LN-000002-0014900001. Asimismo, se publicó un resumen de cambios y una última versión del pliego de condiciones. (Folio 50 a 104).
5. El 22 de enero del 2020, fecha de recepción y apertura de ofertas para la Licitación Pública 2019LN-000002-0014900001, se recibieron las siguientes ofertas: Consorcio Informática El Corte Inglés, S.A. – Informática El Corte Inglés Costa Rica, S.A. (IECISA), Consorcio Control Electrónico S.A.–Referit B.V. (Grupo CESA-Referit B.V.), y Consorcio ETB S.A.-Invigo Off Shore SAL (ETB-INVIGO). (Folio 105)
6. El 13 de febrero del 2020, la DGC mediante el oficio 01293-SUTEL-DGC-2020 emitió su recomendación de adjudicación para la Licitación Pública 2019LN-000002-0014900001 llamada *“Contratación de Entidad de Referencia de Terminales Móviles (ERTM)”*. (Folios 106 a 127).
7. El 13 de abril del 2020, por oficio 03194-SUTEL-SCS-2020 se comunicó el acuerdo 004-029-2020 tomado por el Consejo de la SUTEL, en la sesión ordinaria 029-2020, celebrada el 8 de abril del 2020, en el que se resolvió adjudicar la Licitación Pública 2019LN-000002-0014900001 denominada: *“Contratación de Entidad de Referencia de Terminales Móviles (ERTM)”* al Consorcio Informática El Corte Inglés, S.A. - Informática El Corte Inglés Costa Rica, S.A. cédula jurídica número 3-101-594750, por un monto de USD2.343.002,98, compuesto por un pago inicial (capex) de USD532,117.65 y USD1,810,885.34, compuesto por 16 cuotas trimestrales de USD113,180.33 cada una, para un plazo de contratación de 4 años. (Folios 128 a 140).

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

8. El 29 de abril del 2020, la empresa ETB S.A. (Consorcio ETB S.A.-Invigo Off Shore SAL) presentó ante la Contraloría General de la República recurso de apelación contra el acto de adjudicación recaído a la empresa Consorcio Informática El Corte Inglés, S.A.- Informática El Corte Inglés Costa Rica, S. A. (INETUM Costa Rica S.A.). (Folios 141 a 146).
9. El 14 de mayo del 2020, la Contraloría General de la República (en adelante CGR) mediante resolución R-DCA-00519-2020 de las 10:37 horas de la misma fecha, resolvió el recurso de apelación presentado por la empresa ETB S.A., el cual fue rechazado de plano por improcedencia manifiesta. (Folio 147 a 161).
10. El 10 de septiembre de 2020 se publicó en el Alcance No. 238 del Diario oficial La Gaceta No. 227 la resolución número RCS-234-2020 del Consejo de la Sutel en la cual se estableció las *“Disposiciones y aspectos operativos para la implementación del Sistema de Gestión de Terminales Móviles (SGTM)”* mediante la cual se dispuso un período transitorio de 6 meses antes de que el SGTM inicie sus procesos de bloqueo de terminales móviles, de la siguiente forma (Folios 162 a 426):

“Una vez que el SGTM entre en funcionamiento y el CGTM defina los aspectos administrativos y operativos pertinentes, se dará un plazo de seis (6) meses para que los usuarios con dispositivos en condición irregular normalicen dicho estado de manera previa al bloqueo masivo inicial de los aparatos.”
11. El 30 de septiembre de 2020 se celebró la sesión ordinaria 01-2020 del Comité de Gestión de Terminales Móviles (Claro de Costa Rica, S.A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica TC Telecomunicaciones, S.A.) y la SUTEL, según consta en minuta de reunión MIN-DGC-00064-2020, se presentó a INETUM, como empresa contratista encargada del desarrollo del proyecto de implementación del SGTM. En esta fecha se realizó el inicio formal de las sesiones de trabajo para atender y hacer el levantamiento de requisitos técnicos con el fin de preparar los documentos del proyecto como el *“Manual de Interfaces y Procesos del SGTM”*. Este último describe los procedimientos y normas que tanto el contratista como los operadores deben atender con el fin de asegurar el correcto funcionamiento del sistema. (Folio 427 a 434).
12. El 10 de diciembre de 2020 la empresa INETUM solicitó a la SUTEL una prórroga al contrato de la Licitación Pública número 2019LN-000002- 0014900001 por el atraso que generó la aprobación del documento denominado *“Manual de Interfaces y Procesos”* por parte del Comité de Gestión de Terminales Móviles (CGTM). (Folio 435 a 441).
13. El 11 de diciembre de 2020, se celebró la sesión ordinaria 03-2020 del Comité de Gestión de Terminales Móviles (Claro de Costa Rica, S.A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica TC Telecomunicaciones, S.A.) y la SUTEL, según consta en minuta de sesión MIN-DGC-00084-2021, en la cual se ratificaron los *“Lineamientos de Gobernanza del CGTM”* y la verificación y aprobación del *“Manual de Interfaces y Procesos del SGTM”*. (Folio 442 a 444).
14. El 16 de diciembre de 2020, se celebró la sesión ordinaria 04-2020 del Comité de Gestión de Terminales (Claro de Costa Rica, S.A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica TC Telecomunicaciones, S.A.) y la SUTEL, según consta en minuta de sesión MIN-DGC-0002-2021, en la cual los miembros del CGTM aprobaron en firme, entre otras cosas, el documento

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

“Manual de Interfaces y Procesos del SGTM” en su versión 1.4 y se comprometieron a presentar, en la próxima sesión, una fecha para la integración de sus plataformas con el SGTM. (Folio 445 a 449).

15. El 18 de enero del 2021, la DGC aprobó en el SICOP la solicitud de prórroga presentada por la empresa INETUM, el pasado 10 de diciembre del 2020, la cual se adjunta el oficio 00120-SUTEL-DGC-2021 de fecha 6 de enero del 2021 (Folio 450 a 458).
16. El 31 de marzo del 2021 la empresa INETUM solicitó a la SUTEL una segunda prórroga al contrato de la Licitación Pública número 2019LN-000002- 0014900001 mediante las gestiones 7232021000000002 y 7232021000000001 para que se suspenda el plazo contractual por el término de 172 días naturales por causas ajenas a su ejecución, para la implementación del proyecto. (Folio 459 a 466).
17. El 19 de abril de 2022 mediante oficio 03140-SUTEL-SCS-2021 se comunica el acuerdo 012-029-2021 de la sesión ordinaria 029-2021 celebrada el 15 de abril del 2022 el Consejo de la SUTEL adoptó por unanimidad lo siguiente (Folio 467 a 476):

*“SEGUNDO: De acuerdo con lo establecido por el artículo 73 inciso f) de la Ley No.7593 y las normas que definen las potestades del Consejo de la Sutel sobre la posibilidad de disponer las condiciones operativas del SGTM como la resolución RCS-234-2020 en su punto 1. 7 literales a) y f) así como los Lineamientos de Gobernanza para el Comité de Gestión de Terminales Móviles, y, al no haberse alcanzado un acuerdo consensuado por parte de los operadores de telefonía móvil miembros CGTM según su obligación establecida en el punto 1. 4. 1 literal b) de la resolución en cita, se aprueba lo siguiente: **a.** Definir la siguiente fecha para la integración de los operadores de telefonía móvil al SGTM: 1° de noviembre de 2021. **b.** Definir la siguiente fecha para el inicio de la operación pública del SGTM: 3 de mayo de 2022.”*

18. El 26 de abril del 2021 la DGC aprobó en el SICOP, la segunda solicitud de prórroga presentada por la empresa INETUM Costa Rica S.A., la cual se adjunta en el oficio 03354-SUTEL-DGC-2021 de fecha 23 de abril del 2021 (Folio 477 a 489).
19. El 3 de mayo de 2022, se realizó el lanzamiento público operativo de modo controlado del Sistema de Gestión de Terminales Móviles (SGTM) por parte de INETUM. No obstante, durante dicho día se detectó por parte de la Sutel y de los operadores móviles que las listas negativas incrementales presentaron un aumento atípico, lo cual provocó a los operadores miembros del CGTM encolamientos en sus procesos y también la detección de forma paralela que gran cantidad de los IMEIs contenidos en estas listas no estaban siendo procesados de manera correcta por el SGTM, debido a que contenían una estructura válida, sin embargo, fueron categorizados como IMEIs con TAC inválidos.

Al detectar la actividad y cantidad inusual de dispositivos a bloquear remitidos por el SGTM, funcionarios de la Dirección General de Calidad mediante la mesa de ayuda (PortaDesk) interpuso las incidencias 0004032130 y 0004032131 en las cuales puso en conocimiento a INETUM S.A. la afectación detectada, así como la solicitud para detener los procesos de generación de ficheros de las listas incrementales. (Folio 490 a 491).

20. El 4 de mayo de 2022, se llevó a cabo una reunión de carácter urgente entre INETUM como prestador de la solución de la Entidad de Referencia de Terminales Móviles (ERTM) y la SUTEL debido a la afectación sufrida y reportada, el día anterior. El Contratista se

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

comprometió a brindar un informe de lo ocurrido, así como que estarían subiendo un archivo para revertir los procesos erróneos y proceder a bajar los IMEIs reportados de manera incorrecta (Folio 492).

21. El 6 de mayo de 2022, mediante oficio 04171-SUTEL-DGC-2022 la DGC solicitó a INETUM brindar un informe técnico y detallado sobre lo acontecido en la puesta pública de operación del SGTM que llevaron a la generación de volúmenes atípicos de IMEIs en el fichero de la lista negativa incremental. (Folio 493 a 495).
22. El 6 de mayo del 2022, se celebró la sesión ordinaria 04-2022 del Comité de Gestión de Terminales Móviles (Claro de Costa Rica, S.A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica TC Telecomunicaciones, S.A.) y la Sutel, según consta en la minuta de sesión MIN-DGC-00027-2022 en la cual se discutieron las incidencias en la entrada operativa del SGTM. (Folio 496 a 499).
23. El 10 de mayo de 2022, el señor Alberto Quirós Gutiérrez, representante legal de INETUM, remitió a la Sutel la respuesta al oficio 04171-SUTEL-DGC-2022. (Folio 500 a 511).
24. El 13 de mayo de 2022, mediante oficio número 04397-SUTEL-DGC-2022, la Dirección General de Calidad solicitó aclaraciones adicionales a la respuesta recibida en relación con el oficio 04171-SUTEL-DGC-2022. (Folio 512 a 524).
25. El 17 de mayo de 2022, el señor Alberto Quirós Gutiérrez representante de INETUM remitió la respuesta solicitada mediante oficio número 04397-SUTEL-DGC-2022 en la cual no hicieron referencia a la aplicación de compensaciones por las afectaciones generadas. (Folio 525 a 539).
26. El 18 de mayo del 2022, se celebró la sesión ordinaria 07-2022 del Comité de Gestión de Terminales Móviles (Claro de Costa Rica, S.A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica TC Telecomunicaciones, S.A.) y la Sutel, según consta en la minuta de la sesión MIN-DGC-00028-2022 en la cual se discutieron los siguientes temas: el informe reportado por INETUM sobre la afectación del 3 de mayo pasado; aprovisionamiento de listas negativas del SGTM; aplicación de bloqueo al IMEI; estadísticas del SGTM al 3 de mayo del 2022; resultados de las sesiones de trabajo del subcomité de temas comerciales y facturación; y temas varios: referente a antenas del SGTM, usuarios con numeración no asignada ni notificable, usuarios con numeración no asignada ni notificable. (Folio 540 a 547).
27. El 6 de junio del 2022, mediante oficio 05212-SUTEL-DGC-2022, la Dirección General de Calidad, como administradores del contrato de la Licitación Pública 2019LN-000002-001490000, solicitan a la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales de la SUTEL tomar las acciones administrativas suficientes y necesarias para que se proceda con la aplicación de las sanciones correspondientes a la multa por concepto de aplicación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) y el apercibimiento a INETUM y en apego a lo dispuesto en el artículo 221 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, así como la normativa aplicable se solicita garantizar el respectivo debido proceso y derecho de defensa del proveedor. (Folio 548 a 554).
28. El 9 de junio del 2022, mediante oficio 05343-SUTEL-DGO-2022, la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales de SUTEL consulta a la Unidad Jurídica sobre las acciones a seguir para

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

tramitar un procedimiento administrativo (apercibimiento) contra el contratista INETUM en el marco de la Licitación Pública 2019LN-000002-001490000. (Folio 555 a 557).

29. El 22 de junio del 2022, mediante oficio 05683-SUTEL-UJ-2022, la Unidad Jurídica en respuesta al oficio 05343-SUTEL-DGO-2022 señala (Folio 558 a 562):

“(...)

Es importante indicar que de conformidad con el artículo 93 de la LCA, para la aplicación de las sanciones se debe seguir el procedimiento ordinario que establece el Libro Segundo de la Ley General de la Administración Pública, en igual sentido lo establece el artículo 221 del RLCA.

Además, se debe tener claro que el periodo de prescripción para imponer la sanción de apercibimiento es de 3 años, según el artículo 100 bis de la LCA, que la respecto dice lo siguiente: “(...) El período de prescripción para la sanción será de tres años, contados desde el momento en el que se haya dado la conducta señalada en el artículo 99 o en los incisos d), e), g) y h) del artículo 100 de esta Ley.

(...)

(...)

El Consejo debe emitir un acuerdo en el cual de inicio al procedimiento y designe al órgano director encargado del trámite, invistiéndolo de manera formal, de las facultades necesarias para que posea la competencia y capacidad jurídica.

Indicamos que, es importante considerar la complejidad del caso, lo anterior para determinar la necesidad de que el órgano director nombrado para el procedimiento administrativo, esté conformado por funcionarios que tengan un conocimiento suficiente de la contratación y que puedan, eventualmente, referirse a cualquier alegato expuesto por la empresa.

La funcionaria de la Unidad Jurídica que se asigna para integrar el órgano director para tramitar el procedimiento administrativo ordinario en contra de la empresa Inetum Costa Rica, S.A., es la funcionaria Bernarda Cerdas.

(...)

Finalmente, en atención a la tercera consulta, reiteramos que el inicio del procedimiento administrativo sancionador debe ser acordado por el Consejo de la Sutel.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 12, inciso 5. apartado a., artículo 13 inciso 25. y el artículo 16 inciso 10. del REGLAMENTO DE COMPRAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES, la Unidad de Proveeduría debe elevar al Consejo de la Sutel un informe que detalle las razones por las cuales es necesario iniciar un procedimiento administrativo ordinario en contra de la empresa Inetum Costa Rica, S.A., como también, es responsabilidad de la Unidad de Proveeduría, aplicar la multa. (...)”

30. El 22 de junio del 2022 mediante oficio 05711-SUTEL-DGCO-2022 la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales de SUTEL solicita información complementaria al oficio 05212-SUTEL-DGC-2022, el cual contenga una detallada relación de hechos en relación con el incumplimiento de INETUM Costa Rica S.A. (Folio 563 a 565)
31. El 30 de junio del 2022 mediante oficio 05939-SUTEL-DGC-2022 la Dirección General de Calidad comunica una serie de discrepancias con los reportes de los acuerdos de servicios (SLA) para el segundo trimestre del 2022. (Folio 566 a 571).
32. El 04 de julio del 2022 mediante oficio 06041-SUTEL-DGO-2022, la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales de SUTEL, emite el *“Informe sobre la apertura de procedimiento*

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

administrativo ordinario de apercibimiento a la empresa Inetum Costa Rica S.A. en el marco de la licitación pública 2019LN-000002-001490000.” (Folio 572 a 578)

33. El 04 de julio del 2022 mediante oficio 06052-SUTEL-DGC-2022 la Dirección General de Calidad da respuesta al oficio 05711-SUTEL-DGO-2022 en relación con el incumplimiento de contrato y aplicación de apercibimiento de INETUM (Folio 579 a 594)
34. El 26 de julio del 2022, por oficio 06761-SUTEL-SCS-2022 se comunicó el acuerdo 046-052-2022, tomado por el Consejo de la SUTEL, en la sesión ordinaria 052-2022 celebrada el 21 de julio del 2022, en la que se dispuso en lo que interesa lo siguiente (Folio 595 a 599):

“PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 06041-SUTEL-DGO-2022, del 4 de julio del 2022, por medio del cual la Dirección General de Operaciones presenta para consideración del Consejo el informe sobre la apertura del procedimiento administrativo ordinario a la empresa Inetum Costa Rica, S. a., en el marco de la licitación pública 2019LN-000002-001490000.

SEGUNDO: Emitir la decisión de inicio del procedimiento administrativo sancionatorio en contra del contratista Inetum Costa Rica, S. A., en el marco de la Licitación Pública 2019LN-000002-001490000, de conformidad con los oficios: 05212-SUTEL-DGC-2022 de fecha 6 de junio del 2022 y 06052-SUTEL-DGC-2022 de fecha 4 de julio del año 2022, ambos emitidos por la Dirección General de Calidad.

TERCERO: Delegar la instrucción del procedimiento administrativo en las siguientes personas, quienes serán los encargados del trámite y se les confiere las facultades y capacidades jurídicas necesarias para la tramitación de dicho procedimiento, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227 (LGAP):

Bernarda Cerdas Rodríguez, abogada y funcionaria de la Unidad Jurídica, Lucía Rivas Mora, abogada y José Sánchez Sáenz, ingeniero, ambos funcionarios de la Dirección General de Calidad. Asimismo, se nombra a la funcionaria Paula Zúñiga Garita como suplente en caso de ausencia de los primeros.

Dentro de las funciones del órgano director están las siguientes, sin ser estas exhaustivas: 1) Notificar al investigado de los hechos, cargos, motivos y fines por los cuales se abre el respectivo procedimiento administrativo (principios de intimación e imputación). En dicha notificación debe señalarse exactamente el tipo de procedimiento que se va seguir, por ejemplo si es ordinario (artículos 308 a 319) o sumario (artículos 320 a 326), también es necesario delimitar expresamente hacia qué tiende el procedimiento (tipo de procedimiento que se va a seguir y el fin que se persigue con él), esto es, si es para imponer una sanción administrativa, determinar responsabilidades civiles, etc. 2) Debe ponerse a disposición el expediente administrativo levantado al efecto citando las piezas que éste contiene. 3) Hacer la prevención de señalar lugar para oír notificaciones. 4) Citar a una comparecencia oral y privada ante la Administración con un plazo no menor de quince días hábiles de antelación, con señalamiento de hora y fecha, y de aportar la prueba que considere pertinente. 5) La citación a comparecencia, de conformidad con el artículo 249 de la Ley General de la Administración Pública, deberá contener: el nombre y dirección del órgano que cita; nombre y apellidos de la persona citada; el asunto a que se refiere la citación, la calidad en que se cita a la persona y el fin para el cual se le cita; además, si el citado debe comparecer personalmente o puede hacerlo por medio de apoderado; el día, la hora y el lugar de la comparecencia, con indicación clara de la naturaleza y medida de las sanciones en caso de no comparecer; la firma del órgano director con el nombre y apellidos de los respectivos servidores públicos. 6) Indicar los recursos, plazos en que proceden y el órgano ante quién se deben interponer. 7) La indicación de que puede contar con patrocinio letrado (derecho del administrado de hacerse representar y asesorar por abogados, técnicos y otras personas calificadas). 8) Resolver los recursos que se presenten en contra de las

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

decisiones adoptadas por dicho órgano.

CUARTO: *Dejar establecido que en contra la presente resolución no procede recurso alguno, por no corresponder a uno de los supuestos de recurso dentro del procedimiento ordinario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 344 de la Ley General de la Administración Pública (Ley No. 6227)."*

35. El 18 de julio del 2022, los administradores del Contrato, funcionarios de la Dirección General de Calidad, gestionaron en el sistema SICOP, la ejecución de multas por el incidente del 3 de mayo del 2022 para lo cual adjuntaron el documento explicativo denominado "Aplicación de multa 2019LN-000002-001490001" (Folio 600 a 617).
36. El 27 de setiembre del 2022, mediante resolución RORD-001-2022 de las 14:45 horas de la misma fecha, el Órgano Director emitió la resolución **"AUTO DE INTIMACIÓN E IMPUTACIÓN DE CARGOS EN CONTRA DE INETUM COSTA RICA S.A."** Se indica que en la misma fecha se notificó personalmente a la empresa INETUM, las resoluciones RORD-001-2022 y el oficio 06761-SUTEL-SCS-2022 del 26 de julio del 2022 (Folios 618 a 645).
37. El 11 de octubre del 2022, mediante documento de ingreso NI-15143-2022, se recibe poder especial administrativo otorgado por la empresa INETUM al Licenciado Claudio Murillo Ramírez y a la Licenciada María Teresa Ramírez Prieto (Folios 646 a 653).
38. El 14 de octubre del 2022, mediante documento de ingreso NI-15350-2022, se recibe documento de autorización a terceros para acceso al expediente administrado suscrito por el Licenciado Claudio Murillo Ramírez (Folios 654).
39. El 8 de noviembre del 2022, mediante documento de ingreso NI-17067-2022, se recibe prueba documental aceptada por el Órgano Director dentro del procedimiento administrativo seguido contra INETUM COSTA RICA S.A. (Folios 656 a 659).
40. El 08 de noviembre del 2022, se celebró la comparecencia oral y privada establecida en el artículo 309.1 de la Ley General de la Administración Pública (Folios 660 a 661).
41. El 08 de noviembre del 2022, mediante documento de ingreso NI-17270-2022 el apoderado especial administrativo el Licenciado Claudio Murillo Ramírez, presenta por escrito las conclusiones del procedimiento administrativo disciplinario seguido contra de la empresa INETUM (Folios 662 a 670).
42. El 21 de abril del 2023 el Órgano Director del procedimiento emitió el oficio 03231-SUTEL-CS-2023 correspondiente a **"INFORME DEL ÓRGANO DIRECTOR SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SEGUIDO EN CONTRA DE INETUM COSTA RICA S.A."** (Folios 731 a 775).
43. El 27 de abril del 2023 por oficio 03521-SUTEL-SCS-2023, el Consejo de la SUTEL comunicó la resolución RCS-088-2023 mediante el cual resolvió **"ACTO FINAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO SEGUIDO EN CONTRA DE INETUM COSTA RICA S.A."** La resolución final fue notificada a INETUM el 02 de mayo del 2023 (Folios 671 a 715).
44. El 4 de mayo del 2023 mediante documento de ingreso NI-05393-2023 la empresa INETUM

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

presentó recurso de reconsideración contra la resolución RCS-088-2023 de las 10:30 horas del 27 de abril del 2023 (Folios 716 a 730).

45. El 20 de junio del 2023, mediante el oficio No. 05124-SUTEL-UJ-2023, la Unidad Jurídica de SUTEL, emitió el documento: *“INFORME DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN PRESENTADO POR INETUM COSTA RICA S.A. CONTRA LA RESOLUCIÓN RCS-088-2023 “ACTO FINAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO EN CONTRA DE INETUM COSTA RICA S.A.”*

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el informe rendido por la Unidad Jurídica en su oficio 05124-SUTEL-UJ-2023 del 20 de junio de 2023, y del cual se extrae lo siguiente:

“(…)

II. ANÁLISIS DEL RECURSO POR LA FORMA

1. NATURALEZA DEL RECURSO

El recurso de reconsideración presentado por la empresa INETUM es en contra de la resolución RCS-088-2023 de las 10:30 horas del 27 de abril del 2023. El recurso planteado tiene como pretensión principal que se declare la nulidad absoluta y, se declare sin lugar la sanción de apercibimiento, por no ser procedente.

La gestión recursiva se fundamenta en los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 (en adelante LGAP).

2. LEGITIMACIÓN

La empresa INETUM, se encuentra legitimado para actuar en la forma en que lo ha hecho de conformidad con el artículo 275 de la LGAP.

3. TEMPORALIDAD DEL RECURSO

La resolución RCS-088-2023 de las 10:30 horas del 27 de abril del 2023 fue notificada a la empresa INETUM el día 28 de abril y 02 de mayo del 2023, según consta en la página 44 y 45 del documento 03521-SUTEL-SCS-2023 dentro del expediente administrativo.

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

Del análisis comparativo entre la fecha de notificación (02 de mayo del 2023) y la interposición de los recursos (04 de mayo del 2023), con respecto al plazo de 3 días para recurrir, otorgado en el artículo 346 de la LGAP se concluye que el recurso ordinario fue presentado dentro del plazo legal, por lo tanto, fue presentado en tiempo.

4. REPRESENTACIÓN

El recurso ordinario fue suscrito por el Lic. Claudio Murillo Ramírez, en su condición de apoderado especial administrativo de la empresa INETUM, según consta en folios 646 a 653 del expediente administrativo.

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

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

III. ANÁLISIS DEL RECURSO POR EL FONDO

1. ARGUMENTOS DEL RECURSO

La empresa INETUM en su recurso de reconsideración alegó lo siguiente (Folios 716 a 730):

“I.- En nuestro Derecho de la Contratación Administrativa no existe el incumplimiento por el incumplimiento mismo. Como se verá lo acontecido, según lo que indica la prueba que corre agregada al expediente administrativo, no tiene la gravedad como para que se nos sancione con la pena de apercibimiento.

*I.-En la sesión extraordinaria del Comité Técnico de Gestión de Terminales (CGTM), los operadores miembros de ese comité indicaron que **sufrieron graves afectaciones básicamente con respecto a los usuarios de servicios en modalidad roaming**. Sin embargo, dentro del expediente administrativo no consta prueba alguna de esas supuestas afectaciones por lo que consta únicamente su solo dicho. En la resolución que se combate, efectivamente el hecho 10 de la relación fáctica de la imputación del traslado de cargos que se le hiciera a mi representada este se consideró como el único hecho no probado y de relevancia en la medida en que: “ no consta dentro del expediente administrativo información o datos que respalden la gravedad de las afectaciones manifestadas por los miembros del Comité de Gestión de Terminales Móviles (Claro de Costa rica S.A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica TC Telecomunicaciones, S.A. por lo que no se tiene por probado este hecho”.*

*II.- El Administrador del Contrato solicitó la apertura del procedimiento administrativo sancionatorio con la intención de imponer tanto una sanción pecuniaria, así como la sanción de apercibimiento y lo hace en función de la supuesta **“magnitud” de la afectación** sufrida el 3 de mayo del 22 con el lanzamiento público operativo de modo controlado del SISTEMA DE GESTIÓN DE TERMINALES MÓVILES (SGTM) por parte de INETUM Costa Rica S.A.*

III.- Respecto de la multa y su dimensionamiento:

*Se incorporó a la audiencia de recepción de prueba y fue admitido como prueba idónea el documento R-PR-01-0.24 firmado digitalmente por los Administradores del Contrato el 12 de agosto del año 2022 donde, en vez de la suma propuesta anteriormente, se redujo a \$7.745.31. y para ello se consideró que el sistema dispone de 10 servicios que ofrece a la Sutel y los operadores. **El contratista demostró que NO TODOS ESTUVIERON AFECTADOS incluso aportó información que permitió delimitar la duración de la afectación considerando únicamente el período en el cual el sistema no incluyó información exacta importante. Así la cosas, en cumplimiento de los principios de razonabilidad y proporcionalidad, lo que corresponde es realizar una distribución de pesos equitativa entre servicios disponibles en consideración con las horas en las que éstos estuvieron afectadas. De esta manera. Sobre el monto total sobre el cual se aplica la multa es de \$113.180,34; el monto total a rebajar por el incumplimiento es de \$7.745,31.** En otras palabras el monto de la multa se dio por la mínima afectación producida y se limitó al 6.84% del pago. De esta manera, el porcentaje de afectación es de tan solo el 6.84% respecto a todo el servicio. **Como se puede apreciar es mínimo.** Esto llevó al Órgano Director a afirmar que: “Lo anterior evidencia, que Inetum aún y cuando lograra un rebajo porcentual en el monto. Total de la multa a aplicar, aceptó que hubo incumplimiento de las disposiciones cartelarias como producto de lo acontecido el día 3 de mayo”*

Esa es una conclusión que no se ajusta al mérito de los autos porque el pago de la multa del 6.84% respecto de todo el servicio, lo único que demuestra es que la afectación no fue grave y que por eso se accedió al pago de esa compensación económica.

En nuestro país no existe “el incumplimiento por el incumplimiento mismo”, porque está necesariamente referido a la gravedad de la afectación y como se puede colegir del hecho 10 no probado y del monto

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

reducidísimo de la multa que la misma Administración lo tasó de acuerdo con esos criterios de razonabilidad y proporcionalidad que la misma resolución indica en la resolución que se combate, más bien demuestran, a contrapelo con lo que se afirma, la afectación no reviste gravedad y que el planteamiento subyacente de la resolución de cita es más bien asumir la existencia de un incumplimiento por el incumplimiento mismo y eso no es procedente.

Por lo demás, y en atención a la alegación de nulidad, partiendo de la misma forma en que se exponen los hechos, se nota que no existe un criterio de certeza en las conclusiones a las que arroja la resolución del Concejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, todo lo contrario, es la “regla” en esta resolución que se utilice como recurso de redacción, en el acápite de “conclusiones” todos los hechos inician con la frase: “Que en apariencia”, “Que aparentemente” y eso lo que significa es que NO SE TIENE POR DEMOSTRADO NINGUNO DE LOS HECHOS Y ESO ES REALMENTE GRAVE y podría generar responsabilidad civil en lo personal porque están dejando en estado de indefensión a mi representada, amén de que se está cumpliendo el principio del debido proceso. Solo esa situación que se apunta invalida la resolución que se combate por cuanto, o es aparente o está probado y es jurídicamente cierto, pero no pueden ser los dos. Si es aparente genera una conclusión dubitativa y por consiguiente no un criterio de verdad real o jurídica. En un documento de traslado de cargos, se puede entender que se utilice esa terminología por la fase en la que el procedimiento se encuentra, pero en la resolución final, no es admisible pues por situaciones “aparentes” no se puede generar una sanción como la que nos ocupa. Por ello se impone declarar la nulidad de la resolución de cita por la falta de fundamentación necesaria y así expresamente vengo. A solicitarlo en forma concomitante.

IV.- RESPECTO A LA SANCION DE APERCIBIMIENTO QUE SE IMPONE EN CONTRA DE MI REPRESENTADA:

La sanción de apercibimiento está establecida en los numerales 99 de la Ley de Contratación Administrativa y 223 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa este último la define como una formal amonestación escrita dirigida a efecto de que corrija su conducta, cuando fuere posible. El apercibimiento, según los términos de la relación de la normativa indicada, es para que el contratista corrija su conducta y ello se hizo de inmediato. Esto se alegó en la audiencia Y NO FUE RESUELTA siendo un vicio más de nulidad que afecta al acto final porque esa resolución debió haber resuelto todos y cada uno de los argumentos de la defensa que esgrimió mi representada.

La finalidad por ende de este tipo de sanción es la corrección de la falencia y esto, según se evidencia del expediente administrativo y constituye un hecho probado fue corregido en cuestión de horas el mismo 4 de mayo del año 2022. Ya para el día 4 de mayo en horas de la mañana, se informó que la deficiencia había sido corregida. El apercibimiento legal y reglamentario, no obedece a la “magnitud de la afectación” como se afirma en el acto final, sino que tiene por finalidad la corrección oportuna del error, cosa que ya se logró por parte de INETUM, y por otro lado, que de considerarse que la magnitud de la afectación fuera un elemento por considerar para la aplicación de la sanción, es un hecho no probado que esa afectación se diera (Hecho 10).

Tal y como se indicara líneas atrás, los operadores locales mostraron su disgusto pero no hicieron llegar prueba alguna acerca de esa “afectación” a la que se hace referencia. Siendo lo sancionatorio “materia odiosa” se impone necesariamente disponer de prueba fehaciente del impacto, del supuesto daño. No es dable asumir, presumir, suponer el daño, es indispensable determinarlo, cuantificarlo y demostrarlo. El elenco probatorio que acredita los incumplimientos del contratista constan en el punto 4 del oficio 06052-SUTEL-DGC-2022 del 4 de julio de 2022 y el punto VI de la Resolución RORD-001-2022 de las 14:45 horas del 27 de setiembre del año 2022 (Auto de intimación e imputación de cargos en contra de Inetum Costa Rica, S.A. del Órgano Director del Procedimiento 08597-SUTEL-CS-2022 DEL 27 DE SETIEMBRE DE 2022. En ninguno de ellos se prueba sobre esas afectaciones como para que se puede valorar como “profunda afectación” y como se viene indicando, si no hay afectación no hay incumplimiento porque, reitero, no existe el incumplimiento por el incumplimiento mismo en nuestro país.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

La supuesta “profunda afectación” como se valora de manera ligera en la solicitud del administrador del contrato y que pareciera acogerse en el acto final, en todo caso la podrían haber sufrido terceros (los operadores locales) y no la SUTEL como contraparte contractual de INETUM en aplicación del principio de relatividad de los contratos: Los contratos solo perjudican o benefician a las partes contratantes. Dicho sea de otra manera, esa supuesta afectación tendría referencia con terceros (operadores locales) que no son partes de la relación contractual que nos ocupa. (Este también fue un argumento que no fue resuelto en el acto final y que ahora se alega como parte de la nulidad concomitante pues, reitero no se resolvieron todos y cada uno de los argumentos de la defensa técnica que se hicieron valer en la audiencia que se realizó para estos efectos.

V.--PROPORCIONALIDAD Y RAZONABILIDAD DE LA EVENTUAL SANCION.

El cartel en el punto 2.4.6.1 indica que “al ser un producto llave en mano y considerando que la contratación tiene por objeto contactar con un servicio de gestión de terminales móviles, es responsabilidad del adjudicatario dar el soporte y mantenimiento respecto a todo el sistema y plataformas que conformen el SGTM”. En el punto 2.4.6.2 se indica que el adjudicatario debe dar garantía no solo de que la plataforma funcione sino que además debe garantizar que en caso de “errores de programación, funcionamiento defectuoso, deficiencias de seguridad” ésta se corrija y así lo hizo.

Esto lo que quiere decir, es que desde el mismo cartel de licitación, está previsto la eventualidad de errores de programación o funcionamiento defectuoso como el que nos ocupa. La sanción, atendiendo a los criterios indicados, tendrá que sopesarse en función a la capacidad y tiempo de respuesta y la destreza en corregir la falencia y poner a funcionar de nuevo el sistema Véase al respecto al punto 2.5.2 del cartel que indica que, respecto a los niveles de servicio. (el SLA. 13 respecto al tiempo de respuesta de llamadas telefónicas de solución de apoyo, recibidas) que dentro de la solución que estará siendo implementada, garantizará el cumplimiento de al menos los niveles mínimos de calidad de servicio que se muestran en la tabla de Niveles de servicios que en efecto se cumplieron en tiempo acelerado, minimizándose así el impacto del problema. Eso, unido al hecho de que sólo se demostró una molestia sin prueba alguna de consecuencias dañosas por parte de los operadores y de que la responsabilidad que tiene mi patrocinado lo es directamente con la SUTEL y no con los operadores locales, hacen que vengamos hoy a solicitar que se desestime la sanción del apercibimiento.

Ya la Administración impuso a mi representada una multa de la cláusula penal que indica el numeral 2.6.10 del cartel licitatorio de \$7.745.31 que fue solicitado mediante oficio R-PR-01-0.22 que a nuestro juicio, es de por sí una sanción suficiente por el error humano.

VI.-MI representada niega rotundamente haber incumplido sus prestaciones contractuales.

El cartel indica:

“2.3.4 Durante el proceso de implementación del proyecto, el adjudicatario deberá brindar a los operadores y proveedores toda la colaboración y el soporte técnico necesario para su conexión con el sistema y será responsable de proveer las especificaciones técnicas del SGTM y sus interfaces de manera que se garantice una correcta integración de la plataforma central con los operadores y proveedores de telefonía móvil, los cuales se encargarán de realizar las gestiones internas necesarias, así como las adecuaciones requeridas en sus equipos, plataformas y sistemas.”

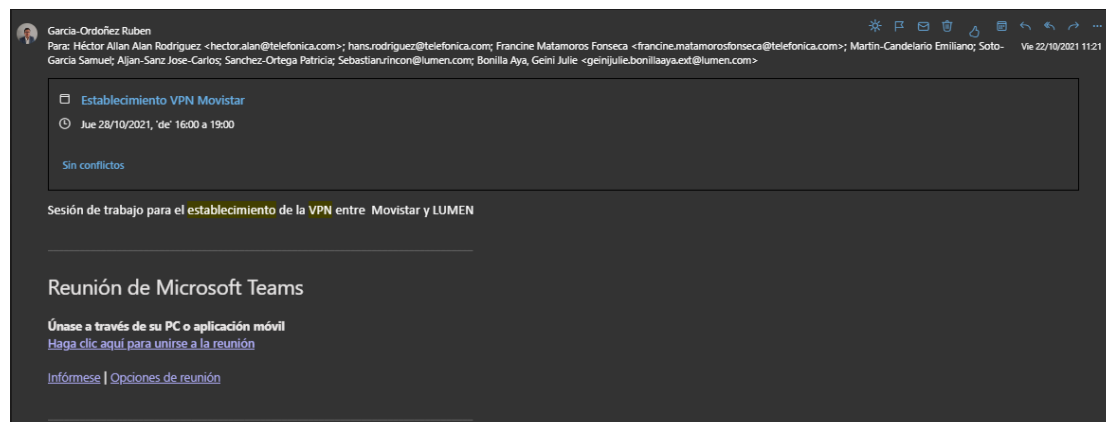
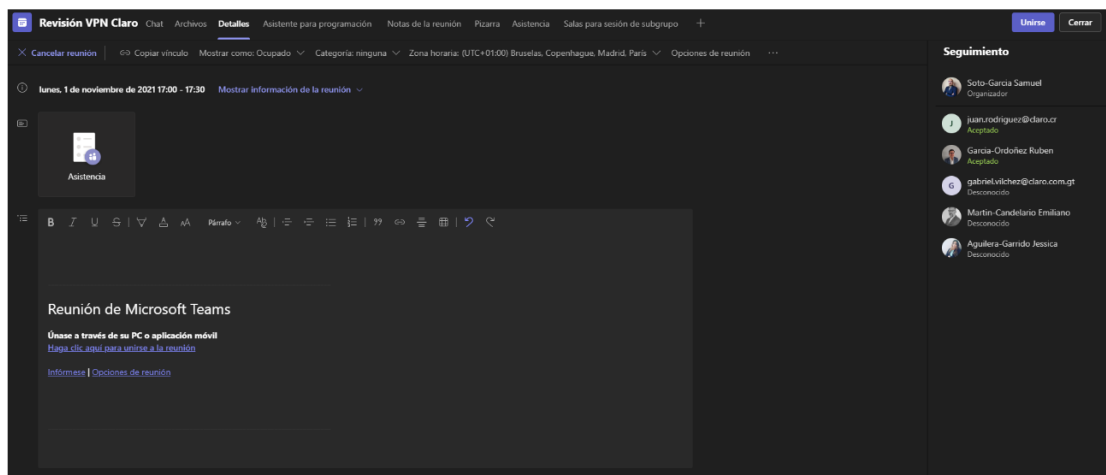
En el “ACTO FINAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO SEGUIDO EN CONTRA DE INETUM COSTA RICA S.A”, no queda probado que Inetum incumpliera lo especificado en el punto 2.3.4, y como queda probado en nuestra respuesta al “Auto de Intimación e imputación de cargos - SUTEL – INETUM”, INETUM desarrolló, implemento y proveyó todas las especificaciones técnicas del SGTM y sus interfaces garantizando la correcta integración de la plataforma central con los operadores y proveedores de telefonía móvil, siendo que ni en el propio documento, ni se conoce por parte de INETUM ningún reporte

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

de incidencia con respecto a dichos términos (problemas de interconexión con el sistema o brindar apoyo en cualquier termino, por parte de concesionarios o SUTEL):

INETUM dando cumplimiento al contrato vigente el 3 de mayo de 2022, había implementado y administraba con normalidad la plataforma SGTM (Sistema de Gestión de Terminales Móviles), para lo cual y previo a dicha fecha, se habían realizado las siguientes tareas para lograr la conexión de los sistemas de los diferentes organismos con el SGTM:

- a. Implementación de la plataforma hardware y software con un dimensionamiento e implementación bajo los requisitos técnicos de cartel y recogidos en la oferta técnica presentada en su momento.
- b. Implementación de la mesa de ayuda:
 - Sistema de ticketing (<https://soporteportabilidad.es/portadesk/>)
 - Teléfono de atención
 - Cuenta de correo de soporte: soporte.moblyst.cr.es@inetum.com
- c. Elaboración del mapa de comunicaciones, a través del cual se define el direccionamiento a emplear en la conexión con el sistema SGMT por parte de las empresas que interactúan con el mismo.
- d. Configuración y pruebas de los elementos de red en base al mapa de comunicaciones definido entre todos los organismos involucrados (Concesionarios móviles y SUTEL). A continuación, se anexa una muestra de las convocatorias realizadas:



13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Atención consultas comunicaciones SGTm (ICE-Inetum)

De: Allan Corrales Enviado el Miércoles, 13/10/2021 a las 16:54

Lun 18/10/2021, 'de' 16:00 a 18:00

[Unirse a la reunión de Teams](#) Reunión de Microsoft Teams

Aceptó esta reunión el 13/10/2021

Calendario

No recordármelo



Estimados compañeros del ICE e Inetum,

Se envía la invitación para la sesión de trabajo virtual para la atención de consultas sobre el establecimiento de las comunicaciones pertinentes al SGTm.

Reunión de Microsoft Teams
Únase a través de su PC o aplicación móvil
[Haga clic aquí para unirse a la reunión](#)

Saludos cordiales,

 Allan Corrales Acuña
Dirección General de Calidad
T. 4000-0023
800 - 88 - SUTEL
800 - 88 - 78835
Apartado 151-1200
San José - Costa Rica

Seguimiento

Organizador
AC Allan Corrales

Asistentes
Si: 17

- García-Ordoñez Ruben Obligatorio
- Aljan-Sanz Jose-Carlos Obligatorio
- Sanchez-Ortega Patricia Obligatorio
- Soto-García Samuel Obligatorio
- Eduardo Ramírez (era... Obligatorio
- Obando Leiton Martha... Obligatorio
- Cascante Solis Christian Obligatorio
- Meléndez Agüero Juan... Obligatorio
- Meléndez Mc Farlane L... Obligatorio
- Alvarado Oviedo David... Obligatorio
- Aglietti Acosta Manfre... Obligatorio
- Briceño Machado Adri... Obligatorio
- Michael Escobar Opcional
- Andres Jara Opcional

Establecimiento VPN ICE

Mié 27/10/2021, 'de' 16:00 a 19:00

[Unirse a la reunión de Teams](#)

Calendario

No recordármelo

Sesión de trabajo para el establecimiento de la VPN SiteToSite entre ICE y LUMEN

Reunión de Microsoft Teams
Únase a través de su PC o aplicación móvil
[Haga clic aquí para unirse a la reunión](#)
[Infórmese | Opciones de reunión](#)

Seguimiento

Organizador
García-Ordoñez Ruben

Asistentes
Si: 6

- Ramírez Mora Eduardo Obligatorio
- mobandol@ice.go.cr Obligatorio
- Martín-Candelario Emiliano Obligatorio
- Soto-García Samuel Obligatorio
- Cascante Solis Christian Opcional
- Meléndez Agüero Juan Ca... Opcional

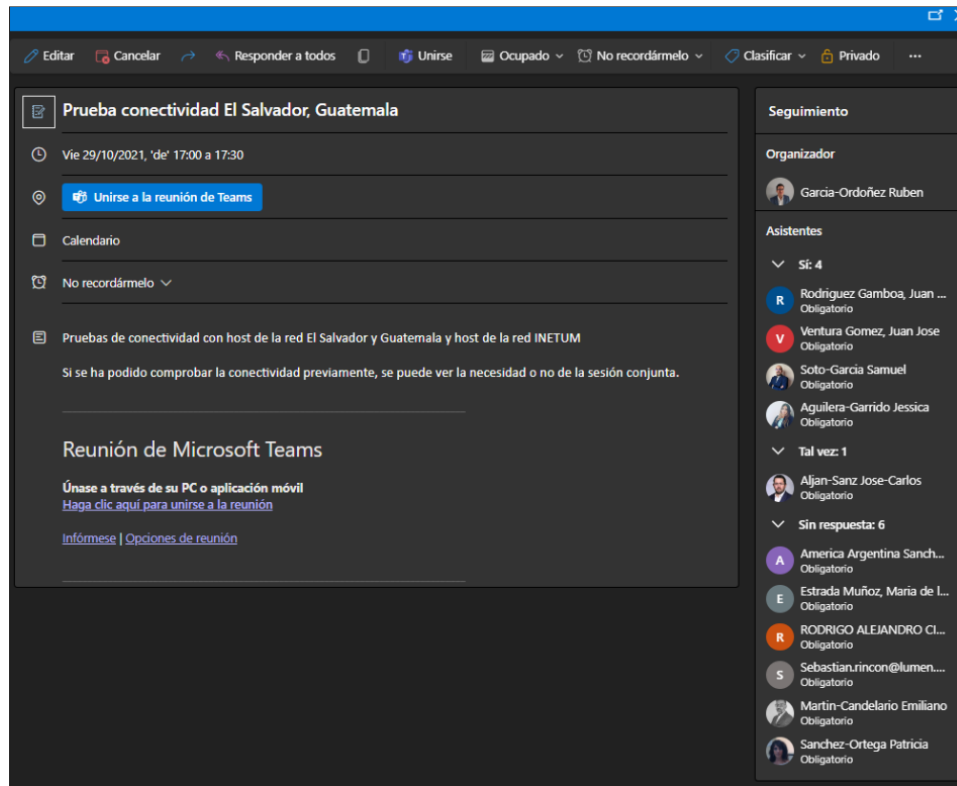
Tal vez: 2

- Aljan-Sanz Jose-Carlos Obligatorio
- Sanchez-Ortega Patricia Obligatorio

Sin respuesta: 3

- Corrales Romero Jorge Obligatorio
- Sebastian.rincon@lumen... Obligatorio
- Bonilla Aya, Geini Julie Obligatorio

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023



Prueba conectividad El Salvador, Guatemala

Vie 29/10/2021, 'de' 17:00 a 17:30

[Unirse a la reunión de Teams](#)

Calendario

No recordármelo

Pruebas de conectividad con host de la red El Salvador y Guatemala y host de la red INETUM

Si se ha podido comprobar la conectividad previamente, se puede ver la necesidad o no de la sesión conjunta.

Reunión de Microsoft Teams

Únase a través de su PC o aplicación móvil
[Haga clic aquí para unirse a la reunión](#)

[Infórmese](#) | [Opciones de reunión](#)

Seguimiento

Organizador

García-Ordoñez Ruben

Asistentes

Sí: 4

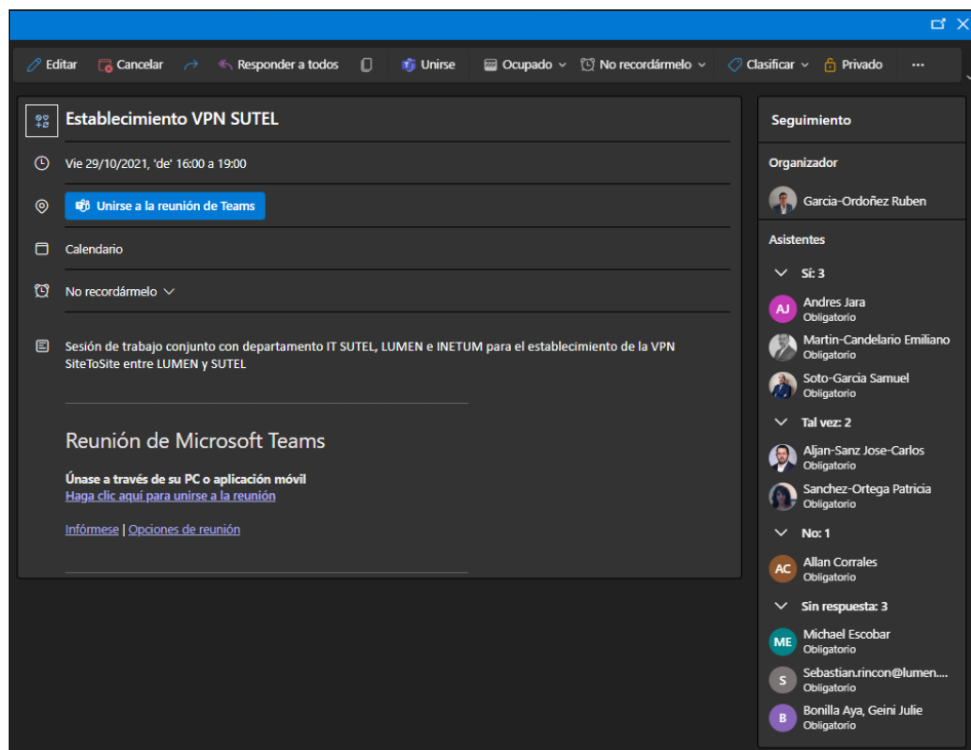
- Rodriguez Gamboa, Juan ... Obligatorio
- Ventura Gomez, Juan Jose Obligatorio
- Soto-García Samuel Obligatorio
- Aguilera-Garrido Jessica Obligatorio

Tal vez: 1

- Aljan-Sanz Jose-Carlos Obligatorio

Sin respuesta: 6

- America Argentina Sand... Obligatorio
- Estrada Muñoz, Maria de L. Obligatorio
- RODRIGO ALEJANDRO CL... Obligatorio
- Sebastian.rincon@lumen... Obligatorio
- Martin-Candelario Emiliano Obligatorio
- Sanchez-Ortega Patricia Obligatorio



Establecimiento VPN SUTEL

Vie 29/10/2021, 'de' 16:00 a 19:00

[Unirse a la reunión de Teams](#)

Calendario

No recordármelo

Sesión de trabajo conjunto con departamento IT SUTEL, LUMEN e INETUM para el establecimiento de la VPN SiteToSite entre LUMEN y SUTEL.

Reunión de Microsoft Teams

Únase a través de su PC o aplicación móvil
[Haga clic aquí para unirse a la reunión](#)

[Infórmese](#) | [Opciones de reunión](#)

Seguimiento

Organizador

García-Ordoñez Ruben

Asistentes

Sí: 3

- Andres Jara Obligatorio
- Martin-Candelario Emiliano Obligatorio
- Soto-García Samuel Obligatorio

Tal vez: 2

- Aljan-Sanz Jose-Carlos Obligatorio
- Sanchez-Ortega Patricia Obligatorio

No: 1

- Allan Corrales Obligatorio

Sin respuesta: 3

- Michael Escobar Obligatorio
- Sebastian.rincon@lumen... Obligatorio
- Bonilla Aya, Geini Julie Obligatorio

SUTEL tuvo conocimiento de la realización y resultado de dichas tareas, concluyendo que, sin su aprobación, en ningún caso se hubiera dado inicio a la fase operativa el día 3 de mayo de 2022.

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

2.- El numeral 2.4.6.7 por su parte indica:

“2.4.6.7 El oferente deberá garantizar que el SGTM cuente con el personal y la infraestructura necesaria para operar un servicio de una mesa de ayuda (HelpDesk), mediante el cual proporcionará, entre otros, las siguientes funcionalidades:

2.4.6.7.1 Personal debidamente capacitado para la investigación y análisis de registros (logs) del SGTM de manera que puedan determinar y solventar errores de operación de la plataforma, atención de incidencias y consultas por parte de los operadores y proveedores así como de los usuarios finales. El oferente deberá diseñar un plan de operación de la mesa de ayuda que incluya diferentes niveles de atención y soporte para cada incidencia según su gravedad, siendo que, si en una instancia no puede ser resuelto, se escalará el caso a un nivel superior con mayores capacidades técnicas brindando el respectivo seguimiento a la situación presentada. La SUTEL supervisará las respuestas y soluciones brindadas.

La solución por brindar para las incidencias requería una coordinación entre todas las partes involucradas, ya que incluso la Sutel así lo solicitaba en el texto de mismas:

INCIDENCIA	0004032130	Datos suministrados por Inetum
Fecha de apertura	03 de mayo del 2022 18:00	04 de mayo del 2022 02:00
Fecha solución	04 de mayo del 2022 10:33	
Fecha de cierre	05 de mayo del 2022 11:33	
Nivel de criticidad	URGENTE	
Tipo de incidencia	Error genérico de la aplicación	
Descripción de la incidencia	Solicitamos una sesión de trabajo urgente mañana a las 8am. Se enviará convocatoria por Teams. Se detectó un fichero de Lista negra incremental contiene miles de IMEIS clasificados por TAC válido a pesar de que el sistema es capaz de identificar marca y el modelo. Por ende, su TAC es válido y no deberían ser bloqueados. Adicionalmente, estos se asocian a alguno de los 3 operadores locales sin que corresponda a una solicitud de ellos	

Es por esto por lo que INETUM no pudo dar por solucionada dichas incidencias hasta tanto se coordinase lo solicitado. Si bien las bases establecen un tiempo de resolución, no establece el procedimiento cuando INETUM requiere de una intervención/coordinación de terceros para establecer dicha solución, o si los tiempos dependen de un tercero ajeno, por lo tanto, la aplicación de dicho criterio es totalmente subjetivo y arbitrario.

Adicionalmente, no se menciona que las incidencias abiertas por SUTEL, aportaban información confusa sobre lo que INETUM debía realizar, ya que inicialmente se solicitaba reunión para tratar la posible solución, y posteriormente se indicaban acciones que iban en contra de lo indicado anteriormente.

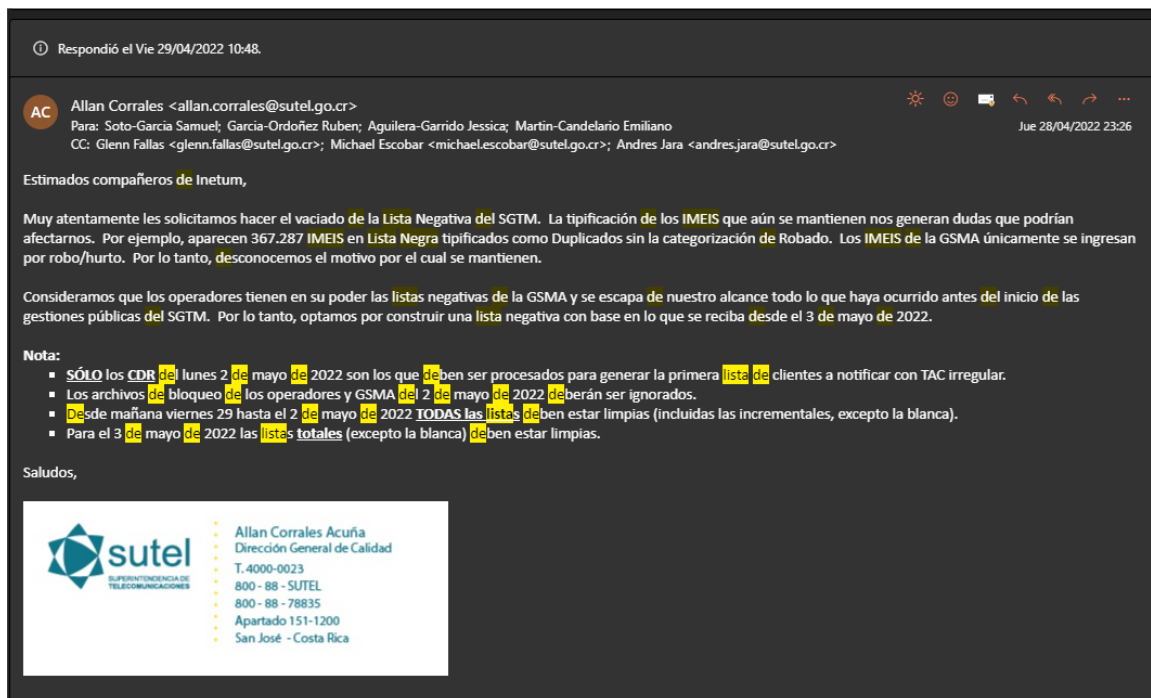
En relación con lo indicado en el acto final:

“Es responsabilidad de INETUM de asegurar la correcta operación del SGTM, más aún ante el inicio de la operación pública del sistema y el mismo día de su lanzamiento, se espera que los esfuerzos de monitoreo y supervisión del sistema deberían ser aplicados proactivamente para garantizar la correcta puesta en marcha, y en caso de haber detectado un comportamiento anómalo debía ser notificado inmediatamente a la SUTEL”

Se reitera que con anterioridad al del 3 de Mayo la información remitida por los prestadores estaba concebida como información no asociada a una operativa funcional y en modo productivo, y no era posible determinar un patrón de comportamiento. De hecho, es dicha fecha 3 de mayo cuando se determinó como

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

inicio de fase operativa, y tampoco SUTEL facilitó información estadística como para que INETUM pudiera establecer dicho patrón. Adicional, hay que remarcar, que incluso la propia SUTEL, tenía dudas sobre la información y volúmenes generados durante dicha fase, tal y como queda acreditado en correo recibido el 29/04/2022, donde se remarcaba "...se escapa de nuestro alcance todo lo que haya ocurrido antes del inicio de las gestiones públicas del SGTm..", y se solicitaba el purgado de la información hasta dicha fecha:



Otro punto a considerar no menos importante es que la información procesada hasta dicho 3 de mayo no podría tomarse como "patrones referenciales", es que hasta fechas cercanas a dicha fecha del 3 de mayo, SUTEL solicitó cambios que afectaban al proceso de verificación y por tanto a cualquier posible patrón que INETUM pudiera determinar (esto queda recogido en el documento Respuesta 04171-SUTEL-DGC-2022 Solicitud de información problemas Mayo 2022.pdf):

"SUTEL remitirá plan de numeración para evitar realizar notificaciones a números extraños que se han detectado en CDRs de varios operadores. Ej.: Iniciados en 1, con longitudes no válidas".

- Para llevar a cabo este punto era necesario la modificación del proceso de verificación ya implementado.
- Hasta la fecha del 21 de abril no fue informado el plan de numeraciones.
- En dicho momento existían tareas planificadas y nuevas solicitudes de adaptación en los distintos procesos de negocio, por lo que la modificación indicada en el punto a, fue planificada para la semana del 25 de abril (con fecha efectiva de salida a producción el día 3 de mayo).

Cabe remarcar que incluso hasta la fecha el sistema no está considerando la completitud del tráfico de voz y datos en los procesos de detección, a solicitud de SUTEL.

3.- Con respecto a la supuesta violación de numeral 2.4.6.7.3 del Cartel contractual que dice:

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

2.4.6.7.3 La mesa de ayuda contará con las alternativas de atención vía telefónica y un sistema de atención vía apertura de tickets en línea y operará en un esquema de 24x7 (24 horas, 7 días a la semana), 365 días al año, y contará con un registro detallado de todas las llamadas recibidas vía telefónica, email e interfaz Web GUI que se reciban. Para cada solicitud de ayuda, indistintamente del medio que se utilice, se abrirá un ticket con su correspondiente número el cual deberá enviarse a través del correo electrónico

No queda probado en el documento de respuesta el incumplimiento de este punto, ya que tal y como queda demostrado, SUTEL fue capaz de abrir los tickets oportunos en tiempo y forma. Y fue a criterio de SUTEL, dada la supuesta gravedad de los hechos, no hacer uso del canal directo que hubiese sido llamada telefónica y que hubiera podido garantizar una coordinación más eficaz de las acciones a realizar.

2.4.4.23 El oferente, a través de la generación de registros (logs), deberá disponer de mecanismos que permitan tener trazabilidad completa y automática relacionada con el acceso a las bases de datos y las actividades de actualización o manipulación de la información, incluyendo la capacidad de generar alertas a efectos de mitigar los riesgos asociados con el manejo inadecuado de la información, apoyar el cumplimiento de las disposiciones regulatorias aplicables y satisfacer los requerimientos de auditoría.”

No queda demostrado que INETUM, no disponga de logs o sistemas de monitoreo, y tal y como se ha documentado así los disponía. Queda igualmente probado, que, en caso de no disponer de dichos sistemas, no hubiese sido capaz de dar solución a lo reportado, ya que carecería de la información necesaria para poder restaurar y generar las ordenes de provisión necesarias hacia los concesionarios. De nuevo remarcar, que los procesos de monitoreo requieren de patrones de comportamiento, que nunca se llegaron a informar tal y como se ha detallado anteriormente.

Ahora bien, **sobre la sanción de apercibimiento**, es necesario indicar esta corresponde a una sanción que puede ser aplicada tanto al contratista como al oferente de conformidad con lo estipulado en el numeral 99 de la Ley de Contratación Administrativa. Dicho numeral establece que, para el caso en estudio, se podrá hacer acreedor de esta sanción el contratista que sin motivo suficiente que lo justifique, “*incumpla o cumpla defectuosa o tardíamente con el objeto del contrato*”, asimismo, cuando un contratista reincida en estos incumplimientos contractuales, luego de la sanción de apercibimiento se haría acreedor de una sanción de inhabilitación.

OCTAVO: Que a partir de los hechos probados y el que se ha tenido por no probado, a criterio del Órgano Decisor, la empresa INETUM COSTA RICA S.A. cédula jurídica 3-101-594750, ha infringido las disposiciones contenidas en el artículo 99 de la Ley de Contratación Administrativa, toda vez que incumplió durante la ejecución contractual, las disposiciones contenidas en las cláusulas 2.3.4, 2.4.6.7., 2.4.6.7.1, 2.4.6.7.3 y 2.4.4.23 del pliego de condiciones, generando una cantidad no habitual de más de 103,000 IMEIs incluidos en las listas negativas incrementales, lo cual provocó a los operadores miembros del Comité de Gestión de Terminales Móviles (Claro de Costa Rica, S.A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica TC Telecomunicaciones, S.A.) encolamientos en sus procesos y también la detección de forma paralela de gran cantidad de los IMEIs contenidos en estas listas que no estaban siendo procesados de manera correcta por el SGTM, debido a que contenían una estructura válida, sin embargo, fueron categorizados como IMEIs con TAC inválidos, afectando a los usuarios de dichos servicios, así como a la reputación y credibilidad del mismo sistema.

Se sustenta la sanción en un volumen inusual de 103000 IMEIS y en unos daños, NO PROBADOS, ocasionados por dicho volumen en cuanto a encolamientos en sus procesos y en unos supuestos daños ocasionados en los usuarios de roaming, sin tener en consideración lo siguiente:

a) INETUM no podía establecer, si el volumen generado, correspondía a un patrón anormal de comportamiento de la información remitida por los prestadores a través de los ficheros de CDRs, tal y como se ha detallado anteriormente (considerando que incluso la SUTEL dudaba de la información remitida por los concesionarios)

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

b) El posible mal funcionamiento en los sistemas de los prestadores por encolamientos no son responsabilidad en ningún caso de INETUM. De hecho, en un supuesto patrón real de información con un volumen alto, dichos problemas se hubieran producido del mismo modo.

c) No se menciona en ningún punto, que en ningún caso, la numeración correspondiente a usuarios de roaming debería haber sido remitida en los flujos a la GMSA. Dicha circunstancia ocurrió, por un mal diseño funcional de dichos flujos por parte de SUTEL y concesionarios. Por lo tanto, no es responsabilidad de INETUM, en ningún caso, los posibles daños ocasionados por dicho mal diseño. Esto está documentado en nuestra respuesta del auto de intimación y en respuesta a oficio "Respuesta 04171-SUTEL-DGC-2022 Solicitud de información problemas Mayo 2022.pdf":

b) En relación con los imeis bloqueados por los concesionarios:

Posterior a la revisión realizada por parte de la Sutel, se detectó que más de 103 mil IMEIs con TAC's válidos con IMSI nacional y extranjero, fueron remitidos de forma inmediata a la lista negativa incremental. Los IMEIs fueron bloqueado e incluidos en la lista de la GSMA¹ (dicha agencia cuenta con un límite de procesamiento de 30 mil IMEIs aproximados por carga), afectando a los usuarios de dichos servicios, así como a la reputación y credibilidad del mismo sistema.

Mencionar que en ningún caso los imeis incluidos a la lista negativa incremental por una configuración incorrecta, deberían haber sido notificados a la GSMA por los concesionarios móviles ya que hacían referencia a numeración extranjera.

Esto debe considerarse como un error en el análisis y diseño de los flujos internos de los prestadores hacia la GSMA (definidos internamente entre Concesionarios y SUTEL y sin participación de INETUM), y por tanto no puede considerarse como responsabilidad de INETUM (Este punto será detallado más adelante en el punto décimo).

El incidente en cuestión, de hecho, aceleró la puesta de manifiesto del error indicado en dicho flujo hacia la GSMA, ya que sin el incidente del SGTM, y bajo una operativa normal, se hubiera producido igualmente bloqueos incorrectos por parte de los concesionarios.

Adicional, precisamos que no es responsabilidad de INETUM que el dimensionamiento de los sistemas de la GSMA disponga de un límite de 30 mil imeis aproximados por carga, lo cual demora cualquier posible flujo sobre la misma y no fue hasta declarado y consumado el incidente que se notificase dicho limitante ya que de haberse conocido de forma previa (fase de análisis y diseño) e informado oportunamente el mismo de parte de SUTEL hacia INETUM se podrían haber tenido otras consideraciones sobre la implementación del servicio.

En conclusión:

2. No existe incumplimiento sin daño porque no es dable plantear y menos sancionar el incumplimiento por el incumplimiento mismo.
3. Por lo demás no se demostró el supuesto incumplimiento amén de que no hay realmente hechos probados sino meras presunciones y de que no se resuelven todos y cada uno de los argumentos de la defensa técnica de mi representada, ello genera por falta de motivación la nulidad absoluta del acto final.

PRETENSION

Por errores insalvables de la resolución que se combate solicito se declare nula por nulidad absoluta la

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

resolución que se combate y en su defecto se revoque y reconsidere el acto final declarando sin lugar la sanción de apercibimiento por no ser procedente.”

4. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

A continuación, la Unidad Jurídica, emite el criterio legal con respecto a los argumentos presentados por la empresa accionante.

A. DE LA SANCIÓN DE APERCIBIMIENTO EN CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

El recurso que ocupa el presente informe jurídico se presentó en contra de una resolución que emitió una sanción de apercibimiento, por lo que, resulta necesario mencionar la regulación de dicha figura, así como, lo que ha señalado la CGR con respecto a esta. Así las cosas, la CGR ha dispuesto lo siguiente:

“(…) según lo ha manifestado esta Contraloría General “El apercibimiento consiste en una formal amonestación escrita dirigida al particular, a efecto de que corrija su conducta, cuando fuere posible, sin perjuicio de la ejecución de garantías o aplicación de cláusula penal o multas, cuando así procediere y constituye un antecedente para la aplicación de la sanción de inhabilitación por la causal del artículo 100 inciso a) de la Ley de Contratación Administrativa (al respecto véase el artículo 215 del Reglamento) (…).” (Resolución emitida por la CGR a las 8 horas del 16 de julio de 2014. Gestión No. 2014001937-1).

Además, la Ley de Contratación Administrativa (en adelante “LCA”), dispone:

“Artículo 99.-Sanción de apercibimiento.

Se hará acreedora a la sanción de apercibimiento, por parte de la Administración o la Contraloría General de la República, la persona física o jurídica que, durante el curso de los procedimientos para contratar, incurra en las siguientes conductas:

a) El contratista que, sin motivo suficiente, incumpla o cumpla defectuosa o tardíamente con el objeto del contrato; sin perjuicio de la ejecución de las garantías de participación o cumplimiento (…)”

Por su parte, el Reglamento a la LCA (en adelante “RLCA”), señala:

“Artículo 223.-Sanciones a particulares. La sanción a particulares puede ser apercibimiento o inhabilitación. El apercibimiento consiste en una formal amonestación escrita dirigida al particular, a efecto de que corrija su conducta, cuando fuere posible, sin perjuicio de la ejecución de garantías o aplicación de cláusula penal o multas, cuando así procediere y constituye un antecedente para la aplicación de la sanción de inhabilitación por la causal del artículo 100, inciso a) de la Ley de Contratación Administrativa (…).”

Con vista en las citas anteriores, es procedente señalar que, en materia de contratación administrativa, la sanción de apercibimiento se encuentra regulada a nivel legal. Además, según se observa en el artículo 233 del RLCA, la interposición de este tipo de sanciones no excluye la aplicación de multas o de cláusulas penales. Con respecto al procedimiento para la aplicación de dicha sanción, la CGR ha indicado lo siguiente:

“Sanción de apercibimiento en materia de contratación administrativa

De conformidad con el artículo 99, incisos a), b) y c) de la LCA, el apercibimiento puede imponerse a la persona física o jurídica que durante el curso de los procedimientos para contratar incurra en las causales que le dan cabida, pudiendo ser impuesta, tanto al oferente (en etapa pre-contractual) como

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

al contratista (fase de ejecución). La causal establecida en el inciso a) tipifica un hecho complejo, en tanto refiere a que el contratista incumpla o cumpla defectuosa o tardíamente con el objeto contractual, pero además, exige acreditar que dicho incumplimiento haya sido sin motivo suficiente, de forma tal que el solo cumplimiento tardío o defectuoso es insuficiente para que se configure la causal y se pueda imponer la sanción. En este orden, resulta indispensable que la Administración analice con detenimiento las razones o motivos que formule el contratista para justificar el incumplimiento. A criterio del TCA, esto es importante si se considera que uno de los presupuestos de hecho que dan cabida al apercibimiento, puede también haber sido una desatención del contratista que la Administración haya considerado para aplicar, por ejemplo, una cláusula penal -como en el caso concreto-, pues esto no es óbice para que pueda sancionarse al contratista con un apercibimiento. Por el contrario, esta sanción puede disponerse sin perjuicio de la ejecución de garantías o la aplicación de la cláusula penal o de multas. De ahí la imperiosa necesidad de que, tratándose del apercibimiento, se analicen los motivos que el contratista alegue para tratar de justificar su incumplimiento, pues de lo contrario se podría incurrir en la aplicación de una sanción automática e incluso, eventualmente, en una doble sanción por los mismos hechos, con la eventual lesión a garantías del debido proceso. Así, la Administración contratante no debe olvidar que si bien las sanciones en esta materia no resultan excluyentes entre sí, cada una de ellas tiene sus propios presupuestos de aplicación, los cuales deben ser acreditados en cada caso previo a su imposición. En el asunto concreto, el TCA declaró la nulidad absoluta de varios actos administrativos por considerar que la Administración efectuó una interpretación indebida del artículo 99 inciso a) de la LCA y aplicó una sanción de apercibimiento de forma automática, sin acreditar a cabalidad la existencia de los elementos del tipo que establece la infracción, los presupuestos exigidos, el examen de antijuridicidad que establezca que la conducta produjo una lesión significativa al bien jurídico tutelado, el análisis de culpabilidad o reprochabilidad respecto de los motivos alegados para justificar el incumplimiento y si eran circunstancias eximentes o atenuantes que enervan el efecto sancionatorio, y tampoco el examen de razonabilidad y proporcionalidad respecto de la idoneidad y necesidad de la sanción, todo lo cual condujo a la invalidez absoluta de los actos impugnados. Resolución N.º 00038-2022, Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI.” (Revista “PULSO” Actualidad Jurídica, CGR, edición octubre del 2022).

Según la cita expuesta, para el establecimiento de la sanción de apercibimiento la Administración debe llevar a cabo un análisis de los aspectos relacionados con el incumplimiento que se alega, incluyendo los motivos de justificación que pueda presentar el contratista. Por lo que, se procede a analizar en el siguiente apartado, los alegatos de la empresa recurrente y, las principales actuaciones realizadas por SUTEL, para el establecimiento de la sanción de apercibimiento.

B. DEL INCUMPLIMIENTO POR EL INCUMPLIMIENTO MISMO ALEGADO POR LA PARTE RECURRENTE

Señala la recurrente que en “(...) Contratación Administrativa no existe el incumplimiento por el incumplimiento mismo. Como se verá lo acontecido, según lo que indica la prueba que corre agregada al expediente administrativo, no tiene la gravedad como para que se nos sancione con la (sic) pena de apercibimiento (...)”. Además, menciona que, no constan pruebas de las supuestas afectaciones alegadas por el Comité Técnico de Gestión de Terminales y que, el Administrador del Contrato solicitó la apertura del procedimiento administrativo sancionatorio, con la intención de imponer, tanto una sanción pecuniaria, así como una sanción de apercibimiento y, lo hace en función de la supuesta “magnitud” de la afectación sufrida.

Al respecto, es necesario hacerle ver a la accionante que, tal y como se expuso en el apartado primero del criterio jurídico, el establecimiento de un apercibimiento no excluye la aplicación de una multa.

En el presente caso, se observa mediante la documentación disponible en el expediente administrativo que, en el oficio No. 05212-SUTEL-DGC-2022, el Administrador del contrato aportó un documento denominado: “SOLICITUD DE APLICACIÓN DE MULTA POR ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO(SLA)Y SANCIÓN DE APERCIBIMIENTO A EMPRESA INETUM COSTA RICA S.A.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

PORAFECTACIÓN DEL 3 DE MAYO DE 2022". En este documento, solicita el establecimiento de una multa, pero lo hace de conformidad con los niveles de servicios que se regulan en el pliego de condiciones que rige la contratación, además, con respecto a la sanción de apercibimiento, indicó:

"Que debido a la magnitud de la afectación sufrida el 3 de mayo de 2022, con el lanzamiento público operativo de modo controlado del Sistema de Gestión de Terminales Móviles (SGTM) por parte de Inetum Costa Rica S.A., según lo detallado en el punto anterior, se solicita iniciar los trámites correspondientes para imponer una sanción de apercibimiento a la empresa contratista, según las consideraciones que se exponen a continuación (...)

*Según el oficio número 04397-SUTEL-DGC-2022 del 13 de mayo de 2022, a raíz de la profunda afectación en el servicio contratado, se le requirió a Inetum detallar los motivos del error por el cual se caracterizaron IMEIs con estructuras válidas como dispositivos con TAC inválidos, presentar la hoja de ruta y el cronograma de implementación de las medidas preventivas y sistema de alertas que permitan contar con la confiabilidad del correcto funcionamiento y procesamiento de los ficheros que consumen los operadores y reforzar el monitoreo y supervisión del SGTM de acuerdo con lo establecido en los ítems 2.4.4.12 y 2.4.4.23 del pliego cartelario, con la finalidad de garantizar la correcta operación y confiabilidad de la información según se requirió en el ítem 2.4.6.7.2 del mismo pliego. Aunado a lo anterior, debe señalarse que la Dirección General de Calidad considera que el apercibimiento a la empresa Inetum **resulta razonable y proporcional de cara a las afectaciones sufridas al proyecto que debía ejecutar, tanto en lo relativo al funcionamiento esperado de la solución, como a la afectación de los operadores de servicios móviles nacionales al enfrentarse a bloqueos injustificados de más de 103.000 IMEIs aproximadamente, así como a la reputación y credibilidad del mismo sistema y de la Sutel.** Además, debe tomarse en consideración que a la Licitación Pública número 2019LN-000002-0014900001 aún le resta un plazo de 3 años de ejecución, por lo que a través de la sanción que se solicita se pretende una rectificación de la conducta del contratista y evitar futuros inconvenientes durante la ejecución contractual que puedan ocasionar consecuencias aún más perniciosas que las recientemente sufridas. Por lo anteriormente, señalado se solicita tomar las acciones administrativas suficientes y necesarias para que se proceda con la aplicación de las sanciones correspondientes a la multa por concepto de aplicación de los SLA y el apercibimiento a de Costa Rica S.A. y en apego al artículo 221 del RLCA previamente citado, así como la normativa aplicable se solicita garantizar el respectivo debido proceso y derecho de defensa del proveedor (...)" (resaltado no es parte del texto original).*

Según el oficio anterior, el cual fue considerado en el acto final (resolución RCS-088-2023), las sanciones que son mencionadas no obedecen, de manera exclusiva, a una supuesta magnitud de afectación sufrida a los operadores que conforman el Comité Técnico de Gestión de Terminales, como erróneamente lo pretende hacer ver la recurrente. Toda vez que, se observa en el oficio citado (05212-SUTEL-DGC-2022) que existieron incumplimientos a las disposiciones del cartel que rige el concurso (niveles de servicio) y, además, se contemplan afectaciones al proyecto en sí y, a la reputación y credibilidad del sistema, al haberse dado una falla de alto volumen, la cual quedó evidenciada mediante los hechos que se valoraron como probados en el acto final.

De acuerdo con lo antes dicho, procede desestimar este alegato de la parte recurrente, quien basa su argumento en indicar que, no se comprobó el daño a los operadores del Comité. Si bien la resolución RCS-088-2023, tuvo esa circunstancia como un hecho no probado, lo cierto es que, se realizó una valoración con vista en el incumplimiento a las disposiciones del cartel y, al error mismo del sistema, lo cual afectó el proyecto que fue contratado a la accionante. Este aspecto ha quedado demostrado mediante las pruebas y análisis contenido en el acto final del procedimiento, para el establecimiento del apercibimiento.

Se identifica, además que, desde el oficio 05212-SUTEL-DGC-2022, quedó evidenciado el interés de la Administración del Contrato, porque se siguiera el debido procedimiento al contratista, indicando de

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

manera expresa: “se solicita garantizar el respectivo debido proceso y derecho de defensa del proveedor”, procedimiento que fue atendido mediante las formalidades correspondientes y que, no fueron cuestionadas por el recurrente.

C. DE LOS ALEGATOS RELACIONADOS CON LA MULTA Y SU DIMENSIONAMIENTO Y PROPORCIONALIDAD Y RAZONABILIDAD DE LA EVENTUAL SANCION

El recurrente indica que, la multa que se le interpuso fue reducida a un monto determinado y menciona que aportó información que permite: “delimitar la duración de la afectación considerando únicamente el período en el cual el sistema no incluyó información exacta importante”. Además, señala que la afirmación del órgano director, con respecto a que la contratista aceptó el incumplimiento, no se ajusta al mérito de los autos, pues en sus palabras considera que, el pago de la multa se limitó a 6,84% de todo el servicio, lo que demuestra que la afectación no fue grave y, nuevamente menciona que, la resolución del acto final asume la existencia de un incumplimiento por el incumplimiento mismo.

De conformidad con lo alegado por la accionante, es procedente considerar que la resolución RCS-088-2023, indicó lo siguiente:

“(…) HECHO 7: Que el 3 de mayo del 2022 INETUM COSTA RICA S.A. (Consortio Informática El Corte Inglés, S. A.- Informática El Corte Inglés Costa Rica, S.A.) cédula jurídica 3-101-594750 como desarrollador y responsable único del Sistema de Gestión de Terminales Móviles (SGTM) generó una cantidad no habitual de IMEIs incluidos en las listas negativas incrementales, lo cual provocó a los operadores miembros del Comité de Gestión de Terminales Móviles (Claro de Costa Rica, S.A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica TC Telecomunicaciones, S.A.) encolamientos en sus procesos y también la detección de forma paralela de gran cantidad de los IMEIs contenidos en estas listas que no estaban siendo procesados de manera correcta por el SGTM, debido a que contenían una estructura válida, sin embargo, fueron categorizados como IMEIs con TAC inválidos. La generación de dicho volumen impidió a los operadores indicados cumplir con los tiempos acordados de bloqueo de los dispositivos incluidos en dicha lista.

Posterior a la revisión realizada por parte de la Sutel, se detectó que más de 103,000 IMEIs con TAC's válidos con IMSI nacional y extranjero, fueron remitidos de forma inmediata a la lista negativa incremental. Los IMEIs fueron bloqueados e incluidos en la lista de la GSMA (dicha agencia cuenta con un límite de procesamiento de 30,000 IMEIs aproximados por carga), afectando a los usuarios de dichos servicios, así como a la reputación y credibilidad del mismo sistema.

(...)

HECHO 11: Que el 6 de mayo del 2022, la Dirección General de Calidad mediante oficio 04171- SUTEL-DGC-2022, solicitó a INETUM COSTA RICA S.A. (Consortio Informática El Corte Inglés, S. A.- Informática El Corte Inglés Costa Rica, S.A.) cédula jurídica 3-101-594750, el siguiente detalle de la afectación generada el 3 de mayo del 2022: 1. Medio, fecha y hora GMT por el cual el equipo de soporte se percató de la incidencia. 2. Indicar y desagregar los motivos por los cuales se ingresaron IMEIS con TAC válido a la Lista Negativa Incremental. 3. Aportar una lista que incluya los IMEIS ingresados de manera errónea y la numeración (IMSI's y MSISDNs) asociada a cada uno de los IMEIS de manera correspondiente. Además, deberá aportar las líneas de los CDR y su nombre según los remitieron los operadores. 4. Señalar los IMEIS que fueron incorporados a las Listas Negativas incrementales del 3 de mayo originados por los ficheros de bloqueo (BLO), segmentados por operador y nombre del fichero. 5. Indicar los IMEIS que fueron incorporados a las Listas Negativas incrementales del 3 de mayo originados por un fichero de la GSMA (LST) según el operador que lo ingresó. 6. Justificar las razones por las cuales INETUM no detectó por sus propios medios el incremento irregular de la lista negativa incremental. 7. Detallar las medidas correctivas realizadas ante la afectación. 8. Presentar las medidas preventivas que garanticen que dicha situación o semejante nunca se va a volver a presentar. 9. Detallar de los controles y alarmas asociadas con el comportamiento normal de los servicios, que permitan evitar la ocurrencia de este tipo de situaciones. **En respuesta a dicha solicitud, INETUM COSTA RICA S.A. (Consortio Informática El Corte Inglés, S. A.- Informática El Corte Inglés Costa**

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Rica, S.A.) cédula jurídica 3-101-594750 informó entre lo que interesa lo siguiente:

- “a) Existió un fallo humano en la configuración de la entrega asociada a la modificación que controlaba los planes de numeración, que generó un comportamiento anómalo del sistema. Se han establecido controles sobre el procedimiento de despliegue de cambios para evitar situaciones similares en el futuro.***
- b) Es necesario consensuar plazos de solicitud de cambios con la suficiente antelación para poder ejecutar todas las tareas asociadas a los mismos, con las suficientes garantías.*
- c) No se hizo uso del teléfono habilitado para notificación de casos urgentes, que permiten una vía de notificación directa.*
- d) Este evento, puso de manifiesto de manera adelantada, un comportamiento de la GSMA no contemplado en el análisis previo, que se hubiera presentado igualmente sin el incidente presentado. Este comportamiento debe llevar un análisis y modificación de los procesos de registro actuales.”*

HECHO 12: Que INETUM COSTA RICA S.A. (Consorcio Informática El Corte Inglés, S. A. - Informática El Corte Inglés Costa Rica, S.A.) cédula jurídica 3-101-594750 ha incumplido con las cláusulas 2.3.4, 2.4.6.7.1, 2.4.6.7., 2.4.4.23 y 2.4.6.7.3 del pliego de condiciones, que señalan: “2.3.4 Durante el proceso de implementación del proyecto, el adjudicatario deberá brindar a los operadores y proveedores toda la colaboración y el soporte técnico necesario para su conexión con el sistema y será responsable de proveer las especificaciones técnicas del SGTM y sus interfaces de manera que se garantice una correcta integración de la plataforma central con los operadores y proveedores de telefonía móvil, los cuales se encargarán de realizar las gestiones internas necesarias, así como las adecuaciones requeridas en sus equipos, plataformas y sistemas.” “2.4.6.7 El oferente deberá garantizar que el SGTM cuente con el personal y la infraestructura necesaria para operar un servicio de una mesa de ayuda (HelpDesk), mediante el cual proporcionará, entre otros, las siguientes funcionalidades: 2.4.6.7.1 Personal debidamente capacitado para la investigación y análisis de registros (logs) del SGTM de manera que puedan determinar y solventar errores de operación de la plataforma, atención de incidencias y consultas por parte de los operadores y proveedores así como de los usuarios finales. El oferente deberá diseñar un plan de operación de la mesa de ayuda que incluya diferentes niveles de atención y soporte para cada incidencia según su gravedad, siendo que, si en una instancia no puede ser resuelto, se escalará el caso a un nivel superior con mayores capacidades técnicas brindando el respectivo seguimiento a la situación presentada. La SUTEL supervisará las respuestas y soluciones brindadas. 2.4.6.7.3 La mesa de ayuda contará con las alternativas de atención vía telefónica y un sistema de atención vía apertura de tickets en línea y operará en un esquema de 24x7 (24 horas, 7 días a la semana), 365 días al año, y contará con un registro detallado de todas las llamadas recibidas vía telefónica, email e interfaz Web GUI que se reciban. Para cada solicitud de ayuda, indistintamente del medio que se utilice, se abrirá un ticket con su correspondiente número el cual deberá enviarse a través del correo electrónico 2.4.4.23 El oferente, a través de la generación de registros (logs), deberá disponer de mecanismos que permitan tener trazabilidad completa y automática relacionada con el acceso a las bases de datos y las actividades de actualización o manipulación de la información, incluyendo la capacidad de generar alertas a efectos de mitigar los riesgos asociados con el manejo inadecuado de la información, apoyar el cumplimiento de las disposiciones regulatorias aplicables y satisfacer los requerimientos de auditoría.”

(...)

Como ha quedado acreditado, el análisis de cada uno de los hechos probados va relacionado con los puntos del pliego cartelario que se vieron afectados, por ende, un incumplimiento con el objeto del contrato para lo cual fue contratado INETUM, sin que conste una justificación técnica y válida que sostenga los errores percibidos por parte de la SUTEL durante la ejecución del proyecto del SGTM. Se destaca que los hechos imputados a INETUM no han sido negados por su representada, sin embargo, consideran que la atención a las afectaciones fue realizada dentro de los tiempos establecidos sin generar algún tipo de afectación en el SGTM. Sin embargo, si aceptó la aplicación de la multa en cuanto a los acuerdos de niveles de servicio, en relación con el tiempo que el sistema no estuvo disponible para acceder al sistema. Todo lo anterior, sin que se logre justificar de manera fehaciente el incumplimiento que desencadenó la incidencia generada el 3 de mayo, tal y como se analizó de manera puntual en este apartado. Por lo que,

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

luego del análisis de las razones o motivos, prueba documental y testimonial que consta en el expediente para justificar el incumplimiento, se tiene por acreditado que INETUM COSTA RICA S.A. incurrió en un incumplimiento en el objeto del contrato, sin que exista un motivo suficiente que justifique su falta (...)” (resaltado no es parte del texto original).

Como primer punto, se identifica que en el acto final que se impugna, se consignó como hecho probado No. 7 que INETUM COSTA RICA S.A., como desarrollador y responsable único del Sistema de Gestión de Terminales Móviles (SGTM), generó una cantidad no habitual de IMEIs incluidos en las listas negativas incrementales y que, posterior a la revisión realizada por parte de la SUTEL, se detectó que más de 103,000 IMEIs con TAC’s válidos con IMSI nacional y extranjero, fueron remitidos de forma inmediata a la lista negativa incremental. Además, dicho hecho menciona que los IMEIs fueron bloqueados e incluidos en la lista de la GSMA (Asociación GSM, según apartado de “2.1 DEFINICIONES Y ABREVIACIONES” del pliego de condiciones No. 2019LN-000002-0014900001) afectando a los usuarios de dichos servicios, así como a la reputación y credibilidad del mismo sistema.

Considerando el hecho anterior y los alegatos de la recurrente, es procedente reiterar que, la multa y la sanción de apercibimiento no son excluyentes y, lo que se haya valorado para la interposición de la multa, no viene a representar un elemento fáctico determinante para la interposición de una sanción de apercibimiento.

Si bien en el acto final se realiza una referencia a dicho hecho (en apartados: de “Resultando”, “PRUEBA EVACUADA DURANTE LA COMPARECENCIA” y apartado “V.1 HECHOS PROBADOS”), lo cierto es que, la multa utiliza como parámetro los niveles de servicio dispuestos en el pliego de condiciones, mientras que, la sanción de apercibimiento se basa en el análisis de hechos realizado por el órgano director del procedimiento. Incluso, la resolución del acto final considera el impacto del incumplimiento a nivel de las obligaciones contractuales y, analiza si los argumentos expuestos por la contratista le permiten desligar su responsabilidad, con respecto al error generado con la puesta en operación de la solución contratada.

En adición a lo antes expuesto, se evidencia que el acto final del procedimiento recalca que, además de haberse comprobado una serie de incumplimientos cartelarios, se generó un error que implicó una afectación reputacional al sistema contratado por la SUTEL, independientemente, de las afectaciones que no se consignaron como hechos probados con respecto a los operadores, tal como fue expuesto en el hecho probado No. 11 de la resolución RCS-088-2023.

Además, en el hecho antes indicado, se tiene por probado que la empresa contratista aceptó que, el fallo en el sistema fue generado por un error humano (respuesta de la empresa contratista al oficio 04171-SUTEL-DGC-2022), aspecto que viene a confirmar que, precisamente, no existió un eximente de su responsabilidad sobre el error que se le atribuyó.

Por lo anterior, no es de recibo el alegato del recurrente en relación con la multa y su dimensionamiento, ya que, mediante dichos argumentos no logra acreditar que la valoración realizada en el acto final carezca de fundamento.

Tampoco logra demostrar qué relación guarda el monto de la multa cobrada con la sanción de apercibimiento, cuando son sanciones que se interponen de manera separadas. El análisis de interposición de la sanción pecuniaria se basa en los acuerdos denominados SLA del pliego de condiciones, mientras que, la valoración del apercibimiento toma en consideración el error generado y responsabilidad del contratista, así como, el impacto que tuvo a nivel del proyecto para la SUTEL, al haberse dado un error de una magnitud considerable.

Otro punto importante que amerita pronunciamiento es el alegato de una supuesta nulidad, por cuanto menciona:

“(…) se nota que no existe un criterio de certeza en las conclusiones a las que arroja la resolución del

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Concejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, todo lo contrario, es la “regla” en esta resolución que se utilice como recurso de redacción, en el acápite de “conclusiones” todos los hechos inician con la frase: “Que en apariencia”, “Que aparentemente” y eso lo que significa es que NO SE TIENE POR DEMOSTRADO NINGUNO DE LOS HECHOS Y ESO ES REALMENTE GRAVE (...).”

Sobre este punto, resulta necesario indicar que, de una lectura a la resolución de acto final RCS-088-2023, se identifica que dicho acto contiene un apartado en donde analiza e identifica los hechos que se consignan como probados, con vista en los elementos fácticos y probatorios disponibles en el expediente del caso.

Así las cosas, con respecto a las frases que cita la accionante, las palabras “en apariencia” o “aparentemente”, son mencionadas en aquellos apartados en donde se citan extractos de la resolución dictada por el órgano director RORD-001-2022, que corresponde a la intimación de hechos e imputación de cargos en contra de INETUM. Por ende, no es de recibido la incorrecta práctica e intención del accionante, al tratar de interpretar una cita a su favor, cuando de manera clara la resolución indica que, es un extracto literal de la intimación de cargos. Por lo que, procede el rechazo de esa afirmación, al comprobarse que el acto final contiene un apartado claro y detallado de los hechos que se tienen como probados.

Con respecto al alegato del recurso sobre la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción, el recurrente indica:

“(...) que desde el mismo cartel de licitación, está previsto la eventualidad de errores de programación o funcionamiento defectuoso como el que nos ocupa. La sanción, atendiendo a los criterios indicados, tendrá que sopesarse en función a la capacidad y tiempo de respuesta y la destreza en corregir la falencia y poner a funcionar de nuevo el sistema Véase al respecto al punto 2.5.2 del cartel que indica que, respecto a los niveles de servicio. (el SLA. 13 respecto al tiempo de respuesta de llamadas telefónicas de solución de apoyo, recibidas) que dentro de la solución que estará siendo implementada, garantizará el cumplimiento de al menos los niveles mínimos de calidad de servicio que se muestran en la tabla de Niveles de servicios que en efecto se cumplieron en tiempo acelerado, minimizándose así el impacto del problema. Eso, unido al hecho de que sólo se demostró una molestia sin prueba alguna de consecuencias dañosas por parte de los operadores y de que la responsabilidad que tiene mi patrocinado lo es directamente con la SUTEL y no con los operadores locales, hacen que vengamos hoy a solicitar que se desestime la sanción del apercibimiento. Ya la Administración impuso a mi representada una multa de la cláusula penal que indica el numeral 2.6.10 del cartel licitatorio de \$ 7.745.31 que fue solicitado mediante oficio R -PR-01- 0.22 que a nuestro juicio, es de por sí una sanción suficiente por el error humano (...)”

Teniendo en cuenta el argumento de la recurrente, es necesario señalar que, el hecho de que el pliego de condiciones haga referencia a que, en caso de errores, los mismos deben ser corregidos por el contratista o se contemplan niveles del servicio, esto no implica anuencia o tolerancia de la Administración.

Todo lo contrario, esas disposiciones cartelarias tienen el objetivo de motivar el adecuado cumplimiento de las cláusulas contractuales, tal como se observa en el siguiente criterio emitido por la CGR:

“(...) El objetivo de las multas y cláusula penal es procurar resarcir a la Administración de una ejecución defectuosa o tardía de las obligaciones contractuales (...) siendo claro que el objetivo de estos mecanismos son en esencia no el obtener un rédito económico para la Administración con su aplicación, sino más bien desincentivar el incumplimiento de los contratista, que conociendo las sanciones que puedan recibir, se abstengan de incurrir en los supuestos que las activen.” (subrayado es del original) (ver R-DCA-0761-2018 del 07 de agosto del 2018) (...)” (Ver resolución No. R-DCA-00993-2021 del 8 de setiembre del 2021).

Una vez aclarado que, no existe un nivel de tolerancia de los errores dentro de la ejecución contractual, sino más bien, la Administración busca evitar dichos riesgos, señalamos que, si bien el contratista indica

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

que la sanción se debe valorar en función de criterios (no regulados a nivel de pliego cartelario) relacionados con su capacidad de respuesta, en materia de contratación administrativa, rige el principio de legalidad. Este principio, obliga a que, tanto los oferentes como las Administraciones contratantes, adecuen sus conductas a las disposiciones que les rigen, entre ellas, el pliego de condiciones.

Por ende, el análisis de las sanciones debe considerar aquellos factores dispuestos en el contrato, así como, las circunstancias que documentaron el error respectivo. Esto fue valorado en el acto final del procedimiento sancionatorio, al haber realizado un análisis de los elementos facticos y probatorios del caso, para arribar a conclusiones, debidamente fundamentas, las cuales permitieron confirmar la responsabilidad del contratista con respecto al error generado.

Bajo la misma línea antes expuesta, se observa que el recurrente indicó: “Ya la Administración impuso a mi representada una multa de la cláusula penal que indica el numeral 2.6.10 del cartel licitatorio de \$ 7.745.31 que fue solicitado mediante oficio R -PR-01- 0.22 que a nuestro juicio, es de por sí una sanción suficiente por el error humano”.

En este punto, nuevamente la recurrente admite un error de su parte, el cual lo califica como “humano”, aspecto que no desvincula su responsabilidad, pues era algo previsible y evitable, al ser la empresa la encargada de la solución para lo cual se le contrató.

Además, realiza una valoración subjetiva, sin un criterio o pruebas que logren desvirtuar la legalidad u objetividad del análisis contenido en el acto final RCS-088-2023, por ende, procede el rechazo de este argumento.

D. DEL ARGUMENTO DE LA SANCIÓN DE APERCIBIMIENTO QUE SE IMPONE

El recurrente en el apartado IV del recurso de reconsideración, alega lo siguiente:

“La [sic] sanción de apercibimiento está establecida en los numerales 99 de la Ley de Contratación Administrativa y 223 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa este último la define como una formal amonestación escrita dirigida a efecto de que corrija su conducta, cuando fuere posible. El apercibimiento, según los términos de la relación de la normativa indicada, es para que el contratista corrija su conducta y ello se hizo de inmediato. Esto se alegó en la audiencia Y NO FUE RESUELTA siendo un vicio más de nulidad que afecta al acto final porque esa resolución debió haber resuelto todos y cada uno de los argumentos de la defensa que esgrimió mi representada. La finalidad por ende de este tipo de sanción es la corrección de la falencia y esto, según se evidencia del expediente administrativo y constituye un hecho probado fue corregido en cuestión de horas el mismo 4 de mayo del año 2022. Ya para el día 4 de mayo en horas de la mañana, se informó que la deficiencia había sido corregida. El apercibimiento legal y reglamentario, no obedece a la “magnitud de la afectación” como se afirma en el acto final, sino que tiene por finalidad la corrección oportuna del error, cosa que ya se logró por parte de INETUM, y por otro lado, que de considerarse que la magnitud de la afectación fuera un elemento a considerar para la aplicación de la sanción, es un hecho no probado que esa afectación se diera (Hecho 10). Tal y como se indicara líneas atrás, los operadores locales mostraron su disgusto pero no hicieron llegar prueba alguna acerca de esa “afectación” a la que se hace referencia. Siendo lo sancionatorio “materia odiosa” se impone necesariamente disponer de prueba fehaciente del impacto, del supuesto daño. No es dable asumir, presumir, suponer el daño, es indispensable determinarlo, cuantificarlo y demostrarlo. El elenco probatorio que acredita los incumplimientos del contratista constan en el punto 4 del oficio 06052-SUTEL- DGC-2022 del 4 de julio de 2022 y [sic] el punto VI de la Resolución RORD- 001-2022 de las 14:45 horas del 27 de setiembre del año 2022 (Auto de intimación e imputación de cargos en contra de Inetum Costa Rica, S.A. del Órgano Director del Procedimiento 08597- SUTEL- CS- 2022 DEL 27 DE SETIEMBRE DE 2022. En ninguno de ellos se prueba sobre esas afectaciones como para que se puede valorar como “profunda afectación” y como se viene indicando, si no hay afectación no hay incumplimiento porque, reitero, no existe el incumplimiento por el incumplimiento mismo en nuestro país. La supuesta “profunda afectación” como se valora de manera ligera en la solicitud del administrador del contrato y que pareciera acogerse

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

en el acto final, en todo caso la podrían haber sufrido terceros (los operadores locales) y no la SUTEL como contraparte contractual de INETUM en aplicación del principio de relatividad de los contratos: Los [sic] contratos solo perjudican o benefician a las partes contratantes. Dicho sea de otra manera, esa supuesta afectación tendría referencia con terceros (operadores locales) que no son partes de la relación contractual que nos ocupa. (Este también fue un argumento que no fue resuelto en el acto final y que ahora se alega como parte de la nulidad concomitante pues, reitero no se resolvieron todos y cada uno de los argumentos de la defensa técnica que se hicieron valer en la audiencia que se realizó para estos efectos.”

Con respecto a lo alegado por la accionante indicamos que, no lleva razón en afirmar que, la incidencia fue corregida en cuestión de horas el día 04 de mayo del 2022, ya que, en el hecho probado 12 de la resolución recurrida, se acreditó que, INETUM incumplió con el esquema 24/7 que le exige la cláusula 2.3.4 del cartel. Además, en dicha resolución, también se acredita que incumplió con sus obligaciones contractuales, ya que, no detectó la existencia de la generación no habitual de 103.000 IMEI's que ocasionaron un encolamiento en el servicio de Claro, el ICE y Telefónica; pese a que, INETUM tiene la obligación de dar monitoreo al funcionamiento del SGTm.

Adicional a lo antes indicado, la accionante tampoco atendió, en un tiempo de 30 minutos, los tickets 0004032130 y 0004032131 generados por la SUTEL el día 3 de mayo del 2022 a las 18:00 horas (hora CR) y 19:45 horas (hora CR) y, transcurrió un promedio de 41 horas entre la generación de cada ticket y la solución de estos.

Por ende, no es cierto que INETUM solucionó rápidamente la incidencia, sino que más bien, se tiene por acreditado que los tiempos de respuesta de INETUM fueron deficientes y, también se demostró que, la empresa incumplió con las obligaciones cartelarias, las cuales de conformidad con el artículo 51 del RLCA, son las condiciones de la contratación que deben ser respetadas y acatadas por el contratista.

El hecho de que INETUM haya resultado adjudicada para administrar y dar soporte al SGTm en un esquema 24/7, demuestra que, esta compañía le aseguró a la Administración, tener la capacidad de brindar un servicio de soporte y colaboración a los operadores telefónicos, las 24 horas al día y en los 7 días de la semana. Sin embargo, del elenco de los hechos probados se demostró que, INETUM no solo no pudo detectar el error de manera oficiosa, sino que, no atendió las incidencias en los tiempos que le son exigidos en el cartel, e incluso, mediante los hechos probados contenidos en el acto final se acreditó que, INETUM intentó justificar sus faltas, alegando que, no recibió una llamada telefónica al teléfono (+34608128163, Whatsapp) habilitado para casos urgentes. Aclaramos que, el número de Whatsapp, no está previsto en el cartel y el cartel no hace distinción entre la atención vía telefónica y por ticket.

Por otra parte, la accionante parece no tener claro los alcances de la sanción de apercibimiento, ya que, con base en los artículos 99 y 100 de la LCA en relación con el artículo 223 del RLCA, así como los argumentos expuestos en la resolución RCS-088-2023, la sanción de apercibimiento se impone cuando se acrediten incumplimientos contractuales. Lo anterior, fue debidamente acreditado en el elenco de hechos probados y pruebas referidas en el acto final (ver Considerando Primero punto 2 del extracto del oficio 03231-SUTEL-CS-2023 referente a C. Conclusiones “hechos probados y no probados” indicado en la resolución RCS-088-2023).

El hecho de que el apercibimiento se esté notificando después de haberse atendido la incidencia, no impide que la Administración pueda aplicar esta sanción. De conformidad con el artículo 223 del RLCA, se tiene por acreditado que, el apercibimiento es una sanción formal y escrita encaminada a que, el particular corrija su conducta, corrección que no se dio en el tiempo necesario, ya que al presentarse el error del sistema implicó el incumplimiento de parte del contratista a lo que establecen las cláusulas 2.3.4, 2.4.6.7., 2.4.6.7.1, 2.4.6.7.3 y 2.4.4.23 del cartel (considerando “OCTAVO” del acto final RCS-088-2023).

Si se analiza la resolución recurrida se colige que, la Administración motivó, razonó y fundamentó la resolución de apercibimiento para acreditar la existencia de un incumplimiento injustificado a los SLA, con el fin de garantizar la correcta ejecución del contrato. Contrario a lo que alega la parte recurrente, el

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

apercibimiento no podía hacerse el mismo 03 de mayo de 2022. Pues, de conformidad con los artículos 131, 132 y 133 de la Ley General de la Administración Pública en relación con el 223 del RLCA, el apercibimiento al ser un acto administrativo debe cumplir con las formalidades que establece el ordenamiento jurídico. Para ello, es necesario recopilar prueba que permita demostrar la existencia del incumplimiento. Además, la norma citada por la parte recurrente no establece un plazo perentorio para interponer la sanción, sino que estas normas fijan una serie de parámetros que fueron cumplidos a cabalidad por la Administración, como se explicó previamente.

En lo que respecta al supuesto vicio de nulidad por la supuesta no demostración del daño ocasionado a las operadoras y, en relación con el Principio de Relatividad Contractual, esta Unidad Jurídica manifiesta que, la normativa citada por la parte recurrente es total y absolutamente clara, en indicar que, el apercibimiento se interpone producto de un incumplimiento al pliego. Lo anterior, fue acreditado en el elenco de hechos probados, toda vez que, INETUM en contra de las disposiciones cartelarias no atendió la incidencia en un esquema 24/7 y tampoco, cumplió con las cláusulas supra citadas.

Por ende, el eje central de la resolución no es demostrar la existencia de un daño a las operadoras, sino que, el objetivo de la resolución es probar que, INETUM, tiene el deber de dar soporte y monitoreo del sistema, y al momento de darse un problema causado por un error de INETUM, no se cumplió con los SLA y, producto de ello, la incidencia no se resolvió en tiempo, causando bloqueos masivos, lo cual fue debidamente acreditado.

Dicho lo anterior, a pesar de que se demostró como un hecho no probado las afectaciones a los operadores, INETUM debe tener claro que, es responsables del correcto funcionamiento del SGTm toda vez que: i) por mandato cartelario debía garantizar que estas situaciones no ocurrieran o en caso de que pasaran solucionarlas de manera eficaz; y ii) de conformidad con el artículo 4 de la Ley de Contratación Administrativa, el servicio brindado por INETUM es de interés general y por ende, con solo el hecho de resultar adjudicatario, se somete a todos los principios generales de contratación administrativa y normas legales que lo sustentan.

Al respecto, debe tenerse claro, que cualquier contratación pública que se rige por las normas de la LCA, su reglamento y sus principios, deben atender un interés público, que según la CGR consiste en:

"(...) y en punto al tema del interés público, existe innumerable doctrina y jurisprudencia administrativa que se ha encargado de su tratamiento, no obstante para efectos de ilustrar únicamente los alcances del concepto, nos permitimos transcribir la siguiente cita, referenciada en nuestro oficio DCA-3364 (11009) del 22 de octubre del 2008: "(...) El interés público, también conocido como interés general, interés común o interés de la comunidad, es un concepto jurídico indeterminado que tiende también a ser confundido con "orden público", que no es lo mismo (sobre orden público, véase lo dispuesto por la Sala Constitucional en sus votos N° 479-90 y 1441- 92. En el primero de ellos sentenció: '... en la Constitución subyacen y coexisten el orden público político (organización esencial del Estado, de la propiedad y de la familia), el orden público social (intervención del Estado para salvaguardar los intereses de grandes sectores de la población), y más tenuemente, también el orden público económico (la actividad del Estado encaminada a fomentar el sistema económico prevaleciente)' / En su acepción tradicional, "interés público" es sinónimo de utilidad, conveniencia de los más frente a los menos, de la sociedad ante los particulares, del Estado sobre los súbditos (...) Más recientemente, se identifica el concepto de interés público con "interés general" que es un concepto propio del Derecho Administrativo, que en principio significa 'lo que afecta o interesa a la generalidad, es decir, al común de los ciudadanos que componen una comunidad política. Es el interés de esa comunidad como tal, organizada políticamente' (...) Girando en torno a esta noción, el artículo 113 de la Ley General de la Administración Pública fija principios que orientan la actuación de los servidores públicos a satisfacer, primordialmente, el interés público, "... el cual será considerado como la expresión de los intereses individuales coincidentes de los administrados". Asimismo, 'en la apreciación del interés público se tendrá en cuenta, en primer lugar, los valores de seguridad jurídica y justicia para la comunidad y el individuo, a los que no puede en ningún caso anteponerse la mera conveniencia'. Así, dentro del anterior orden de ideas,

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

sería de interés público todo aquello que interesa, afecta o es de utilidad a la comunidad o al común de los ciudadanos; por ello siempre hay un interés público en la existencia y funcionamiento de los servicios públicos (...)" (Ver Oficio No. 10221, del 21 de octubre, 2010)

Finalmente, esta Unidad Jurídica estima que no hay puntos pendientes de resolver, toda vez que, el tema relacionado a la supuesta corrección inmediata de INETUM, fue abordada en el elenco de hechos probados. Ahí se demostró que se duró un promedio de 41 horas para solucionar la generación de IMEIs y los bloqueos masivos de celulares de usuarios de las operadoras. Asimismo, en la resolución de marras se acreditó que, es obligación de INETUM prevenir los encolamientos que sufrieron los operadores, por ser INETUM la empresa encargada de garantizar el funcionamiento del SGTM, por lo que, procede el rechazo de este argumento del recurso.

E. DEL ARGUMENTO DEL NO INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

El recurrente menciona que, en el acto final, no queda probado que la empresa incumpliera la obligación de la cláusula No. 2.3.4. del pliego de condiciones, la cual establece:

"(...) Durante el proceso de implementación del proyecto, el adjudicatario deberá brindar a los operadores y proveedores toda la colaboración y el soporte técnico necesario para su conexión con el sistema y será responsable de proveer las especificaciones técnicas del SGTM y sus interfaces de manera que se garantice una correcta integración de la plataforma central con los operadores y proveedores de telefonía móvil, los cuales se encargarán de realizar las gestiones internas necesarias, así como las adecuaciones requeridas en sus equipos, plataformas y sistemas (...)"

A pesar de dicho alegato, se observa que en la página No. 38 del acto final (RCS-088-2023), se estableció en el apartado de hechos probados:

"HECHO 12: Que INETUM COSTA RICA S.A. (Consortio Informática El Corte Inglés, S. A. - Informática El Corte Inglés Costa Rica, S.A.) cédula jurídica 3-101-594750 ha incumplido con las cláusulas 2.3.4, 2.4.6.7.1, 2.4.6.7., 2.4.4.23 y 2.4.6.7.3 del pliego de condiciones, que señalan: "2.3.4 Durante el proceso de implementación del proyecto, el adjudicatario deberá brindar a los operadores y proveedores toda la colaboración y el soporte técnico necesario para su conexión con el sistema y será responsable de proveer las especificaciones técnicas del SGTM y sus interfaces de manera que se garantice una correcta integración de la plataforma central con los operadores y proveedores de telefonía móvil, los cuales se encargarán de realizar las gestiones internas necesarias, así como las adecuaciones requeridas en sus equipos, plataformas y sistemas."

Si bien la cita anterior resume un hallazgo del órgano director al considerar ese hecho como probado, lo hace con base en el análisis que se observa a lo largo de la resolución, mediante el cual valora incluso, las respuestas aportadas por la empresa contratista. Siendo así, es procedente el rechazo de tal afirmación, al evidenciarse que no se apega a la realidad de lo dispuesto en la resolución de cita.

Ahora bien, se observa que el accionante realiza un repaso de los actos que, según su recurso, cumplió en el contexto de la implementación de la solución contratada, aportando una serie de capturas de pantalla (que no fueron ofrecidas dentro del escrito denominado "Prueba INETUM", visible al folio No. 656 del expediente No. FOR-SUTEL-DGO-PRO-LN-000002-01429-2022). Indica que, la información procesada hasta el 3 de mayo del 2022 no puede tomarse como "patrones referenciales", porque considera que, en fechas cercanas al 3 de mayo de 2022, SUTEL solicitó cambios que afectaban el proceso de verificación y cualquier "posible patrón que INETUM pudiera determinar" (Ver NI. 05393).

A pesar de lo que indica el recurrente, lo cierto es que, no aporta una prueba de la afirmación que realiza, pues de las imágenes que incorpora en su recurso, no se demuestra que los cambios que indica como solicitados por SUTEL, afectaban de manera negativa el proceso de verificación y, por ende, que esto implique alguna relación con el error generado. En consecuencia, resulta procedente rechazar tal

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

aseveración por infundada.

El accionante señala que, hasta la fecha, el sistema no está considerando la completitud del tráfico de voz y datos en los procesos de detección, esto según su recurso debido a una solicitud de SUTEL, aspecto que no demuestra mediante ningún tipo de prueba idónea, tampoco explica cómo se relacionaría esto con el error objeto del procedimiento sancionatorio, por ende, procede el rechazo de tal afirmación.

Con respecto a la carga de la prueba, es pertinente tener en cuenta el siguiente criterio expuesto por la CGR:

“Sobre este tema de eminente carácter procesal señala Falcón que: “...la carga de la prueba es el imperativo, o el peso que tienen las partes de recolectar las fuentes de prueba y actividad adecuadamente para que demuestren los hechos que le corresponda probar a través de los medios probatorios y sirve al juez en los procesos dispositivos como elemento que forma su convicción ante la prueba insuficiente, incierta o faltante” (Falcón, Enrique, Tratado de la Prueba, Buenos Aires, Astrea, 2003, Tomo I, p.247). De esa forma, no basta la construcción de la legitimación para el ejercicio recursivo, sino que –en lo pertinente- todos los alegatos deben contar con la respectiva fundamentación, sea en prueba visible en el expediente administrativo; o bien, aportando criterios técnicos en contra de las valoraciones técnicas de la Administración o simplemente demostrando técnicamente los argumentos de índole técnica que se expongan en el recurso. Desde luego, la prueba aportada debe resultar también idónea para demostrar los alegatos, de tal suerte que no basta con traer pruebas a conocimiento de la Contraloría General con la interposición del recurso, sino que necesariamente la prueba debe contar con los elementos mínimos para desvirtuar un criterio, o bien, para apoyar una determinada afirmación.” De tal manera, más allá de que la prueba traída por la recurrente carece de sentido probatorio al presentarse en copia simple y no en original o copia certificada (...). (Ver resolución No. R-DCA-0185-2020 del 24 de febrero del 2020).

Ahora bien, en ese mismo apartado del recurso, el accionante menciona las cláusulas 2.4.6.7.3 y 2.4.4.23, comentando que no queda demostrado su incumplimiento a dichas cláusulas cartelarias, no obstante, en el acto final del procedimiento sancionatorio se indicó:

“HECHO 12: Que INETUM COSTA RICA S.A. (Consorcio Informática El Corte Inglés, S. A.- Informática El Corte Inglés Costa Rica, S.A.) cédula jurídica 3-101-594750 ha incumplido con las cláusulas 2.3.4, 2.4.6.7.1, 2.4.6.7., 2.4.4.23 y 2.4.6.7.3 del pliego de condiciones, que señalan (...).”

Con el fin de desestimar la valoración del hecho probado contenida en el acto final, el recurrente debió acreditar sus alegatos mediante prueba idónea, ya que con vista en su propia afirmación del “error humano”, viene a confirmar su responsabilidad como contratista en el error generado y, por ende, su incumplimiento a las disposiciones cartelarias que se refieren al deber de garantizar el funcionamiento correcto y soporte adecuado, con respecto a la solución contratada. No obstante, no aporta elementos en su recurso que permitan desvirtuar la valoración y conclusión del acto final.

En el recurso indica que, el contratista no podía establecer, si el volumen generado, correspondía a un patrón anormal de comportamiento de la información remitida por los prestadores a través de los ficheros de CDRs. Sin embargo, el pliego de condiciones le impone la obligación de brindar una solución, por ende, si existía algún factor como el que alega, esto debió ser advertido y gestionado en el momento de ejecución contractual y a la vez, debió implementar la solución correspondiente con el fin de evitar errores como el que se ocasionó.

A pesar de que el recurrente intenta afirmar que los errores del sistema no son su responsabilidad, lo cierto es que, el contrato suscrito con SUTEL, evidencia que es la empresa contratista la responsable de brindar la solución para la cual se le contrató y con ello, debió gestionar las medidas procedentes para que no se dieran afectaciones al sistema.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

No debe dejarse de lado que la empresa menciona en su recurso lo siguiente:

*“(...) No queda probado en el documento de respuesta el incumplimiento de este punto, ya que tal y como queda demostrado, SUTEL fue capaz de abrir los tickets oportunos en tiempo y forma. Y fue a criterio de SUTEL, **dada la supuesta gravedad de los hechos, no hacer uso del canal directo que hubiese sido llamada telefónica y que hubiera podido garantizar una coordinación más eficaz de las acciones a realizar (...)**” (resaltado no es parte del texto original).*

Con respecto a lo que señala el accionante, es de suma importancia indicar, no solo para efectos del presente caso, sino para que sea considerado en el período que resta de la ejecución contractual del procedimiento No. 2019LN-000002-0014900001, que el pliego de condiciones no regula el canal de llamada telefónica, como un canal más directo o que, mediante llamadas telefónicas se deben reportar los casos de mayor gravedad, pues el cartel del concurso regula:

*“2.4.6.9 El oferente como parte del personal asignado deberá incluir un encargado local de soporte y mantenimiento disponible en horario hábil laboral diurno de Costa Rica que se encuentre debidamente capacitado en las herramientas ofertadas. Este será el punto de contacto principal y el canal formal de comunicación entre la SUTEL y los operadores y proveedores de servicios móviles con la empresa adjudicada para la gestión de cualquier actividad relativa al desarrollo del proyecto.
(...)”*

2.4.6.7.2 Una mesa de ayuda (HelpDesk) para los operadores y proveedores conectados al SGTM y la SUTEL, para la atención y solución de fallas y solución de preguntas técnicas. Es responsabilidad del oferente velar por la correcta operación, mantenimiento, disponibilidad, desempeño, confiabilidad y seguridad de la infraestructura de equipos, interfaces, y medios de conexión entre los operadores y el SGTM. La atención debe ser accesible vía telefónica, email e interfaz Web GUI, y gestionada mediante una aplicación de creación de tickets de problemas.

2.4.6.7.3 La mesa de ayuda contará con las alternativas de atención vía telefónica y un sistema de atención vía apertura de tickets en línea y operará en un esquema de 24x7 (24 horas, 7 días a la semana), 365 días al año, y contará con un registro detallado de todas las llamadas recibidas vía telefónica, email e interfaz Web GUI que se reciban. Para cada solicitud de ayuda, indistintamente del medio que se utilice, se abrirá un ticket con su correspondiente número el cual deberá enviarse a través del correo electrónico (...).”

Nótese como el pliego de condiciones, contempla una mesa de ayuda y que, la atención debe ser accesible vía telefónica, email, e interfaz. Sin embargo, no regula lo que trata de demostrar el accionante, con respecto a que exista un canal más directo por sobre los demás, por ende, al no existir tal distinción en el cartel, el contratista debe brindar la misma calidad y pronta atención a las gestiones que recibida por los diversos canales regulados y no, como lo afirma en su recurso.

Cualquier aseveración infundada, tratando de atribuir responsabilidades a SUTEL, en realidad no exime la responsabilidad del contratista como encargado de brindar la solución. Por ende, resulta procedente recomendar el rechazo de las conclusiones de su recurso, así como, las pretensiones. Esto por cuanto quedó demostrado que, mediante el procedimiento realizado y así, se plasmó en el acto final, que los motivos aportados por la empresa en la audiencia oral y privada del día 8 de noviembre del 2022 y en su escrito de conclusiones (folio 662 del expediente No. FOR-SUTEL-DGO-PRO-LN-000002-01429-2022) no son suficientes para eximirlo de su responsabilidad en el error que se configuró.

Además, quedó evidenciado con vista en el acto que se pretende impugnar que, la sanción no se basa en el hecho no probado sobre supuestos daños a los operadores, sino que toma en consideración el incumplimiento contractual, así como, el impacto a nivel de confianza y reputación del sistema mismo.

Siendo que, en el recurso se identifica que la accionante hace referencia a figuras que no son propias de

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

una contratación administrativa (como el principio de relatividad de los contratos), resulta necesario traer a referencia, lo dispuesto en el acto final:

“El artículo 3 de la Ley de Contratación Administrativa (Ley 7494), dispone sobre el régimen jurídico lo siguiente:

“Artículo 3.-Régimen jurídico. La actividad de contratación administrativa se somete a las normas y los principios del ordenamiento jurídico administrativo (...)

Las disposiciones de esta Ley se interpretarán y se aplicarán, en concordancia con las facultades de fiscalización superior de la hacienda pública que le corresponden a la Contraloría General de la República, de conformidad con su Ley Orgánica y la Constitución Política. Para el mejor ejercicio de sus potestades de fiscalización en la materia regulada en esta Ley, la Contraloría General de la República podrá requerir el criterio técnico de asesores externos; para ello, estará facultada para recurrir al procedimiento previsto en el inciso h), del artículo 2 de esta Ley, independientemente de la cuantía de la contratación. En caso de que tal requerimiento se formule ante un ente u órgano público, su atención será obligatoria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley orgánica de la Contraloría General de la República. (Así adicionado el párrafo anterior mediante el artículo 3° de la ley N° 8511 del 16 de mayo del 2006).” Los artículos 20 y 21 de la Ley de Ley de Contratación Administrativa (Ley 7494), disponen sobre la obligatoriedad y responsabilidad en el cumplimiento de lo pactado, al señalar: “ARTICULO 20.- Cumplimiento de lo pactado. Los contratistas están obligados a cumplir, cabalmente, con lo ofrecido en su propuesta y en cualquier manifestación formal documentada, que hayan aportado adicionalmente, en el curso del procedimiento o en la formalización del contrato”. “Artículo 21.-Verificación de procedimientos. Es responsabilidad del contratista verificar la corrección del procedimiento de contratación administrativa, y la ejecución contractual. (...)”. Los artículos 93 y 99 inciso a) de la Ley de Contratación Administrativa (Ley 7494), en relación con el Capítulo X de las sanciones, señala lo siguiente: “Artículo 93.- Procedimiento de sanción. Las sanciones comprendidas en este capítulo se impondrán después de que se cumpla con las garantías procedimentales, en vigencia en el ente u órgano respectivo. Si para un caso particular no existe un procedimiento que permita la debida defensa, se aplicarán las disposiciones relativas al procedimiento ordinario, contenidas en el Libro Segundo de la Ley General de la Administración Pública.” “Artículo 99.-Sanción de apercibimiento. Se hará acreedora a la sanción de apercibimiento, por parte de la Administración o la Contraloría General de la República, la persona física o jurídica que, durante el curso de los procedimientos para contratar, incurra en las siguientes conductas: a) El contratista que, sin motivo suficiente, incumpla o cumpla defectuosa o tardíamente con el objeto del contrato; sin perjuicio de la ejecución de las garantías de participación o cumplimiento. (...)”

V. Que el artículo 100 bis de la Ley de Contratación Administrativa (Ley 7494) en relación con el ámbito de cobertura y prescripción para el caso de la sanción de apercibimiento indica: “Artículo 100 bis.- Ámbito de cobertura y prescripción (...) El período de prescripción para la sanción será de tres años, contados desde el momento en el que se haya dado la conducta señalada en el artículo 99 (...)” El numeral 51 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa (Decreto Ejecutivo 33411), dispone que el cartel constituye el reglamento específico de la contratación, al señalar: “Artículo 51.-Concepto. El cartel, constituye el reglamento específico de la contratación que se promueve y se entienden incorporadas a su clausulado todas las normas jurídicas y principios constitucionales aplicables al respectivo procedimiento. Deberá constituir un cuerpo de especificaciones técnicas, claras, suficientes, concretas, objetivas y amplias en cuanto a la oportunidad de participar. Para su confección, la Administración podrá contratar o solicitar la asistencia de personas físicas o jurídicas, especializadas en la materia de que se trate, siempre que no tengan ningún interés particular directo ni indirecto en el negocio, cuando no tuviere en su organización los recursos técnicos necesarios para ello. En aquellas contrataciones de excepción a los procedimientos ordinarios de contratación, la Administración, facultativamente podrá elaborar un cartel con los elementos esenciales atendiendo al objeto contractual, en armonía con los principios de contratación administrativa.” El artículo 61 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa (Decreto Ejecutivo 33411), en referencia a la oferta indica: “Artículo 61.-Concepto. La oferta es la manifestación de voluntad del participante, dirigida a la Administración, a fin de celebrar un contrato con ella, conforme a las

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

estipulaciones cartelarias.” (...) Considera este Órgano Director, que de los hechos probados y no probados, así como de la prueba documental analizada, y según la normativa indicada, existe responsabilidad de INETUM COSTA RICA S.A. por el incumplimiento en el objeto contractual sin que los motivos que fueron alegados por el contratista sean suficientes para justificar su incumplimiento (...).”

Esta Unidad Jurídica concuerda con el análisis y conclusión contenida en el acto de cita, siendo que los motivos alegados por el contratista no son suficientes para justificar su incumplimiento. Además, de lo expuesto en el recurso, se evidencia una incorrecta interpretación de sus responsabilidades en un procedimiento de contratación administrativa.

En estos procedimientos, aplican los principios y normativas especiales, según los cuales, como contratista, tiene absoluta responsabilidad sobre la solución que se le contrató y de la cual, de manera voluntaria, decidió participar como oferente. Al resultar adjudicataria, se obliga al cumplimiento del contrato, por lo que, es importante tener en cuenta que la Ley de Contratación Pública y su Reglamento, establecen una serie de responsabilidades, obligaciones y derechos para las partes contratantes. Entre estas, está la efectiva ejecución del objeto contractual, de esa manera el artículo 20 de la mencionada ley, indica:

“ARTICULO 20.-Cumplimiento de lo pactado. Los contratistas están obligados a cumplir, cabalmente, con lo ofrecido en su propuesta y en cualquier manifestación formal documentada, que hayan aportado adicionalmente, en el curso del procedimiento o en la formalización del contrato.”

Precisamente, esta obligación de los contratistas de cumplir con el objeto del contrato administrativo es lo que conlleva a una ejecución exitosa de lo pactado. Sin embargo, durante la ejecución del contrato, pueden darse situaciones en las que una acción u omisión puede conllevar a un incumplimiento, por lo que, existen formas de sancionar a raíz de los contratos celebrados entre la Administración Pública y los particulares. Entre estos encontramos los procedimientos de sanción a particulares, como un derecho de la administración en ejercicio de sus potestades de imperio, derecho que lo encontramos plasmado en el artículo 93 de la Ley de Contratación Administrativa:

“ARTICULO 93.-Procedimiento de sanción. Las sanciones comprendidas en este capítulo se impondrán después de que se cumpla con las garantías procedimentales, en vigencia en el ente u órgano respectivo. Si para un caso particular no existe un procedimiento que permita la debida defensa, se aplicarán las disposiciones relativas al procedimiento ordinario, contenidas en el Libro Segundo de la Ley General de la Administración Pública.”

De esta forma, podemos indicar que el procedimiento sancionatorio contenido en el acto final RCS-088-2023, se encuentra dentro de los supuestos establecidos en el artículo transcrito, por lo que la Administración puede llevar a cabo la respectiva sanción si existe un motivo que acredite el incumplimiento.

En este caso, se observa que, el acto final contiene los elementos suficientes que permiten establecer la responsabilidad de la contratista en el error incurrido en el sistema contratado, además, el recurso presentado no cuenta con fundamentos, ni elementos probatorios que, permitan identificar en algún grado, una eventual nulidad en dicho acto final.

Tampoco se observan elementos de incumplimientos en dicho acto final, que permitan cuestionar de manera oficiosa la legalidad del acto, por lo que procede recomendar el rechazo del recurso en todos sus extremos.

IV. FIRMEZA DEL ACUERDO

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

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

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

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

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

V. RECOMENDACIONES

1. **DECLARAR SIN LUGAR** en todos sus extremos, el recurso de reconsideración presentado por INETUM COSTA RICA S.A. contra la resolución RCS-088-2023 “ACTO FINAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO EN CONTRA DE INETUM COSTA RICA S.A.”.
2. **MANTENER INCÓLUME** en todos los extremos lo dispuesto mediante la resolución No. RCS-088-2023 “ACTO FINAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO EN CONTRA DE INETUM COSTA RICA S.A. (...)”

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

POR TANTO,

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

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

1. **DAR POR RECIBIDO** el informe No. 05124-SUTEL-UJ-2023, del 20 de junio del 2023, emitido por la Unidad Jurídica de SUTEL, denominado: “INFORME DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN PRESENTADO POR INETUM COSTA RICA S.A. CONTRA LA RESOLUCIÓN RCS-088-2023 “ACTO FINAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO EN CONTRA DE INETUM COSTA RICA S.A.”.
2. **DECLARAR SIN LUGAR** en todos sus extremos, el recurso de reconsideración presentado por INETUM COSTA RICA S.A. contra la resolución RCS-088-2023 “ACTO FINAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO EN CONTRA DE INETUM COSTA RICA S.A.”.
3. **MANTENER INCÓLUME** en todos los extremos lo dispuesto mediante la resolución No. RCS-088-2023 “ACTO FINAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO EN CONTRA DE INETUM COSTA RICA S.A. (...)”

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023****2.6. Informe del recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00151-SUTEL-2022, sobre apelación de SKY.**

A continuación, la Presidencia presenta para consideración del Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica, para atender el recurso de apelación interpuesto por la empresa Servicios Directos de Satélite, S. A. (SKY) en contra de la resolución RDGC-00151-SUTEL-2022.

Sobre el caso, se conoce el oficio 04782-SUTEL-DGC-2023, del 08 de junio del 2023, por el cual esa Unidad atiende el tema señalado.

De inmediato la exposición del caso.

“María Marta Allen: Esto también es un recurso de apelación que se presenta dentro de un procedimiento de reclamación.

La Dirección General de Calidad resolvió declarar con lugar la reclamación, debido a que se acreditaron 2 cosas, que el operador comercializó servicios de telecomunicaciones sin tener un contrato homologado y también, que el operador no atendió en tiempo la solicitud de terminación contractual y continuó facturando los servicios a la usuaria, por lo que ordenó a SKY reintegrar los montos pagados, luego de haber solicitado la terminación del contrato y la desconexión.

SKY recurre la decisión y alega que la devolución de esos dineros se ordena con base en una valoración incorrecta de la prueba que consta en el expediente administrativo.

Nosotros revisamos el expediente administrativo y de la prueba que fue aportada por Skype, vemos que en el mes de abril del 2021, la usuaria solicitó a SKY la terminación contractual; también se acredita que el operador, hasta el 19 de noviembre del 2021, procedió con el bloqueo de la cuenta de la reclamante y canceló la cuenta en el sistema.

También se acredita que SKY canceló la cuenta en el sistema hasta el 03 de febrero del año 2021 y también se demostró que la usuaria hizo pagos a favor de SKY en los meses de abril, mayo, junio, julio y septiembre del año 2021.

Estos pagos lo realizó la usuaria debido a las acciones cobratorias que SKY ejerció y consideramos que la actuación de SKY es contraria a lo que establece el artículo 35 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones, que señala que el operador debe proceder a la desconexión en un plazo máximo de 10 días naturales desde la recepción de la comunicación del interesado y en caso de que dicha desconexión no se realice en ese plazo, serán de cargo del operador los eventuales costos derivados de dichos servicios, por lo que consideramos que lo resuelto por la Dirección General de Calidad al disponer que Sky debe reintegrar a la usuaria los pagos realizados en forma posterior a la solicitud de terminación contractual y desconexión de los servicios es procedente.

Recomendamos al Consejo declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por SKY en contra de la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-151-SUTEL-2022, de las 8:24 horas del 07 de octubre del 2022; dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que resuelva este recurso de apelación.

Federico Chacón: *Si hay algún comentario o consulta, si no, lo aprobamos en firme, se rechaza el recurso”.*

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que dada la conveniencia

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 04782-SUTEL-DGC-2023, del 08 de junio del 2023 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 007-041-2023

- I. Dar por recibido el oficio 04782-SUTEL-DGC-2023, del 08 de junio del 2023, por medio del cual la Unidad Jurídica presenta para consideración del Consejo el criterio correspondiente a la atención del recurso de apelación interpuesto por la empresa Servicios Directos de Satélite, S. A. (SKY) en contra de la resolución RDGC-00151-SUTEL-2022.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-154-2023**SE RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR SERVICIOS DIRECTOS DE SATÉLITE, S.A. CONTRA LA RDGC-00151-SUTEL-2022 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD****EXPEDIENTE: S0172-STT-MOT-AU-00443-2022****RESULTANDO**

1. El 1 de marzo del 2022, la señora Damaris Salas Céspedes, portadora de la cédula de identidad número 2-0334-0811 presentó ante esta Superintendencia formal reclamación contra Servicios Directos de Satélite, S. A. por supuestos problemas de facturación y desconexión del servicio de televisión por suscripción, asociado al contrato número 71332133 con la cuenta 501102477848, en la cual argumentó específicamente que:

“Para el mes de abril del año 2021 solicite (sic) culminar con el contrato de cable de dicha empresa, quedamos en el acuerdo que yo pagaba el mes siguiente y ese mismo mes retiraban los equipos, no cual no hicieron entonces realice (sic) la llamada a dicha empresa ya que para comunicarme con ellos es solo por teléfono, me dicen que sigo activa con el contrato y tengo que continuar con los pagos, entonces realice (sic) tres pagos más en el cual no estaba obteniendo el servicio brindado por ellos ya que tenía otro contrato con otra empresa y aun así continuaron con los cobros y enviando mensajes con amenazas a mi yerno y a mi persona. Debido a que esto no para he decidido continuar con lo solicitado y a la fecha el equipo brindado por ellos (SKY) continua en mi casa sin ningún tipo de uso”. (NI-5578-2022)

2. El 3 de octubre del 2022 y para conocimiento del órgano decisor se emitió el oficio número 08705-SUTEL-DGC-2022 por parte del órgano director.
3. El 7 de octubre del 2022 el órgano decisor del procedimiento administrativo, emitió la resolución final número RDGC-0151-SUTEL-2022 de las 8:25 horas del, debidamente notificada a las partes en esa misma fecha y se resolvió, lo siguiente:

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

“(...)

1. DECLARAR CON LUGAR la reclamación interpuesta por **Damaris Salas Céspedes** contra **Servicios Directos de Satélite, S.A.**, por cuanto: **a)** el operador comercializó servicios de telecomunicaciones mediante el contrato de adhesión número 71332133 no homologado y el cual disponía un plazo de permanencia mínima de 18 meses a pesar de que el equipo se entregó en modalidad de comodato y alquiler, lo cual contraviene el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final y las disposiciones la resolución número RCS-364-2012, y; **b)** el operador no atendió la solicitud de terminación contractual realizada por la usuaria en el mes de abril del 2021 y por el contrario continuó facturando los servicios hasta el 19 de noviembre del 2021 y realizando acciones cobratorias, lo cual lesiona lo dispuesto en los artículos 45 incisos 2) y 11) de la Ley N° 8642 y numerales 20 y 35 del citado Reglamento.

2. ORDENAR a Servicios Directos de Satélite, S.A., que en el plazo máximo de **5 días hábiles**, a partir de la notificación de la presente resolución, proceda con el reintegro del monto total de **US\$366.90** en dinero en efectivo o mediante una transferencia bancaria, de común acuerdo con la reclamante, ya que dicho monto fue pagado por la señora **Salas Céspedes** luego de que solicitó la terminación contractual y desconexión de los servicios y que corresponde a \$50.30 para los meses de junio y julio del 2021 cada uno, \$116.30 en setiembre del 2021 y \$150.00 pagado el 18 de marzo del 2022.

3. ORDENAR a Servicios Directos de Satélite, S.A., que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, a partir de la notificación de la presente resolución, remita a esta Superintendencia un informe donde se detalle y demuestre el cumplimiento de las anteriores disposiciones.

4. REMITIR a la Dirección General de Mercados la resolución final de este procedimiento planteado por la señora **Damaris Salas Céspedes** contra **SKY**, para que valore los hechos relacionados con suscribir contratos no homologados por la Sutel con condiciones de permanencia mínima contrarias a las disposiciones de esta Superintendencia y por facturar un servicio suspendido y con solicitud de terminación contractual, y trasgredir el derecho de los usuarios de cambiar libremente de operador, en perjuicio de los artículos 45, incisos 2) y 11) y 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final. Lo anterior como indicios para la eventual apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio de conformidad con el Título V de la citada Ley y el artículo 44 inciso k) del Reglamento Interno de Organización y Funciones.

5. SEÑALAR que las resoluciones que dicte la Sutel son vinculantes para las partes involucradas, por lo que deben ser acatadas de forma inmediata, caso contrario, la Sutel puede aplicar la sanción correspondiente por incumplimiento de sus instrucciones, o acudir al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia, según el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final.

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

7. PROCEDER con el cierre y archivo del expediente **S0172-STT-MOT-AU-0443-2022**, en el momento procesal oportuno”. (Folios 119 a 139). (Destacados del original).

4. El 12 de octubre de 2022, SKY presentó recurso de revocatoria con apelación en subsidio, en

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

contra de la resolución final del procedimiento número RDGC-0151-SUTEL-2022 de las 8:25 horas del 7 de octubre del 2022.

5. El 16 de mayo del 2023 mediante el oficio 04060-SUTEL-DGC-2023, el órgano consultor rindió el criterio del recurso ordinario de revocatoria interpuesto por SKY.
6. El 17 de mayo del 2023 mediante resolución RDGC-00067-SUTEL-2023, la Dirección General de Calidad resolvió el recurso de revocatoria presentado por SKY, y ordenó lo siguiente:

“(…)

1. *DECLARAR SIN LUGAR el recurso de revocatoria interpuesto por Servicios Directos de Satélite S.A. contra la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-0151-SUTEL-2022 de las 8:25 horas del 7 de octubre del 2022.*
2. *MANTENER INCÓLUME en todos los extremos lo resuelto en la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-0151-SUTEL-2022 de las 8:25 horas del 7 de octubre del 2022.*
3. *REMITIR al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el recurso de apelación en subsidio, interpuesto por Servicios Directos de Satélite S.A., contra la resolución número RDGC-0151-SUTEL-2022 de las 8:25 horas del 7 de octubre del 2022, para lo que en derecho corresponda.*
4. *SEÑALAR a las partes que, en relación con el recurso de apelación, pueden expresar sus agravios por escrito ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para hacer valer sus derechos, en el plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución por parte de la Dirección General de Calidad, en cumplimiento con el artículo 349 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública.” (Destacado corresponde al original).*
7. El 18 de mayo del 2023, se emitió el informe que ordena el artículo 349 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227, respecto del recurso de apelación presentado por Servicios Directos de Satélite, S.A. contra la resolución RDGC-00151-SUTEL-2022 de las 8:25 horas del 7 de octubre de 2022 de la Dirección General de Calidad.
8. En atención al acuerdo 023-054-2013 del acta de la sesión ordinaria 054-2013 celebrada por el Consejo de la SUTEL el día 9 de octubre del 2013, los recursos de apelación deben ser remitidos a la Unidad Jurídica para la rendición del criterio jurídico requerido, de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública.
9. Se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del criterio jurídico rendido mediante oficio número 04782-SUTEL-UJ-2023 del 8 de junio del 2023, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor y que indica lo siguiente:

“(…)

II. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO

1. NATURALEZA DEL RECURSO

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

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

2. LEGITIMACIÓN

El señor Fernando Alfaro Chamberlain cédula de identidad 1-0693-0790 es apoderado generalísimo de SKY según consta en documento registrado bajo el NI-05055-2020, presentado ante esta Superintendencia el 21 de abril de 2020 por lo que, se encuentra debidamente legitimado para actuar en representación del operador, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 275 y 276 de la LGAP.

3. TEMPORALIDAD DEL RECURSO

Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto (7 de octubre del 2022) y la interposición del recurso (12 de octubre 2022), con respecto al plazo de 3 días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la LGAP, se concluye que el recurso de apelación se presentó en tiempo.

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

4. ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

A efectos de brindar mayor claridad sobre lo recurrido a este Consejo de la Sutel, a continuación, se transcriben los principales argumentos del recurrente en su recurso de apelación en subsidio, contra la resolución RDGC-0151-SUTEL-2022 de las 8:25 horas del 7 de octubre del 2022 de la Dirección General de Calidad.

"II. INCORRECTA VALORACIÓN DE LA PRUEBA

Mediante la resolución acá recurrida, la Dirección General de Calidad declaró parcialmente con lugar la reclamación interpuesta por la señora Damaris Salas Céspedes contra mi representada, con base en las siguientes razones:

"Que se demostró que, en el mes de abril del 2021 la señora Salas Céspedes solicitó a SKY la terminación contractual y se comprometió a pagar la mensualidad de mayo del 2021 mientras se ejecutaba la desconexión del servicio. No obstante, el operador no procedió con la desconexión solicitada por la reclamante y mantuvo la generación de cobros por el servicio, siendo que hasta el 19 de noviembre del 2021 bloqueó el servicio por falta de pago, y canceló la cuenta en el sistema hasta el 3 de febrero del 2022. Es decir que, SKY debió proceder con la terminación contractual en un plazo máximo de 15 días hábiles luego de recibida la solicitud, y en caso de existir deudas, debió iniciar su cobro judicial en lugar de continuar facturando un servicio que ya la usuaria no deseaba y sobre el cual no recaía ninguna limitación para dar por finalizado, lo cual violentó el derecho de la reclamante de elegir y cambiar libremente de operador, establecido en el artículo 45 inciso 2) de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final."

Y en ese sentido, ordenó:

"ORDENAR a Servicios Directos de Satélite, S.A., que en el plazo máximo de 5 días hábiles, a partir de la notificación de la presente resolución, proceda con el reintegro del monto total de US\$366.90 en dinero en efectivo o mediante una transferencia bancaria, de común acuerdo con la reclamante, ya que dicho monto fue pagado por la señora Salas Céspedes luego de que solicitó la terminación

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

contractual y desconexión de los servicios y que corresponde a \$50.30 para los meses de junio y julio del 2021 cada uno, \$116.30 en setiembre del 2021 y \$150.00 pagado el 18 de marzo del 2022.

Dicha devolución se ordena con base una valoración incorrecta de las pruebas que constan en el expediente administrativo. Al respecto, mi representada aportó la (sic) siguientes imágenes del sistema de servicio al cliente que no fueron correctamente valoradas:

Historial de Órdenes							
Tipo de Orden	Mensaje SO SMS	Fecha de Aplicación	Razon de Rechazo SO SMS	Numero Celular	Reg. del proceso	Fecha de creación	Creado por
Cancelación por Sistema		03/02/2022				03/02/2022 06:33:13 a. m.	SADMIN
Bloqueo de cuenta		09/12/2021				09/12/2021 11:37:04 p. m.	USRCRM_SANACION6
Bloqueo de cuenta		19/11/2021				19/11/2021 09:50:38 p. m.	USRCRM_SANACION6
Programar cancelación		05/12/2021				14/10/2021 10:23:30 a. m.	HRAMOS
Reactivación de cuenta		09/09/2021				09/09/2021 11:38:12 p. m.	SADMIN

Dicha imagen demuestra que en setiembre del 2021, la cuenta fue reactivada, y es hasta diciembre, que se anota una “programación de cancelación”, sin embargo, dado dos bloqueos de cuenta por presentar adeudo en el pago de los servicios, no se canceló en ese momento. Al respecto, el contrato indica que para la cancelación, la cuenta debe estar al día. Es hasta diciembre del 2021 que se programa una cancelación.

Asimismo, la siguiente imagen:

Pago							
Tipo de pago	Fecha de pago	Fecha de aplicación de pago	Importe de pago	Estado de cuenta	Factura afectada	Nombre del tarjetahabiente	No.
Pago en Fitchel_CR	18/03/2022	21/03/2022 03:43:43 p. m.	-USD\$150.00	B1-463396090	B1-505169318	FREDY VARGAS BARRANTES	
Pago en BNCR_CR	09/09/2021	09/09/2021 12:36:00 p. m.	-USD\$116.00	B1-463396090	B1-463396090	FREDY VARGAS BARRANTES	
Pago en BNCR_CR	12/07/2021	12/07/2021 02:21:02 p. m.	-USD\$50.30	B1-442742293	B1-449684133	FREDY VARGAS BARRANTES	
Pago en BNCR_CR	17/06/2021	17/06/2021 02:42:43 p. m.	-USD\$50.30	B1-436133161	B1-442742293	FREDY VARGAS BARRANTES	
Credomatico CR	05/05/2021	05/05/2021 04:50:37 p. m.	-USD\$49.30	B1-429492337	B1-436133161	FREDY VARGAS BARRANTES	XX
Credomatico CR	05/04/2021	05/04/2021 06:14:54 p. m.	-USD\$49.30	B1-422847537	B1-429492337	FREDY VARGAS BARRANTES	XX

A partir de dicha imagen, se debe valorar que la usuaria continuó haciendo pagos durante abril, mayo, junio, julio, agosto y setiembre del año 2021. ¿Por qué si solicitó cancelar la cuenta en abril 2021, la usuaria siguió pagando y disfrutando el servicio?, claramente, la usuaria decidió continuar con los servicios de forma voluntaria.

A partir de dichas pruebas, es evidente que la usuaria no canceló el servicio en abril 2021, como dice en su denuncia, sumado al hecho de que no aporta prueba alguna que demuestre dicha solicitud. Por el contrario, mi representada aportó prueba que demuestra que la usuaria voluntariamente siguió pagando y utilizando los servicios de mi representada. (...). (NI-15313-2022).

De tal forma, vemos que SKY solicitó a este Consejo lo siguiente: “1. Se declare la nulidad absoluta de la resolución impugnada, por cuanto los vicios contenidos en la misma. 2. En caso del rechazo del recurso de revocatoria, proceder a elevar el recurso de apelación ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones”.

III. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

Esta Unidad Jurídica considera que la Dirección General de Calidad resolvió declarar con lugar la reclamación al constatar que no existió una indebida valoración de la prueba presentada por SKY.

De la prueba aportada por SKY al procedimiento de reclamación se valora que esta no resultó suficiente para desacreditar que la señora Salas Céspedes solicitó la desconexión del servicio en

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

abril del 2021.

En este contexto, se procede a señalar las razones por las cuales se consideró que dicha prueba no es suficiente.

Del expediente de la reclamación vemos el NI-09158-2022 mediante el cual se acreditó que: en el mes de abril del 2021 la señora Salas Céspedes solicitó a SKY la terminación contractual y se comprometió a pagar la mensualidad de mayo del 2021. También se acreditó que el operador hasta el 19 de noviembre del 2021, procedió con el bloqueo de la cuenta de la reclamante por falta de pago, y canceló la cuenta en el sistema hasta el 3 de febrero del 2022. Asimismo, el expediente demuestra que la señora Salas Céspedes realizó pagos a favor de SKY en los meses de abril y mayo del 2021 por la suma de \$49.30 cada uno, en los meses de junio y julio del 2021 por la suma de \$50.30 cada uno, en setiembre del 2021 el monto fue de \$116.30 y, un último pago el 18 de marzo del 2022, por \$150.00 luego de interpuesta la presente reclamación.

Se revela que a pesar de que la señora Salas Céspedes solicitó a SKY la terminación contractual desde abril del 2021 y, se encontraba anuente al pago de la facturación de mayo del 2021, la reclamante realizó pagos adicionales (debido fundamentalmente a las acciones cobratorias ejercidas en su contra por parte SKY) en los meses de junio y julio del 2021 por la suma de \$50.30 cada uno, en setiembre del 2021 el monto fue de \$116.30 y un último pago el 18 de marzo del 2022 por \$150.00, luego de interpuesta reclamación ante esta Superintendencia.

En el siguiente recuadro (NI-09158-2022), se denotan los pagos efectuados:

Pago			
Tipo de pago	Fecha de pago	Fecha de aplicación de pago	Importe de pago
> Pago en Fischel_CR	18/03/2022	21/03/2022 03:43:43 p. m.	-USD\$150.00
Pago en BNCR_CR	09/09/2021	09/09/2021 12:36:00 p. m.	-USD\$116.00
Pago en BNCR_CR	12/07/2021	12/07/2021 02:21:02 p. m.	-USD\$50.30
Pago en BNCR_CR	17/06/2021	17/06/2021 02:42:43 p. m.	-USD\$50.30
Credomatico CR	05/05/2021	05/05/2021 04:50:37 p. m.	-USD\$49.30
Credomatico CR	05/04/2021	05/04/2021 06:14:54 p. m.	-USD\$49.30

Al respecto, el artículo 35 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, señala que en caso de que la desconexión de los servicios no se realice dentro del plazo normativo, "(...) por causa no imputable al solicitante, serán de cargo del operador o proveedor los eventuales costos derivados de dichos servicios". De esta forma, es que no puede considerarse cosa distinta a lo dispuesto por la Dirección General de Calidad al disponer que, SKY debe reintegrar a la señora Salas Céspedes el monto total de \$366.90 correspondiente a los pagos realizados de forma posterior a la solicitud de la reclamante de la terminación contractual y desconexión de los servicios, para los meses de junio y julio del 2021 por la suma de \$50.30 cada uno, en setiembre del 2021 el monto fue de \$116.30 y un último pago el 18 de marzo del 2022 por \$150.00.

En sentido contrario, si SKY considera que esto no era cierto debió probarlo ante esta Superintendencia, pues de conformidad con el artículo 48 de la Ley N°8642, Ley General de Telecomunicaciones y el numeral 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, es al operador a quien le corresponde la carga de la prueba. Por lo tanto, en este tipo de procedimiento la carga de la prueba incumbe no al reclamante, como es lo usual, sino al proveedor u operador.

Asimismo, a criterio de esta Unidad, de la resolución impugnada no se observa una falta de los elementos del acto para resolver una nulidad absoluta de todo lo actuado, tal y como lo alega SKY en su recurso. A su vez, se observa que el recurrente mantuvo una participación dentro del

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

procedimiento y contestó el traslado de cargos, aportó pruebas de descargo y expresó conclusiones. Es decir, que el operador ejerció plenamente sus derechos dentro del procedimiento y lo realizó sin impedimento alguno en cada una de las etapas y, de tal manera, no se encuentra mérito que justifique una modificación a lo dispuesto en la resolución número RDGC-0151-SUTEL-2022 de las 8:25 horas del 7 de octubre del 2022.

Por tanto, esta Unidad considera que lo procedente es rechazar los argumentos de la empresa SKY y confirmar en todos sus extremos la resolución RDGC-0151-SUTEL-2022 de las 8:25 horas del 7 de octubre del 2022.

IV. FIRMEZA DEL ACUERDO

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

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

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

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

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

POR TANTO,

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- 5. DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de apelación interpuesto por Servicios Directos de Satélite, S. A. en contra de la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-0151-SUTEL-2022 de las 8:25 horas del 7 de octubre del 2022.
- 6. MANTENER INCÓLUME** en todos los extremos lo resuelto en la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-0151-SUTEL-2022 de las 8:25 horas del 7 de octubre del 2022.
- 7. DAR** por agotada la vía administrativa y declarar al firme el acuerdo que resuelva el recurso de apelación interpuesto y proceder con el cierre y archivo del expediente administrativo S0172-STT-MOT-AU-0443-2022

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE

2.7. Informe de la audiencia pública de la modificación a la resolución RCS-286-2018 sobre actualización de peritos.

De inmediato, la Presidencia expone al Consejo el criterio emitido por la Unidad Jurídica, correspondiente a la audiencia pública de modificación a la resolución RCS-286-2018, relacionada con la actualización de peritos.

Para conocer el tema, se da lectura al oficio 05097-SUTEL-UJ-2023, del 19 de junio del 2023, por el cual esa Unidad expone el informe de la audiencia pública de la modificación a la resolución RCS-286-2018, “Actualización del procedimiento y requisitos para la acreditación y verificación de peritos para medir el desempeño y funcionamiento de los equipos terminales de telecomunicaciones”, tramitada en el expediente GCO-NRE-RCS-00516-2023.

Seguidamente el intercambio de impresiones sobre el particular.

“Federico Chacón: El siguiente punto es el resultado de la audiencia pública para modificar la resolución RCS-286-2018, sobre el tema de los peritos para la homologación de los equipos.

María Marta Allen: Sí, aquí un poco de antecedentes. Este tema, pues por supuesto, ya lo había visto el Consejo y se ordenó realizar una consulta pública con relación a las modificaciones a esa resolución.

Esa consulta se publicó en el alcance 76 de las Gaceta número 7, del 28 de abril de este año y se le otorgó un plazo de 10 días hábiles para enviar las observaciones a la propuesta de modificación de esa resolución.

En ese plazo no se presentó ninguna observación a la propuesta de modificación, por lo que el próximo paso es publicar en el Diario Oficial La Gaceta la resolución ya modificada, para que una vez publicada, se inicie con la vigencia de esa resolución.

Como les indico, dentro de ese plazo no se recibieron observaciones, por lo que la resolución se mantiene tal cual.

Por lo que recomendamos al Consejo dar por recibido y acoger este informe, que es el oficio número 05097-SUTEL-UJ-2023, en el cual se informa del procedimiento de modificación de la resolución RCS-286-2018.

Como segundo punto, publicar en el Diario Oficial La Gaceta la modificación de la resolución RCS-286-2018, que corresponde a la actualización del procedimiento y requisitos para la acreditación y verificación de peritos para medir el desempeño y funcionamiento de los equipos terminales de telecomunicaciones.

Federico Chacón: De acuerdo entonces, no se presentaron observaciones en el plazo correspondiente, aprobamos el informe y procedemos a solicitar su publicación”.

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 05097-SUTEL-UJ-2023, del 19 de junio del 2023 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 008-041-2023

CONSIDERANDO QUE:

- I. El Consejo de la SUTEL en sesión ordinaria 053-2018, del 16 de agosto del 2018, aprobó por unanimidad la resolución RCS-286-2018 correspondiente a la *“ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y REQUISITOS PARA LA ACREDITACIÓN Y VERIFICACIÓN DE PERITOS PARA MEDIR EL DESEMPEÑO Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES.”*
- II. El 18 de agosto del 2022, el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 010-058-2022 adoptado en la sesión ordinaria 058-2022, acordó lo siguiente:

“II. Solicitar a la Unidad Jurídica, en conjunto con la Dirección General de Calidad y a los Asesores Mariana Brenes Akerman y Jorge Brealey Zamora, que lleven a cabo una revisión de la resolución RCS-286-2018 y sometan a consideración del Consejo el informe respectivo en una próxima sesión.”
- III. Con la finalidad de garantizar la adecuada homologación de los equipos, se hace necesario actualizar la resolución RCS-286-2018 con la finalidad de definir los supuestos y los requisitos para acreditar la experiencia del interesado en la homologación de terminales de telecomunicaciones móviles, a nivel nacional o internacional, así como, de la necesidad de implementar mecanismos que permitan acreditar dicha experiencia por medio de la unión con otra persona jurídica con ocasión de un negocio jurídico de carácter privado, según lo dispuesto en el artículo 73 inciso n) de la Ley 7593, como encargados para realizar las pruebas de homologación de terminales móviles con el objetivo de garantizar la calidad en la prestación del servicio.
- IV. Adicionalmente, se considera necesario dar seguimiento al cumplimiento de las disposiciones regulatorias por parte de los peritos acreditados, resulta imperioso incluir la obligación de los peritos de acatar los lineamientos que la Sutel emita para el procedimiento de homologación de terminales móviles, así como, las solicitudes de correcciones o subsanes a las verificaciones de cumplimiento, según lo disponga la Sutel, con la consecuente sanción de revocación de la acreditación en caso de incumplimiento.
- V. Por oficio 01019-SUTEL-UJ-2023 del 02 de febrero del 2023, la Dirección General de Calidad en conjunto con la Unidad Jurídica y asesores del Consejo emiten el informe del cumplimiento del acuerdo 010-058-2022, en el cual se propone una modificación parcial de la resolución RCS-286-2018.
- VI. El 20 de febrero del 2023, el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 006-013-2023 adoptado en la sesión ordinaria 013-2023 acordó lo siguiente:

“

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

1. **ACOGER** el informe 01019-SUTEL-UJ-2023 el cual remite la propuesta de modificación parcial de la resolución RCS-286-2018 “**ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y REQUISITOS PARA LA ACREDITACIÓN Y VERIFICACIÓN DE PERITOS PARA MEDIR EL DESEMPEÑO Y FUNCIONAMIENTO**”.
2. **MANTENER** incólume en los demás extremos la resolución RCS-286-2018 de referencia.
3. **SOMETER** la modificación parcial planteada en el informe 01019-SUTEL-UJ-2023 al procedimiento de audiencia pública señalado en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública.”

VII. Mediante publicación en el Alcance No. 76 de La Gaceta No. 7 del 28 de abril del 2023, se publicó para consulta pública la propuesta de modificación a la resolución RCS-286-2018, correspondiente a la “**ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y REQUISITOS PARA LA ACREDITACIÓN Y VERIFICACIÓN DE PERITOS PARA MEDIR EL DESEMPEÑO Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES**” en la cual otorgó un plazo de 10 días hábiles siguientes a la publicación a fin de que se aportaran las observaciones a la propuesta.

VIII. Una vez vencido el plazo de los 10 días hábiles no se presentaron ante esta Superintendencia observaciones u oposiciones a la propuesta de modificación.

El 19 de junio de 2023, se emite el oficio 05097-SUTEL-UJ-2023 2023 el cual se informa del procedimiento de modificación de la resolución RCS-286-2018 correspondiente a la “**ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y REQUISITOS PARA LA ACREDITACIÓN Y VERIFICACIÓN DE PERITOS PARA MEDIR EL DESEMPEÑO Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES.**”

**POR TANTO,
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:**

1. **DAR POR RECIBIDO Y ACOGER** el informe 05097-SUTEL-UJ-2023 2023 del 19 de junio de 2023 de la Unidad Jurídica, por medio del cual se informa del procedimiento de modificación de la resolución RCS-286-2018 correspondiente a la “**ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y REQUISITOS PARA LA ACREDITACIÓN Y VERIFICACIÓN DE PERITOS PARA MEDIR EL DESEMPEÑO Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES.**”
2. **PUBLICAR** en el Diario Oficial La Gaceta, la modificación de la resolución RCS-286-2018 correspondiente a la “**ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y REQUISITOS PARA LA ACREDITACIÓN Y VERIFICACIÓN DE PERITOS PARA MEDIR EL DESEMPEÑO Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES.**”

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE Y PUBLIQUESE**

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

2.8. Cumplimiento del acuerdo 002-084-2022 y acuerdo 006-032-2023 sobre recursos de amparos FONATEL.

“Federico Chacón: El siguiente es el que habíamos hablado de que lo íbamos a pasar, doña María Marta, el del informe de los recursos de amparo para complementar con la Dirección General de Fonatel. Ahora lo hablaba en la mañana con doña Paola y tenemos una reunión la próxima semana para ajustarle unos temas.

Pero bueno, ya se había adjuntado la lista de los amparos en los que hemos sido condenados y también en todo el historial de los demás amparos”.

A partir de lo señalado por el señor Chacón Loaiza, el Consejo dispone por unanimidad:

ACUERDO 009-041-2023

Posponer el tema 2.7—Cumplimiento del acuerdo 002-084-2022 y acuerdo 006-032-2023 sobre recursos de amparo Fonatel, presentado por la Unidad Jurídica, esto con la finalidad de analizar algunos aspectos y que se presente en una próxima sesión.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

2.9. Cumplimiento del acuerdo 019-083-2022 tomado en la sesión ordinaria 083-2022 sobre recomendaciones de la Auditoría Interna.

La Presidencia presenta para conocimiento del Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica, correspondiente al cumplimiento de lo dispuesto en el acuerdo 019-083-2022, con respecto a la atención de recomendaciones de la Auditoría Interna.

Sobre el tema, se conoce el oficio 05627-SUTEL-UJ-2023, del 05 de julio del 2023, mediante el cual esa Unidad expone el tema indicado.

“Federico Chacón: El siguiente tema es el cumplimiento del acuerdo 019-083-2022, sobre las recomendaciones de la Auditoría Interna.

María Marta Allen: En ese acuerdo 019-083-2022, se ordenó a la Unidad Jurídica atender las recomendaciones 4.9 y 4.10 del informe 7-ICI-2021 de la Auditoría.

La recomendación 4.9 de ese informe de la Auditoría dice lo siguiente: “Valorar ajustar a derecho las actuaciones relacionadas con la asistencia a actividades de representación institucional realizadas por Miembros del Consejo de Sutel distintos al Presidente y las circunstancias de votación de dichos acuerdos durante el periodo que comprende enero 2009 a enero 2017.”

Para emitir este informe que estamos presentando hoy, revisamos acuerdos adoptados por el Consejo y que fueron citados en el informe de la Auditoría, en los cuales se nombró a Miembros del Consejo y a otros funcionarios que no ejercían la Presidencia para acudir a actividades en representación de Sutel.

Consideramos que esos acuerdos que cita el informe de la Auditoría no son contrarios a lo que establece la Procuraduría General de la República en el criterio C-299-2018, como tampoco son contrarios a la normativa que rige a Sutel, porque no es necesario ajustarlos a derecho.

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Aquí nada más hay que recordar que la PGR, en el dictamen que acabo de mencionar, C-299-2018, indica que el Presidente del Consejo es quien ostenta la representación judicial y extrajudicial de Sutel, para lo cual tiene facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma y que sí es posible trasladar esa representación a cualquier Miembro del Consejo.

Nosotros consideramos que la participación de un Miembro del Consejo en una actividad puede ser en esa calidad, es decir, como Miembro del Consejo y no exclusivamente como Presidente, con facultades de apoderado generalísimo.

De la revisión que hicimos de los acuerdos, las actividades en las cuales se nombró a Miembros del Consejo para que participaran, así como también a otros funcionarios, son foros organizados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, por la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones, por la Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones, entre otros, en los que se discuten temas afines a los objetivos de Sutel, relacionados con temas regulatorios de las telecomunicaciones.

Además, aquí hay que mencionar que el artículo 3 de la Ley de fortalecimiento y modernización de las entidades públicas del sector de telecomunicaciones le confirió a Sutel o a sus representantes la representación oficial ante la Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones, es decir, en estos foros consideramos que no se requiere una representación de Sutel, no se requiere que el representante de Sutel tenga una condición de representante con carácter judicial y extrajudicial, con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma.

Aquí mencionamos que el alcance de esa representación está definido en el artículo 1253 del Código Civil y faculta a quien ejerce esa representación a realizar toda clase de actos y negocios jurídicos.

Consideramos que en esos foros que fueron nombradas esas personas no se requiere una representación en esa calidad, pues no se va a tomar decisiones ni se van a adoptar actos jurídicos, ni tampoco negocios jurídicos.

Además, la representación en esos foros donde se nombraron funcionarios de Sutel fueron adoptados por el Consejo y es quien puede tomar ese tipo de decisiones.

En resumen, consideramos que es viable nombrar a funcionarios que no ostentan la condición de apoderado generalísimo sin límite de suma para que asistan a las actividades que se realicen, tanto a nivel nacional como a nivel internacional, en las cuales se requieran conocimientos técnicos sobre determinada materia y la participación es para asistir a foros donde se discuten temas regulatorios de telecomunicaciones.

Tampoco consideramos razonable ni conveniente para los intereses de la institución que se interprete que para reuniones, capacitaciones, conferencias y otras actividades como foros, la representación recae exclusivamente en el Presidente del Consejo o en otro Miembro del Consejo y no en otro Miembro del Consejo que éste delegue, o bien en otro funcionario de la institución que tenga conocimiento sobre esa determinada materia que se discute en el foro. Eso es con relación a la recomendación 4.9.

La recomendación 4.10 dice lo siguiente: “Valorar ajustar a derecho las actuaciones que al amparo del artículo 1 de las Disposiciones internas para autorizar a la representación institucional de Sutel se pudieran haber dado para que funcionarios no miembros del Consejo ejercieran representación institucional”.

Aquí, en resumen, lo que dice la Auditoría es que la normativa emitida por Sutel en el periodo ya establecido que estaba valorando la Auditoría, la representación institucional podía ser ejecutada o ejercida no solo por los Miembros del Consejo, sino también por cualquier funcionario de Sutel ante una delegación expresa del Consejo.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

En este caso, también consideramos que las actuaciones emitidas por el Consejo no son contrarias a lo señalado por la Procuraduría en el criterio que ya mencioné, como tampoco son contrarias a la normativa, por lo que tampoco son necesarias ajustarlas a derecho.

Sí consideramos viable nombrar a funcionarios que no ostentan la condición de apoderados generalísimos y que no sea Presidente del Consejo, para que asistan a las actividades que se realicen, reitero, tanto a nivel nacional como internacional, en las cuales se requieren conocimientos técnicos sobre determinada materia.

Aquí resaltamos que el artículo 111 de la Ley General de la Administración Pública indica que todo funcionario público actúa a nombre y por cuenta de la Institución, establecidas en las funciones determinadas en la normativa interna y su alcance está determinado por las normas y las regulaciones que rigen el cargo que ostenta, por lo tanto, los funcionarios públicos nombrados por Sutel representan a la institución.

En este sentido, la representación institucional no recae exclusivamente en el Presidente o en alguno de los Miembros del Órgano Colegiado, por los que los acuerdos en los cuales se nombró a funcionarios para participar en distintas actividades, foros, capacitaciones o alguna sesión que realizan estos órganos que ya mencioné resultan para nosotros válidos.

Lo que sí vemos necesario es que se definan las actividades en las que se requiera la participación de un representante de Sutel en esa condición de apoderado generalísimo sin límite de suma y en cuáles no se requiere que funcionarios de Sutel participen en esa condición. Eso sí nos parece que es necesario que Sutel lo valore.

Por lo que recomendamos, después del análisis de lo que indica la Auditoría, lo siguiente: Como primer punto, dar por recibido y acoger el informe de la Unidad Jurídica que le estamos presentando hoy, que es el 05627-SUTEL-UJ-2023, de fecha 05 de julio del 2023; dar por atendidas las recomendaciones 4.9 y 4.10 del informe 7-ICI-2021, según lo que ya hemos expuesto en este oficio y sí recomendamos lo siguiente, que para atender estas recomendaciones de la Auditoría se nombre a una persona para que coordine las respuestas que se deben elaborar por las distintas unidades, con la finalidad de llevar una misma línea y no presentar informes contradictorios.

Esto lo manifestamos porque nos dimos cuenta de que este informe de Auditoría tiene muchas recomendaciones que fueron distribuidas a varias unidades de Sutel y el Consejo ya tomó acuerdo sobre algunas de ellas y esos acuerdos pueden afectar también las recomendaciones que otras unidades emitan. Entonces, por una cuestión de unidad y de que se atiendan en una misma línea, consideramos que se debe presentar un único informe, donde se atiendan todas las recomendaciones y no presentar unas por la Unidad Jurídica, otras por otros asesores, esto con la finalidad de que el informe no tenga contradicciones y llevar, como le reitero, una misma línea de atención de las recomendaciones emitidas.

También consideramos que se deben integrar en un único documento todas las disposiciones internas, que vemos que existen varias, con relación al trámite interno para las representaciones nacionales, tanto de los Miembros del Consejo como de los funcionarios de Sutel.

También recomendamos que los acuerdos que adopte el Consejo con relación a la representación de un funcionario en una actividad, en ese acuerdo se debe indicar la forma en que va a representar ese funcionario a Sutel; es decir, si es un funcionario que no forma parte del Consejo, pues obviamente no va a poder representar a Sutel como un representante judicial y extrajudicial y en el caso de que se nombre a un Miembro del Consejo, determinar en ese acuerdo si ese Miembro del Consejo va a representar a Sutel como un representante judicial y extrajudicial, es decir, que eso se aclare en ese mismo acuerdo que adopte el Consejo.

Otro aspecto que también recomendamos es revisar la circular 002-SC-2012, que se denomina “Disposiciones internas para autorizar la representación institucional de la Superintendencia” Esto para determinar si efectivamente esa circular está vigente o no, porque se han tomado acuerdos relacionados con esa circular

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

donde se deroga y después también se dice que está vigente. Entonces eso es un tema que consideramos que se debe aclarar.

Esa es la última recomendación y también nos parece importante instruir a la Dirección General de Operaciones que, a través de la Unidad de Recursos Humanos, así como a la Asesoría del Consejo, dar cumplimiento a la recomendación anterior de revisar la circular 002-SC-2012 y notificar el acuerdo que se adopte a la Auditoría Interna, a la Unidad de Recursos Humanos y la asesoría jurídica de Sutel.

Jéssica Soto Rodríguez: Una consulta, no conozco específicamente lo que menciona la circular que menciona doña María Marta al final, que es institucional, pero mi intención es preguntar si esa representación o si la circular habla de una diferencia en la representación jurídica y la representación pública, desde el punto de vista de portar el mensaje o la imagen institucional. Yo no sé si habla sobre eso, porque sí sería interesante o más bien prudente hacer esa diferencia. Porque en función de ese rol, si la organización ya tiene algo planteado, entonces eso es positivo agregarlo o analizarlo desde ese punto de vista.

Me refiero a representación en orden público, no jurídico.

María Marta Allen: Sí, el tema de esa circular es que es del año 2012 y en un acuerdo posterior del Consejo se derogó y después en un acuerdo más nuevo no se dijo que estaba vigente, sino que la representación institucional se veía bajo esa circular que ya había sido derogada en un acuerdo anterior.

Entonces a nosotros nos parece que eso hay que revisarlo bien, si derogarla y en otro acuerdo, indicar que se va a regir por esa circular que ya estaba derogada, si es viable o hay problema, pero sin olvidar entonces, ver cómo se arregla esta situación.

Era para evitar que se esté aplicando un acuerdo que ya en este momento no se encuentra vigente. Esa sería la propuesta.

Jessica Soto Rodriguez: Gracias.

Mariana Brenes: Una consulta, porque yo veo la recomendación, el punto 4, para nombrar a una persona y ahí solo me queda la duda, porque la idea es que algo sea práctico y sea eficiente, porque las recomendaciones que se giran son de distinta índole y van destinadas a muchas áreas y pueden ser muy diferentes las formas de atención.

Nombrar solo una persona, ¿cuál sería la idea?, que esa persona las consolida, las revise previo, lleve un Excel o algún tipo de documento con las recomendaciones, para que no haya ese tipo de contradicciones o viéndolo desde el punto de vista práctico y eficiente, ¿cómo lo manejaríamos internamente?

María Marta Allen: Ahí lo quiero decir es que nos dimos cuenta, cuando estamos trabajando estas recomendaciones de la Auditoría, que el Consejo emitió creo que fue un procedimiento, que también tiene relación con las recomendaciones que también estamos analizando, entonces nos confundió un poco.

Entiendo lo que dice Mariana, que pueden estar dirigidas a varios aspectos. Sin embargo, también una recomendación puede afectar a otra recomendación que esté analizando otra unidad y eso es lo que me parece que debemos tener cuidado, o bien estar informados de lo que están haciendo todas las unidades encargadas de cumplir con ese informe de la Auditoría, para que no exista contradicción, o bien, si ya el Consejo tomó un acuerdo para cumplir algo y afecta a otra recomendación, pues entonces también ya se puede tener hasta por cumplido esa recomendación con base en un acuerdo que ya tomó el Consejo.

Eso es lo que me parece que hay que evitar o trabajar en eso.

Federico Chacón: ¿Cuál es ese procedimiento María Marta? Yo no lo ubico.

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Jorge Brealey: Es el de Disposiciones internas de representación institucional. Es una circular, la 001-2012. Yo lo quería aclarar. Esto va en la línea de cumplir las recomendaciones de un informe de la Auditoría.

La Auditoría tiene un procedimiento para el cumplimiento de estas resoluciones y de hecho, la Superintendencia también tiene sus propios lineamientos de cumplimiento y seguimiento. Con base tanto en las disposiciones de la Auditoría como internas de la Superintendencia para el cumplimiento de las recomendaciones, existe la figura del enlace de las áreas asignadas. En este caso, yo soy el enlace del Consejo.

Específicamente entonces quiere decir eso que hoy, respecto del informe 07-ICI-2021, las únicas recomendaciones que están asignadas directamente al Consejo son la 4.9 y 4.10.

Posteriormente hay otras recomendaciones, ya muy pocas, estoy ya revisando el reporte mensual de la Auditoría Interna de este mes de julio, donde además de esas 2 quedan 4 más; las que tienen que ver con el tema de normativa y procedimientos es solo una y es precisamente esta revisión de este instrumento de exposiciones que María Marta mencionaba y que es la recomendación 4.4 que se ha venido trabajando.

Hay un acuerdo del Consejo en el que le asignó eso, porque Auditoría en la recomendación dice que el Consejo debe instruir a la Dirección General de Operaciones y a cualquier otro que corresponda, para revisar la normativa existente en representación institucional y adecuarla al criterio de la Procuraduría. Entonces, la Dirección General de Operaciones ya viene trabajando, ya tiene un informe y un documento final que modifica y aclara esos temas de la representación institucional legal y la representación simple o sin mandato, que es esta, para participar cuando no intervienen actos o negocios jurídicos.

Eso se iba a subir, yo lo había hablado con María Marta, para conocer este mismo jueves, pero no se pudo subir. Entonces muy seguramente la idea es que lo conozcan la próxima semana.

Yo lo que decía a María Marta es que yo sí consideraba que ya solo queda este instrumento. Ya la asignación está hecha a la Dirección General de Operaciones. Yo creo que este criterio de la Unidad Jurídica, que ya conoce de todas maneras la Dirección General de Operaciones, se le notifique con el acuerdo, para que validen como dice María Marta, que haya coherencia y consistencia con lo que hoy el Consejo estaría aprobando y ahí, de esas 6 que quedan, ya se "matarían" 3 recomendaciones, solo quedan otras 3, pero que no tienen que ver exactamente con la normativa, sino con el pago de unas suplencias que hubo y un tema de controles en el procedimiento de la Secretaría, que el que está asignado es Luis.

Entonces yo creo que este criterio se debe mandar también, lo que aprueba el Consejo, al Secretario del Consejo, para que lo tome en consideración a la hora de responder las acciones que tiene que hacer en cumplimiento de las recomendaciones asignadas por la Auditoría a la Secretaría.

Por lo tanto, no sé si me explico, mi recomendación es que, en lugar de una única persona, este informe se remita tanto a la Dirección General de Operaciones como a la Secretaría del Consejo, para atender las recomendaciones que cada una de estas áreas tiene en el informe de 07-ICI-2021.

Federico Chacón: Gracias. No sé si hay algún comentario a lo dicho por Jorge, de parte de Mariana o María Marta.

María Marta Allen: No es una observación a lo que dijo Jorge, sino a lo que dijo Jessica a la pregunta del año 2012, desde la lectura que uno le da a esa circular y entiendo que aplica para todos los funcionarios de Sutel, no solo para los del Consejo.

Esa sería la respuesta, es que yo creo que no le contesté la pregunta a Jessica y se la quiero aclarar, según la lectura que le doy, aplica para todos los funcionarios, Miembros del Consejo y funcionarios.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Jorge Brealey: En esa misma línea de aclarar, yo le entiendo a Jessica la pregunta de la imagen, quién es la imagen visible en la opinión pública. Solo hay 2 figuras, a través de los años ha variado, o sea, creo que es una definición más del perfil y la estrategia de comunicación, porque me dice que la respuesta no es jurídica.

Si yo le dijera la respuesta jurídica, la cara oficial, como dice la ley, es el Presidente del Consejo. Si el punto de vista es comunicacional y ahí operan otras normas para definir cuál puede ser la cara que en algunos momentos ha tenido que ver, es el Consejo o el Presidente.

Pero son definiciones que, en realidad, en algún momento, se ha hablado como lineamientos de quién es el portavoz y en otros lineamientos del Consejo, sobre qué tema le corresponde hablar a quién, incluso en un momento también, hay una matriz en la que se dice que, ante ciertos actores, corresponde el enlace a cierto Miembro del Consejo.

Es una matriz que en su momento se hizo como implementación de la ejecución de un contrato de un plan de diagnóstico de estrategia. En su momento se aprobó y se ejecutó por un tiempo. No sé si se siguió dando seguimiento a esos instrumentos, pero creo que es más a nivel estratégico este tipo de lineamientos que venir a aportar algo a un reglamento que lo que pretende es separar jurídicamente en qué condición actúa un funcionario, jurídicamente hablando, sea el Presidente o sea en sus facultades de poder generalísimo sin límite de suma, en actuaciones extra judiciales y no judiciales y el funcionario que jurídicamente también es representante, pero sin que deba participar o sin esa representación legal.

Incluir o mezclarle un tema estratégico de lineamiento, que además estaría en un contrato o un reglamento que es muy jurídico, preferiría agregar otro elemento, que precisamente fue la razón de que la Auditoría hiciera este informe, en que no había claridad en qué se entendía con estos conceptos de representación y ahí surgió la raíz de la consulta de la Procuraduría y en estas estamos.

Entonces agregarle otro elemento, creo que abonarle a este reglamento, a estas disposiciones yo no lo recomiendo, con eso no quiero decir que no sea muy importante atender tu inquietud, que si debería haber una tecnificación en quién es el portador de esa imagen a nivel institucional.

Federico Chacón: Yo creo que más bien se ha abierto como una discusión más amplia y lo que vamos a hacer es, si le parece a don Walther, aprobar el acuerdo para comunicarlo y darle el cumplimiento a la Auditoría Interna y sobre el punto 4 y el punto 5 de las recomendaciones, de nombrar a esta persona enlace y también ver cómo se pueden articular en un solo documento las disposiciones, lo vamos a ver la próxima semana.

Entonces María Marta, si nos ayudas como a darles seguimiento y convocamos a una reunión para proponer algunos nombres y cómo concretar estos 2 puntos.

Por ahora, de momento, avanzar con el cumplimiento con la Auditoría y después los materializamos con alguna propuesta. Don Walther, está de acuerdo?

Jorge Brealey: Perdón. Tal vez agregar que sí se notifique a la Dirección General de Operaciones, a la Secretaría del Consejo y a mí, como enlace del Consejo, que yo soy el que tengo que subir los temas al sistema de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría.

Federico Chacón: Aprobado en firme”.

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 05627-SUTEL-UJ-2023, del 05 de julio del 2023 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 010-041-2023

CONSIDERANDO QUE:

- I. El 06 de diciembre del 2022, mediante oficio OF-0780-AI-2022, la señora Anayansie Herrera Araya, Auditora Interna y Saida Marín Araya, Coordinadora de Seguimiento de Recomendaciones, notifican al señor Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo de la Advertencia 13-IAD-2022.
- II. Mediante el oficio 10756-SUTEL-DGO-2022, de fecha 08 de diciembre del 2022, la Dirección General de Operaciones presenta a los señores Miembros del Consejo la propuesta de acción para dar seguimiento y cumplimiento a las recomendaciones de Auditoría Interna 4.6, 4.7, 4.8, 4.9 y 4.10 del informe 7-ICI-2021.
- III. Mediante el acuerdo 019-083-2022, tomado en la sesión ordinaria 083-2022 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 15 de diciembre del 2022, se dispuso en lo conducente: *“Instruir a la Unidad Jurídica Institucional para que atienda las recomendaciones 4.9 y 4.10 del informe 7-ICI-2021.... Tomar las medidas correspondientes para garantizar su cumplimiento a más tardar el 30 de setiembre del 2023, fecha a la que se solicita la prórroga de las recomendaciones.”*
- IV. El 05 de julio de 2023 se emite el 05627-SUTEL-UJ-2023 en el cual se atiende el acuerdo 019-083-2022.

POR TANTO, EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES DISPONE:

1. DAR POR RECIBIDO Y ACOGER el oficio 05627-SUTEL-UJ-2023 del 5 de julio de 2023 de la Unidad Jurídica.
2. REMITIR el oficio 05627-SUTEL-UJ-2023 del 5 de julio de 2023, a la señora Anayansie Herrera Araya, Auditora Interna y adjuntar el oficio número 06133-SUTEL-UJ-2022 del 05 de julio de 2022.
3. DAR POR ATENDIDAS las recomendaciones 4.9 y 4.10 del informe 7-ICI-2021 de la siguiente manera:

A. Recomendación 4.9

De conformidad con el artículo 53 La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, ley N.º 8660 se confirió a la Sutel o a sus representantes, la representación oficial ante la Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (Comtelca).

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

De tal forma, puede verse que en los acuerdos referenciados en el informe de la Unidad Jurídica 05627-SUTEL-UJ-2023 de fecha 5 de julio de 2023 (páginas 10 a 18), no se requería una representación de carácter judicial y extrajudicial con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma, sino que se constituyeron en actos perfectamente ajustados a derecho. Esto por cuanto en ningún caso se actuó en una actividad o negocio, que el funcionario necesitara actuar como apoderado generalísimo sin límite de suma o que resultase nulo el acto de designación de un funcionario, para que lograrse tener una participación técnica a nombre de esta Superintendencia.

B. Recomendación 4.10

En el oficio 06133-SUTEL-UJ-2022 emitido por la Unidad Jurídica el 05 de julio del 2022, se indicó que era oportuno que, se definieran las actividades en las que, se requiere la participación de un representante de la Sutel en condición de apoderado generalísimo sin límite de suma de la institución, así como, la importancia de definir las actividades en las que cualquier otro funcionario pueda representar a la institución, sin tener la condición de apoderado generalísimo sin límite de suma.

Con base en este informe y en el oficio 05627-SUTEL-UJ-2023 de fecha 5 de julio de 2023 se considera oportuno señalar que, tanto la Dirección General de Operaciones a través de la Unidad de Recursos Humanos, así como, la Asesoría del Consejo -tal como se ha venido realizando- se avoquen a la tarea de elaborar la propuesta en la que se analice y definan las actividades que se consideran como actividades de representación institucional, a la luz del artículo 61 de la Ley 7593, así como las que, se consideran como actividades de representación de conformidad con los artículos 52 y 53 de la Ley 8660.

Lo anterior, con el fin de definir si en actividades como en las que se participe ante foros y organismos internacionales (tal y como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) de las Naciones Unidas o la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) de la Organización de Estados Americanos) se requiere la participación de un representante de la Sutel en condición de apoderado generalísimo sin límite de suma de la institución, o no.

4. Solicitar que en los acuerdos que adopte el Consejo, en relación con la representación de un funcionario en una actividad, el acuerdo que se adopte debe indicar que ese funcionario se designa para participar, pero no se designa como representante judicial y extrajudicial con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma
5. Revisar la *"CIRCULAR 002-CS-2012 DISPOSICIONES INTERNAS PARA AUTORIZAR LA REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES"* (acuerdo 009-026-2012), con la finalidad de determinar si efectivamente se encuentra vigente, según lo indicado en el acuerdo 005-018-2023 y con la finalidad de revisar si es conforme con lo dicho por la PGR en el criterio C-299-2018 del 28 de noviembre del 2018 para que, en caso necesario, realizar las modificaciones para su ajuste con el criterio de la PGR.
6. Instruir a la Dirección General de Operaciones a través de la Unidad de Recursos Humanos así como la Asesoría del Consejo para dar cumplimiento al punto anterior.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

7. Notificar el presente acuerdo a la Auditoría Interna, la Secretaría del Consejo y la Unidad de Recursos Humanos.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE****2.10. Atención oficio 8675-2023 (DJ-1002) del 30 de junio de 2023 enviado por la Contraloría General de la República sobre gestión de procedimientos.**

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la Unidad Jurídica, para atender la solicitud del oficio 8675-2023 (DJ-1002), del 30 de junio del 2023, enviado por la Contraloría General de la República, sobre gestión de procedimientos.

A continuación, la exposición de este tema.

“María Marta Allen: El 05 de julio de este año se recibió por parte de la Contraloría un oficio preventivo con 10 medidas preventivas para una buena gestión de los procedimientos administrativos. Es un documento que nos envía la Contraloría, que corresponde a unas buenas prácticas para una mejora en la gestión de los procedimientos.

Contiene puntos para mejorar el manejo de los expedientes, un manejo adecuado. Establece lineamientos o propuestas de mejora para tramitar de una manera adecuada los expedientes, para anticipar y prevenir conflictos de intereses, para el control de los plazos de los procedimientos, entre otros aspectos relevantes para la tramitación de los procedimientos administrativos.

Nosotros leímos ese documento y consideramos que es importante que Sutel lo revise y también los procedimientos que tienen, la atención de los procedimientos, para ver si esto que nos envía la Contraloría se puede nutrir, puede mejorar esos documentos.

Luego de la lectura de ese informe recomendamos lo siguiente: Uno, dar por recibido el oficio 8675-2023 (DJ-1002) del 30 de junio de 2023, enviado por la Contraloría General de la República, en el cual nos emite el oficio de carácter preventivo denominado “10 medidas claves para una buena gestión de los procedimientos administrativos”.

Como segundo punto, comunicar a todo el personal de Sutel este oficio y como tercer punto, solicitar a la Unidad Jurídica que revise el oficio que nos envió a la Contraloría General de la República y en caso necesario, proponga un lineamiento para la mejora en la gestión de los procedimientos administrativos que tramita Sutel.

Federico Chacón: *Estoy de acuerdo, si está de acuerdo don Walther. En firme”.*

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 8675-2023 (DJ-1002) del 30 de junio de 2023 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 011-041-2023

1. Dar por recibido el oficio 8675-2023 (DJ-1002) del 30 de junio de 2023 enviado por la Contraloría General de la República, mediante el cual nos remiten el oficio de carácter preventivo *“Diez medidas claves para una buena gestión de los procedimientos administrativos”*.
2. Comunicar a todo el personal de la Sutel el oficio 8675-2023 (DJ-1002) del 30 de junio de 2023 enviado por la Contraloría General de la República, mediante el cual nos remiten el oficio de carácter preventivo *“Diez medidas claves para una buena gestión de los procedimientos administrativos”*.
3. Solicitar a la Unidad Jurídica que revise el oficio 8675-2023 (DJ-1002) del 30 de junio de 2023 enviado por la Contraloría General de la República y, en caso necesario, proponga un lineamiento para la mejora en la gestión de los procedimientos administrativos que tramita la Sutel.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE****2.11. Consulta a la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, relacionada con el transitorio I de la Ley General de la Contratación Pública.**

Seguidamente, la Presidencia somete a consideración del Consejo la propuesta presentada por la Unidad Jurídica, para la consulta a la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, relacionada con el transitorio I de la Ley General de la Contratación Pública.

Al respecto, se conoce el oficio 05695-SUTEL-UJ-2023, del 06 de junio del 2023, por el cual esa Unidad presenta la propuesta de consulta señalada, en relación con la aplicación del Transitorio I de la Ley General de Contratación Pública (LGCP) en los contratos suscritos por el fideicomiso

Seguidamente la exposición de este tema.

“María Marta Allen: Esta es una consulta a la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda. Ya hemos hecho varias consultas. Esta tiene relación con lo siguiente: con el anterior contrato de fideicomiso que se suscribió con el Banco de Costa Rica, se emitieron unos manuales de contratación; un manual se llama “Manual de contratación de obras, bienes y servicios para el fideicomiso”.

En ese momento, el fideicomiso anterior se regía por principios. Ahora, cuando se publica la Ley General de Contratación Pública, a partir de diciembre del año pasado, los fideicomisos ya no se pueden regir por principio, sino que tienen que aplicar todos los procedimientos que establece la Ley General de Contratación Pública.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Sin embargo, los contratos que aprobó el fideicomiso antes de la vigencia de la Ley General de Contratación Pública, es decir, antes de diciembre del año pasado, sí se rigen por los manuales que en ese momento aprobó el Consejo, porque como les indico, esos procedimientos se rigen por principios.

Ante esto, el Banco de Costa Rica nos consulta si de conformidad con el transitorio 1 de la Ley General de Contratación Pública se pueden seguir aplicando esos manuales a los contratos que se suscribieron con anterioridad a la vigencia de la Ley General de Contratación Pública.

En atención a esa consulta que nos hace y nos refirió la Dirección General de Fonatel, a esta consulta que le hizo el Banco de Costa Rica, nosotros revisamos lo que ha resuelto la Dirección del Ministerio de Hacienda, que es la que ve ahora todos los temas de contratación pública y de ahí se logra determinar que esa Dirección establece que es viable aplicar las figuras que regían antes de la vigencia de la Ley General de Contratación Pública, es decir, las que estaban en la ley anterior, en los contratos que iniciaron y se adjudicaron anterior a la vigencia de esta ley.

Entonces es la figura de la modificación unilateral, porque tiene una regulación distinta a la que tiene con la nueva ley. Entonces, en esos casos, sí ha dicho esta Dirección que sí se permiten aplicar las figuras anteriores; sin embargo, esos criterios se refieren a contrataciones que no se rigen bajo principios, como serían las contrataciones del fideicomiso anterior.

Para atender la consulta que nos hace el Banco de Costa Rica, que nos dice que sí pueden mantener aplicando el manual que se había aprobado por el Consejo, que es un manual que se rige por principios, que si es factible mantener vigente ese manual en las contrataciones que se hicieron anteriores a la vigencia de la Ley General de Contratación Pública y nos encontramos, como les indico, que los pronunciamientos de esa Dirección sí permiten usar las figuras anteriores en las contrataciones, sin embargo, no se refieren a las contrataciones que se hacen o que se hicieron bajo principios.

Entonces, ante esa duda que tenemos y no sabemos si es viable aplicar ese manual de contratación, que como les indico, se realizó bajo una óptica de principios, no tenemos seguridad de que se pueda continuar aplicando, porque para resumir lo que ha dicho esa Dirección es que sí se permite utilizar figuras anteriores, pero no se ha referido específicamente a contrataciones que se rigen bajo principios.

Entonces, ante esa inseguridad, preferimos nosotros hacer una consulta a la Dirección de Contratación Pública para que nos aclare esta duda y son básicamente cuatro consultas.

La primera es que si resulta aplicable el criterio que emitió esa Dirección para procedimientos que no se rigen por la Ley de Contratación Administrativa, sino que se rigen por principios y específicamente sobre la utilización de las normas vigentes al momento de la promulgación, es decir, si se puede a la fecha seguir utilizando el Manual de contratación de obras, bienes y servicios para el fideicomiso del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, que fue aprobado por el Consejo en el año 2020.

Que si es posible aplicar ese manual a las contrataciones que se hicieron antes de la vigencia de la Ley General de Contratación Pública.

Esa sería la consulta que queremos hacer a la Dirección de Contratación Pública para aclarar, como reitero, si esos manuales todavía los puede utilizar el Banco de Costa Rica.

Entonces recomendamos al Consejo dar por recibida la propuesta de consulta a la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, que se expone en este oficio, que es en el 05695-SUTEL-UJ-2023, y autorizar a la Presidencia del Consejo para firmar la propuesta de oficio y enviar la consulta a la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda”.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 05695-SUTEL-UJ-2023, del 06 de junio del 2023 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 012-041-2023

1. Dar por recibido la propuesta de consulta a la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, relacionada con el registro de excepciones en SICOP, remitida en el oficio 05695-SUTEL-UJ-2023 del 06 de julio de 2023, de la Unidad Jurídica.
2. Autorizar a la Presidencia del Consejo firmar la propuesta de oficio y enviar la consulta a la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE****2.12. Notificación del “Procedimiento para atención de denuncias éticas”.**

Para continuar con el orden del día, la Presidencia somete a consideración del Consejo la propuesta presentada por la Unidad Jurídica del “Procedimiento para atención de denuncias éticas”.

Sobre el particular, se conoce el oficio 05032-SUTEL-UJ-2023, del 16 de junio del 2023, por medio del cual esa Unidad se refiere al caso.

*“**Federico Chacón:** Tenemos un punto más, que es la notificación del procedimiento para la atención de denuncias. Yo lo que quería proponer es si más bien me podés explicar bien el acuerdo, porque lo que entendería es que estamos aprobando este procedimiento y también el tema de la coordinación con Recursos Humanos para dar una capacitación a los funcionarios, de cómo se procede cuando hay este tipo de denuncias. Quería recordar los antecedentes de esta iniciativa y tal vez, por la importancia del tema, empezar hoy con una presentación y después conocerlo en una siguiente sesión para aprobarlo.*

No sé si se socializó bastante, o esto se trabajó con Aresep o con la Comisión de Ética y Valores, quería conocer un poco ese contexto, que no lo desprendía de los documentos.

***María Marta Allen:** Esto nace de un acuerdo que se adoptó este año, el 004-024-2023, donde se le indica a la Unidad Jurídica que coordine con Recursos Humanos una capacitación con relación a la norma modelo sobre regulaciones disciplinarias relacionadas con conductas ímprobas, fraudulentas y corruptas y la propuesta de procedimiento para atender dichas denuncias en Sutel y dice, al final, aprobado mediante acuerdo 007-072-2021.*

Ahí procedimos a revisar ese acuerdo 007-072-2021 y de ese acuerdo se evidencia que lo que se aprobó fue el procedimiento para atención de denuncias contra la ética de Sutel, es decir, no se aprobó la norma modelo sobre regulaciones disciplinarias relacionadas con conductas ímprobas.

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Lo que dice ese acuerdo sobre esta norma modelo es dar por recibido y aprobar el oficio 09610-SUTEL-UJ-2021, del 13 de octubre, por medio del cual la Unidad Jurídica presenta el criterio jurídico respecto a la norma modelo, a la norma que les acabo de mencionar.

Pero la norma modelo que se aprobó este año mediante acuerdo 004-024-2023, que nos dice que coordinemos con Recursos Humanos una capacitación, esa norma modelo no fue aprobada; lo que fue aprobado en ese acuerdo es el procedimiento para la denuncia de las consultas contra la ética.

Reitero, esa norma modelo no fue aprobada por el Consejo, sino lo que se aprobó fue el oficio de la Unidad Jurídica, pero no se aprueba propiamente esa norma modelo. Lo que se aprobó en ese acuerdo fue el procedimiento para la atención de las denuncias éticas y además, nos dimos cuenta de que este procedimiento para la atención de denuncias éticas, que fue aprobado en ese acuerdo del 2021, no le fue comunicado a los funcionarios de Sutel.

Consultamos con Luis y la Secretaría y acreditamos que no se había comunicado a todos los funcionarios de Sutel y también nos comunicamos con la comisión CIEVAS, que es Jolene y María Teresa Mojica y varios funcionarios de Sutel y tampoco tienen conocimiento de que ese procedimiento se comunicó a los funcionarios de Sutel.

Entonces, lo que proponemos en este acuerdo es uno, comunicar este procedimiento para atención de denuncias éticas, que fue aprobado en el acuerdo 007-072-2021 a todos los funcionarios de Sutel

Federico Chacón: *María Marta perdona que te interrumpa, porque quiero ver si estoy entendiendo, en el 2021 se aprobó un procedimiento para presentar las denuncias, pero no el procedimiento para atenderlas y tramitarlas, ¿es así? Es que eso es lo que no entiendo. ¿Y por qué no es un único procedimiento?, no entiendo eso.*

María Marta Allen: *Es un único procedimiento, lo que pasa es que nosotros consideramos que por un error cuando se transcribió o cuando se emitió el acuerdo, lo que dice es instruir a la Unidad Jurídica para que coordine, junto con Recursos Humanos, una sesión de capacitación con relación a la norma modelo sobre regulaciones disciplinarias, que dice aprobado mediante acuerdo 007-072-2021. Sin embargo, en este acuerdo del 2021 no se aprobó esta norma modelo, lo que se aprobó fue el procedimiento para atención de denuncias contra la ética en Sutel.*

Federico Chacon: *¿Pero cuál es la diferencia entre la norma modelo y este procedimiento?*

María Marta Allen: *Eso es una norma modelo que envió no sé si fue la Procuraduría y la Unidad Jurídica sí la revisó. Es decir, se emitió un criterio con relación a esa norma modelo y lo que se dijo es que, vamos a ver, tengo el acuerdo, esa norma modelo no es exactamente un procedimiento de atención.*

Jorge Brealey: *Exacto. Es una norma modelo, o sea, la parte adjetiva de esta materia es el procedimiento es para tramitar específicamente las denuncias.*

Federico Chacón: *Por un error material nada más se puso que se coordinará la capacitación.*

María Marta Allen: *Sí, nada más para volver un poco para atrás, en ese acuerdo del 2021, el 007-072-2021, el punto número 2 lo que dice es lo siguiente: El primero lo que hace es aprobar el oficio de la Unidad Jurídica respecto a la norma modelo; el punto número 2 dice: Remitir al Regulador General la propuesta de modificación al Reglamento autónomo de las relaciones de servicio (RAS) en los términos expuestos en el informe, para lo que consideren necesario.*

Porque del análisis que hizo la Unidad Jurídica es que para aplicar esta norma modelo, se requiere hacer unas modificaciones al RAS, entonces eso se envió al Regulador para ver si es factible modificar el RAS, para

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

aplicar o ajustar la norma modelo al RAS. Eso fue lo que se le envió al Regulador y lo que se aprobó como punto 3 es el procedimiento para la atención de denuncias éticas a Sutel.

Entonces son 2 temas aparte, uno de lo que se analizó y para aplicación de esa norma modelo, hay que hacer ajustes al RAS y eso fue lo que se le envió a Aresep y otra fue la decisión de aprobar el procedimiento contra las denuncias éticas en contra de Sutel.

Ese procedimiento de denuncias éticas se realizó en conjunto con las funcionarias que integran la Comisión de Valores, Jolene Knorr y María Teresa Mojica. Esa norma modelo sí se trabajó con ellas, la Unidad Jurídica las revisó y por eso fue por lo que el Consejo posteriormente la aprobó.

Eso sería. Reitero, esa norma modelo no ha sido aprobada por Sutel.

Federico Chacón: *En el procedimiento viene que es este comité ético, en que está Jolene y María Teresa y también Melissa, son las que resolverían, ¿ese es el comité que resolvería estos temas, la Comisión, en este procedimiento?*

María Marta Allen: *Ese comité, el CIEVAS, que también lo integran funcionarios de Aresep, ellos emitieron unos oficios donde se establecen las acciones que debe realizar cada una de las unidades, tanto Aresep como Sutel y la tramitación de los procedimientos o la denuncias que se presenten relacionadas con denuncias éticas, se establece que es la Unidad Jurídica la que debe tramitar ese tipo de denuncias. Las funciones están establecidas para cada una de las entidades y a la Unidad Jurídica le corresponde tramitar ese tipo de denuncias según la política, que también está emitida con relación a la política de denuncias éticas.*

Federico Chacón: *¿Pero es la Comisión de Ética y Valores, la que según el procedimiento, les da trámite a las denuncias? Es este mismo órgano colegiado, esta Comisión de Ética y Valores, en la que está Jolene, María Teresa y Melissa, son las mismas personas, es la misma comisión.*

María Marta Allen: *Sí, son las mismas. Sí, claro.*

Rosemary Serrano: *A raíz de una serie de recomendaciones que hizo la Auditoría a la Comisión de Ética y Valores y al Regulador anterior, se determinó que esta comisión no tiene facultades para tramitar ningún procedimiento, menos para sancionar. Entonces se ha hecho una serie de recomendaciones al despacho del Regulador para que este, que tiene un representante en esa comisión, valore hacer las modificaciones que correspondan a los instrumentos internos y se establezca este tipo de facultades y mecanismos.*

En el caso de Sutel, se remite también para que el Consejo conozca, integre y determine también sus propios mecanismos. Entonces, parte de este intercambio de información es que se pueda contar ya no solo con el Reglamento de ética y valores de Aresep y Sutel, que son los principios sobre los cuales debemos regirnos en nuestra función, sino que también se establezca un mecanismo adecuado para la tramitación cuando hay denuncias.

Yo hasta donde había quedado, antes de salir de la comisión, estábamos a la espera de esa resolución del despacho del Regulador. Cuáles eran los pasos que iba a hacer para establecer los mecanismos y los procedimientos en la normativa interna que nos regula a los funcionarios y de ahí que se habla también de un convenio marco, pero es una normativa de referencia que por sí sola no se aplica, debe ser adoptada por cada una de las organizaciones y debe asignársele a quien tenga facultad para realizar esos procedimientos.

Al no haber una unidad específica, pues pareciera que recae en la Unidad Jurídica, pero sí es necesario que haya una capacitación y un conocimiento de los funcionarios de qué se les va a aplicar y bajo qué normativa y que se pueda realizar incluso hasta tal vez alguna guía de parte de la Unidad Jurídica, donde se pueda establecer con transparencia y con claridad cómo se va a aplicar esta materia.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Pero sí es una materia en la que hay que ir trabajando, hay que ir interiorizando y hay que ir capacitando en la aplicación y en adopción de los instrumentos, como también de los funcionarios de qué son las normas éticas que deben rendir y cumplir.

Federico Chacón: *Más bien yo creo, tal vez una recomendación, que también falta la participación en la sesión de Jolene y de las compañeras de la Comisión Ética y también es bueno ver cómo ha avanzado este tema y qué coordinación se está teniendo con Aresep, por lo que señalaba Rose Mary.*

Yo lo que sugeriría, si está de acuerdo Walther, es si podemos hacer el acuerdo con todos estos antecedentes que hemos hablado, para poder darle un poquito más de claridad a lo que se estaría aprobando y tener una sesión de trabajo en la que está invitada a doña Rose Mary y también doña Mariana, para darle una revisión a todos estos antecedentes y estar claro de lo que se está aprobando en conjunto con la Comisión de Ética y Valores, que yo en lo personal, me disculpan, pero no siento que tengo toda la información como para votarlo.

Yo cuando lo leí, al final decidimos dejarlo, porque no me quedó claro si ya se contaba con este procedimiento y era como instruir la capacitación o era que lo estábamos aprobando y se subió después el documento y todo eso, entonces, para tener mayor certeza y con un tema tan importante, mejor seguir la discusión en una próxima sesión.

¿Está de acuerdo con Walther?

Walther Herrera: *Sí señor, de acuerdo.*

Federico Chacón: *Bueno, muchísimas gracias doña María Marta, con ese tema vamos a organizar una reunión de trabajo para ver estos 3 temas que nos quedaron pendientes, el tema de los recursos de amparo, trabajarlos la Dirección General de Fonatel; el tema del punto anterior, de la recomendación de la Auditoría Interna, para ver quién nos ayuda a coordinar esos documentos y esa persona que nos sirva también de enlace del punto 4 y para ver los antecedentes y qué es lo que tenemos que aprobar y tener una mejor coordinación con Aresep y con el comité, pero por lo menos ya los adelantamos y ya sabemos qué es lo que tenemos que trabajar para aclarar, por lo menos este servidor”.*

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 05032-SUTEL-UJ-2023, del 16 de junio del 2023 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 013-041-2023

1. Dar por recibida la exposición realizada por la señora María Marta Allen Chaves, Jefe de la Unidad Jurídica con respecto al “Procedimiento para atención de denuncias contra la ética en SUTEL”.
2. Continuar analizando el tema mencionado en el numeral anterior, en una próxima sesión.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

2.13. CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

2.13.1 Acuerdo de la Junta Directiva de Aresep, relacionado con los reglamentos de competencia de Sutel, según lo dispuesto en el artículo 77 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Seguidamente, la Presidencia presenta para consideración del Consejo el acuerdos 07-55-2023, de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, referentes a los reglamentos de competencia de Sutel.

Al respecto, se conoce el oficio OF-0557-2023, del 11 de julio del 2023, por medio del cual la Secretaría de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos comunica la disposición del acuerdo 07-55-2023, de la sesión extraordinaria 55-2023, con respecto a los reglamentos de competencia de este Órgano Colegiado, según lo establecido en el artículo 77 de la Ley General de Telecomunicaciones.

“Federico Chacón: Ya para terminar con esta parte, conocemos el acuerdo que nos llegó de la Junta Directiva de Aresep.

Ese es un acuerdo en el que nos piden 2 cosas, primero, ver si hay algún instrumento para actualizar los reglamentos de Sutel y por otro lado, ver si hay reglamentos pendientes de actualización.

El acuerdo sería en la línea de un correo que mandamos ayer para atender esta solicitud de la Junta Directiva, que nos da un plazo de un mes y solicitamos a las Direcciones que nos remitan un informe que va a terminar don Jorge Brealey de editar y preparar un reporte final, en el que vengan primero los reglamentos vigentes que tenemos, cuánto es el alcance y cuál es el objetivo de esos reglamentos, si se han dado reformas de esos reglamentos recientemente, en los últimos 2 o 3 años, en qué han consistido esas reformas y si hubiera algún reglamento pendiente o alguna norma pendiente de actualizar, que sean competencia de la Junta Directiva también, puede señalarlo.

Ya Jorge también envió una plantilla y ya doña Deryhan también envió la información de ese primer grupo de reglamentos del Área de Competencia. Entonces sería darlo por recibido y coordinar la respuesta de esta forma. Hablamos en el correo de tener esos resúmenes en 2 semanas por parte de las Direcciones y una semana para que don Jorge termine el informe y conocerlo y remitirlo a tiempo.

Jorge Brealey: El acuerdo de la Junta hablaba de otro tema, creo que se iba a tratar distinto.

Federico Chacón: Sí, el tema de la instrumentación, cómo se hacían los documentos, de actualizar la reglamentación, eso lo atendemos y lo trabajamos. Hay un protocolo también de los reglamentos que vamos a atender y que ahí más bien le pedí a Mariana y a Alan en ese correo que nos ayudaran a atenderlo y también Deryhan nos mandaba otra información que tenía Mercados, para ver cuándo era necesario actualizar la reglamentación o cualquier otro instrumento regulatorio.

Entonces con esa información lo vamos trabajando, lo damos por recibido y designamos a los responsables”.

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio OF-0557-2023, del 11 de julio del 2023 y lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 014-041-2023

1. Dar por recibido el oficio OF-0557-2023, del 11 de julio del 2023, de la Secretaría de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, que comunica el acuerdo 07-55-2023, de la sesión extraordinaria 55-2023, de la Junta Directiva acerca de los reglamentos de competencia de este órgano colegiado, según el artículo 77 de la Ley General de Telecomunicaciones.
2. Solicitar a Mariana Brenes Akerman y Alan Cambronero Arce para que dentro de 15 días naturales al día siguiente de la notificación de este acuerdo, remitan a este Consejo un informe y propuesta para atender lo solicitado por la Junta Directiva en su acuerdo 07-55-2023, acerca de los instrumentos de control existentes para la emisión, revisión y actualización de aquellos reglamentos y normativa que sean responsabilidad de la Junta Directiva de Aresep según está establecido en el artículo 77 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642.
3. Solicitar a Jorge Brealey Zamora, Asesor del Consejo, para que dentro del plazo de 15 días naturales a partir del día siguiente de la notificación de este acuerdo, remita a este Consejo un informe consolidado de la información solicitada a las Direcciones Generales, Unidad Jurídica y Registro Nacional de Telecomunicaciones, que valore de conformidad con la fecha de emisión, última actualización, perspectiva técnica y cambios en el entorno, la necesidad de actualizar los reglamentos que le competen a la Junta Directiva de la Aresep de conformidad con el artículo 77 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, con el fin de atender lo solicitado por la Junta Directiva en su acuerdo 07-55-2023.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE****ARTÍCULO 3****PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD****3.1. Propuesta para excepción al proceso de homologación del contrato de adhesión por parte de VIASAT INC.**

Se incorpora a la sesión el señor Glenn Fallas Fallas, para el conocimiento de los temas de la Dirección a su cargo.

Continúa la Presidencia y hace del conocimiento del Consejo el criterio jurídico presentado por la Dirección General de Calidad, relacionado con la propuesta para excepción al proceso de homologación del contrato de adhesión por parte de VIASAT INC.

Al respecto, se conoce el oficio 05700-SUTEL-DGC-2023, del 07 de julio del 2023 de la Dirección General de Calidad, el cual presenta para valoración del Consejo el tema que les ocupa.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

A continuación, la exposición de este asunto.

“Glenn Fallas: VIASAT es una empresa satelital y durante el proceso de conocimiento de la empresa y de intercambio de cara al proceso de homologación de contratos también, la empresa nos señala que ellos tienen contratos de índole corporativo, principalmente orientados a suscripciones con las aerolíneas y estas suscripciones no son realizadas estrictamente en Costa Rica, sino que son para las rutas aéreas que atraviesan diferentes países, entonces estas condiciones permiten determinar que sus clientes son tipo corporativo y cuyos contratos no se suscriben en el territorio nacional, lo cual genera desde la perspectiva de la Dirección, que sea procedente una excepción de la homologación del contrato de adhesión para los servicios que comercializa.

Entonces la recomendación al Consejo es dar por recibir y acoger el oficio, señalar a VIASAT que de forma excepcional, hasta tanto el proveedor continúe brindando únicamente estos servicios de índole corporativo, es decir, si el proveedor posteriormente brinda servicios más orientados al cliente minorista tendría que cumplirlo y una vez que el operador tome la decisión de cambiar la estrategia y brindar servicio en mercado minorista masivo, debe presentar el contrato correspondiente y además, que en cualquier contratación debe cumplir con lo señalado en la resolución RCS-186-2021, dando mayor énfasis a aquellos temas que están directamente relacionados respecto a los derechos de los usuarios.

En este punto, teníamos el comentario del señor Jorge Brealey, que señalaba que le pudiéramos informar a la Dirección General de Mercados; nosotros ayer lo hablamos con el señor Juan Gabriel García, pues él nos dice que podría tomar nota sin problema, pero que no hay un trámite desde la parte de gestión de ellos que se requiera para el conocimiento de este tema.

Entonces nada más para que sepan que ya se informó a Juan Gabriel y que con eso cumplimos la observación del señor Brealey, de lo que nosotros entendemos.

Federico Chacón: ¿Qué otros proveedores de servicios satelitales están en la misma condición, que se han exceptuado de homologar los contratos?

Glenn Fallas: La verdad no tengo el dato, me parece que se aceptó el contrato de otro operador que no era satelital, me parece que VIASAT es el primero que tiene esa condición. Pero tendría que revisar, si gusta lo reviso y se lo envío por correo.

Federico Chacón: ¿Pero ya hay antecedentes? Esa es la pregunta.

Glenn Fallas: Sí, ya hay empresas que por su giro comercial, igual, por ejemplo, hay unas que se dedican a brindar enlaces, que no solo son en Costa Rica, sino que es una solución completa a nivel centroamericano o latinoamericano, entonces en ese caso también se dan las mismas condiciones donde el contrato no lo suscribe Costa Rica y el contenido es más corporativo, casi que podrían llegar a la condición donde no es un contrato aditivo, sino que de libre negociación.

Federico Chacón: El señor Jorge Brealey está señalando en el chat respecto a la autorización que hay vía reglamentaria.

Jorge Brealey: Tal vez antes no existían muchos de esos casos, porque el reglamento anterior al vigente no tenía esa posibilidad o el nuevo reglamento finalmente se definió y se reguló mejor está figura de cuando sea un usuario que tiene un poder de negociación muy superior al de un usuario final residencial por ejemplo, se considera que no es necesario homologar los contratos, lo más ventajoso es que lo negocien entre ellos. ¿Es así don Glenn Fallas?

Glenn Fallas: Bueno, principalmente por la resolución de contratos de libre negociación es que se da.

Jorge Brealey: Sí, pero es porque antes no venían, porque no existía esa regulación.

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Glenn Fallas: *Así es, el nuevo reglamento entra en vigor el 23 de septiembre y también trae incorporada esa figura de los contratos de libre negociación.*

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 05700-SUTEL-DGC-2023, del 07 de julio del 2023 y la explicación brindada por el señor Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 015-041-2023

Primero. Dar por recibido y acoger el oficio número 05700-SUTEL-DGC-2023 del 7 de julio de 2023 de la Dirección General de Calidad sobre la homologación del contrato de adhesión por parte de VIASAT INC.

Segundo. Señalar a VIASAT INC que, de forma excepcional y hasta tanto el proveedor de servicios continúe brindando únicamente servicios de índole corporativo con clientes que cuentan con poder de negociación, no se requiere la homologación de contrato de adhesión, según lo establece la Ley General de Telecomunicaciones, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, resolución número RCS-186-2021 emitida por el Consejo de esta Superintendencia, así como, el título habilitante.

Tercero. Ordenar a VIASAT INC que, una vez que el operador tome la decisión de cambiar la estrategia comercial y brindar el servicio al mercado minorista masivo, debe presentar el contrato de adhesión ante esta Superintendencia para que supere el proceso de homologación; lo anterior, de previo a suscribir contratos con los usuarios finales, según lo dispone la Ley General de Telecomunicaciones, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, resolución número RCS-186-2021 emitida por el Consejo de esta Superintendencia, así como, el título habilitante.

Cuarto. Señalar a VIASAT INC que, en cualquier contratación, incluso con clientes de índole corporativo que cuenten con poder de negociación, debe cumplir con lo señalado en la resolución RCS-186-2021 emitida por este Consejo, dando mayor énfasis a aquellos temas que estén directamente relacionados con el respeto de los derechos de los usuarios finales a los cuales brindan servicios de telecomunicaciones.

ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE .

3.2. Propuesta para verificación de sincronización de relojes de los operadores fijos y móviles 2023 y confidencialidad de documentos.

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

La Presidencia somete a consideración del Consejo la propuesta para verificación de sincronización de relojes de los operadores fijos y móviles 2023 y confidencialidad de documentos.

Al respecto, se conoce el oficio 05703-SUTEL-DGC-2023, del 07 de julio del 2023, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el **"INFORME SOBRE LA DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE PIEZAS DEL EXPEDIENTE SOBRE LA SINCRONIZACIÓN DE LOS RELOJES DE LAS PLATAFORMAS DE LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL Y FIJA SUMINISTRADAS EN EL AÑO 2023"**.

A continuación, la exposición de este asunto.

"Glenn Fallas: En este punto señalar primero la resolución de confidencialidad.

Para revisar la sincronización, se necesitan registros de tasación de llamadas en entornos reales, los operadores no los proveen para un rango horario, pero obviamente todas estas llamadas son de usuario final, durante el proceso de análisis no se accede a datos sensibles, sino que la verificación corresponde en revisar que las llamadas inicien con base en las condiciones del Reglamento de Interconexión y del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario, pero al ser datos completos de una comunicación de un usuario, pues sí les corresponde esa tutela de confidencialidad; de hecho, el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones habla de la sensibilidad de los datos de tráfico y localización.

Entonces la propuesta de resolución va en esa línea, para que se consideren como confidenciales estos datos.

Federico Chacón: El acuerdo particular dice declarar confidencial por 3 años no prorrogables la confidencialidad de la información perteneciente a los operadores ICE, Claro Costa Rica, Liberty Telecomunicaciones, Liberty Servicios Fijos, Telecable, Millicom Cable Costa Rica.

Glenn Fallas Sobre este tema quería ver brevemente en el documento, entonces lo se los voy a proyectar, si me permiten, para que sea más simple.

Recordemos que en el tiempo se han hecho diferentes evaluaciones de sincronización, al menos 4 informes se tienen de antecedente ya y en el primer abordamiento del tema se realizó una reunión con los operadores para buscar los mecanismos de sincronización de centrales y se determinó el uso del protocolo NTP, para que los operadores lo tuvieran y todos estuvieran sincronizados, con el fin de hacer estas pruebas a todos los que están viendo aquí en la tabla, al ICE, Claro, Liberty, Telecable, a Liberty Servicios Fijos se les pidió información y ellos respondieron lo que acabamos de ver; entonces desde la perspectiva de confidencialidad y con esta información y con el sistema de comparación de CDR's, la Dirección puede verificar que esta información esté dentro de los más menos 2 segundos de sincronización que exige el Reglamento de acceso e interconexión y el Reglamento de protección al usuario.

Es importante señalar que Walther nos decía que el reglamento de acceso e interconexión se actualizó y esto se publicó el 6 de julio y que también este tema nosotros verificamos que cumple con la normativa del RAIRT anterior y del RAIRT que se publicó recientemente, entonces, para que sepamos, que los más menos 2 segundos de sincronización siguen siendo la condición por verificar.

Hicimos muchas pruebas y esto implica una verificación de un gran volumen de información, pero lo que quisiera es irme a la tabla resumen para enseñarles los resultados.

En términos generales, la fecha verde muestra en la comparativa respecto al 2022, cuándo un escenario mejora o no.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Podemos ponernos en este último escenario, que es la comparación del 2022, entre el informe que se vio el 2022 con el 2023 y se nota que los esfuerzos del Consejo y de la Dirección han ido en una buena dirección, si ustedes ven aquí teníamos un 76% de coincidencia dentro del umbral de sincronización y aquí tenemos un 98%.

Entonces, por ejemplo, en el escenario donde el operador evaluado es el ICE tendría un 98% de coincidencia, Claro un 98.75%, Liberty un 98.12%, el ICE fijo 83.31%, pero hay casos complicados como este de Telecable, donde nosotros recomendamos aquí al Consejo una serie de acciones donde si bien crece de un 39%, llega apenas a un 58% y pues mucho más grave aún en el caso de Tigo, donde pasa de un 10% a un 7%, es decir, está menos sincronizado que en la ocasión evaluada en el 2022.

En términos generales, lo que quisiéramos señalar acá es que se ve un esfuerzo de los operadores, en su mayoría, quitando los ejemplos de Tigo y Telecable, hacia el aumento en el porcentaje de asociación y lo podemos ver aquí, por ejemplo del periodo 22 al 23, esta es la diferencia de aumento, vean la cantidad importante en que aumenta y el ejemplo que les decía de Tigo que disminuye, entonces hay una condición adecuada en cuanto a los esfuerzos de los operadores, pero todavía como ustedes ven, hay muchos que están por debajo de 85 y todavía hay un escenario de esfuerzo que deben hacer los operadores para mejorar el proceso de sincronización.

Con base en esa situación, por ejemplo, se muestra cuáles escenarios específicos están sincronizados y cuáles tienen algún tipo de afectación, por ejemplo, Kolbi con Kolbi tiene sincronía, sin embargo, Kolbi con Telecable no están sincronizados cuando Kolbi es origen y Telecable destino; cuando Kolbi es origen y Liberty fijo es destino tampoco hay sincronización y cuando Kolbi es origen y Tigo es destino, no hay sincronización tampoco.

Entonces todos esos escenarios en rojo lo que muestran es que cuando nosotros aumentamos la cantidad de segundos más allá de la norma, la cual dice más menos 2 segundos, aquí lo aumentamos a más menos 10 segundos; cuando aumentamos esa ventana, la cantidad de CDR's asociados en cada escenario aumenta, eso implica que las centrales no están sincronizadas dentro del umbral reglamentario, entonces se muestran en rojo.

Lo que proponemos al Consejo sería dar por recibido el informe, notificar los resultados a los operadores evaluados, ordenar a Telecable y a Millicom, que son los operadores que están por debajo del 58% de emparejamiento, que en un plazo de 10 días nos presenten un informe a Sutel detallando la verificación y aquí están los umbrales que tiene cada uno, Telecable un 58, Tigo apenas un 7%.

Ordenar a los operadores para que realicen un análisis y que de manera conjunta, esto es algo nuevo, entre el operador origen y el destino destacados acá, presenten a Sutel un informe conjunto donde se muestren los resultados y el por qué estas condiciones de sincronización se mantienen a pesar de que Sutel ha hecho esfuerzos, como les digo, desde hace varios periodos.

Finalmente, remitir los informes del problema de sincronización de Telecable y Millicom a la Dirección General de Mercados, dado el alto grado de incumplimiento, máxime que en el caso de Millicom el incumplimiento aumenta en esta condición.

Finalmente, hacer ver a la Dirección General de Mercados que Liberty Servicio Fijos no presentó el informe que se requirió en el acuerdo del año anterior y advertir a los operadores evaluados que el incumplimiento de las órdenes de Sutel, puede constituir una infracción muy grave, según inciso a., sub inciso 7 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Federico Chacón: *Dos consultas. Como Telecable y Tigo tienen que presentar un informe por los bajos resultados, ¿los presentan a la Dirección y la idea es subirlos nuevamente el Consejo? ¿o qué es lo que se espera para complementarlo con este acuerdo? y también ¿cómo es la coordinación de esta novedad de trabajo conjunto entre los operadores para ver los temas de sincronización entre ellos?*

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Glenn Fallas: El caso de Telecable y de Millicom es extremo, pues llevamos más o menos 4 informes solicitando a los operadores y como ustedes vieron, la mayoría de los operadores reaccionó, pero en el caso de Telecable y Millicom, en el caso de Millicom la reacción es hacia la baja, en Telecable está por debajo de un 59% de cumplimiento. En ese caso, a ellos 2 se les piden acciones inmediatas en el plazo de 10 días hábiles.

La idea sería que una vez que tengamos ese reporte, traeremos al Consejo los hallazgos de lo que nos hayan representado y dependiendo de lo que nos aporten, podríamos realizar pruebas específicas para los escenarios, donde los operadores Tigo y Millicom son destino u origen, que sería un subconjunto de lo que vimos hoy.

Para el otro escenario, la idea es que venga un informe de los 2 operadores de forma conjunta, para aquellos escenarios donde, como les decía, un origen y un destino muestran que no se cumple con los más menos 2 segundos de sincronización, la idea es que los 2 operadores nos presenten un informe y entre los 2 hagan pruebas y se hablen, que parece que a veces eso es lo que no está sucediendo, para que sus centrales estén debidamente sincronizadas.

Federico Chacón: ¿Esa segunda propuesta sería para el próximo año, el próximo informe?

Glenn Fallas: Sí, eso sería algo que verificaremos en el próximo informe.

Rosemary Serrano : A mí me parece que en aras de buscar una solución a estos temas que se convierten en sensibles para los usuarios, que el Consejo pudiera mantener una reunión con los operadores que no cumplen, para explicarles cuál es el incumplimiento y qué es lo que se espera de ellos, porque a veces pedir un informe no necesariamente resuelve la situación; está bien pedir los informes, pero valdría la pena mantener algún tipo de reunión donde se explique con mayor detalle cuál es la expectativa nuestra y realmente el efecto negativo que esto puede estar ocasionando para el usuario.

Federico Chacón: ¿Son varios años en los que con algunos de ellos no hay mejora?, ¿qué medidas se habían tomado, si también se había remitido a la Dirección General de Mercados para para el análisis en los años anteriores?

Glenn Fallas: No señor.

Federico Chacón: Es la primera vez.

Glenn Fallas: Es la primera vez sí y es debido a que como le digo, tenemos varios años en que los operadores están con las pruebas que hacemos y hay un decrecimiento más bien, en uno de los operadores decrece significativamente el grado de cumplimiento.

Federico Chacón: Tengamos una conversación también para valorar la recomendación de doña Rose Mary Serrano y ver si podemos explicar el acuerdo de manera diferente, de manera directa.

Glenn Fallas: En la propuesta del año anterior trabajamos con la Dirección General de Mercados en hacer un protocolo para el otorgamiento de numeración, de manera que en el otorgamiento de numeración se revise la sincronización, entonces esa fue la acción específica que se hizo en ese periodo”.

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 05703-SUTEL-DGC-2023 del 7 de julio de 2023, y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 016-041-2023

1. Dar por recibido el oficio 05703-SUTEL-DGC-2023 del 7 de julio de 2023, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el *"INFORME SOBRE LA DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE PIEZAS DEL EXPEDIENTE SOBRE LA SINCRONIZACIÓN DE LOS RELOJES DE LAS PLATAFORMAS DE LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL Y FIJA SUMINISTRADAS EN EL AÑO 2023"*.
2. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-155-2023

**SE RESUELVE CONFIDENCIALIDAD DE PIEZAS DEL EXPEDIENTE SOBRE LA
SINCRONIZACIÓN DE LOS RELOJES DE LAS PLATAFORMAS DE LOS
OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL Y FIJA
SUMINISTRADAS EN EL AÑO 2023**

EXPEDIENTE: GCO-DGC-ETC-01769-2019

RESULTANDO:

1. Que en seguimiento al acuerdo número 026-074-2022 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en adelante Sutel, y la información remitida por los operadores/proveedores evaluados, la Dirección General de Calidad (DGC) por medio de los siguientes oficios remitidos el 2 de mayo de 2023 procedió a solicitar a los operadores/proveedores una muestra de los CDRs extraídos de sus redes para verificar la sincronización de sus plataformas para el año 2023 mediante el análisis comparativo de los registros aportados, tal y como se consigna a continuación:

Tabla 1. Operadores y números de oficios de solicitud de CDRs.

Nombre de operador	Nombre comercial	Numero de oficio de solicitud de CDRs
Instituto Costarricense de Electricidad	Kölbi /ICE	03551-SUTEL-DGC-2023
Claro CR Telecomunicaciones, S.A.	Claro	03552-SUTEL-DGC-2023
Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.	Liberty (móvil)	03553-SUTEL-DGC-2023
Telecable S.A.	Telecable	03554-SUTEL-DGC-2023
Liberty Servicios Fijos LY S.A.	Liberty(fijo)	03557-SUTEL-DGC-2023
Millicom Cable Costa Rica S.A.	TIGO	03555-SUTEL-DGC-2023

2. Que los aportes de información y CDRs de los operadores/proveedores se registraron en la Sutel con los siguientes números de ingreso de documentación y fecha:

Tabla 2. Respuesta de los operadores/proveedores y números de oficios de solicitud de CDRs.

Nombre de operador	Nombre comercial	NI de respuesta
Instituto Costarricense de Electricidad	Kölbi /ICE	NI-05974-2023 19/05/2023

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Nombre de operador	Nombre comercial	NI de respuesta
Claro CR Telecomunicaciones, S.A.	Claro	NI-06410-2023 29/05/2023
Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.	Liberty (móvil)	NI-05964-2023 del 19/05/2023
Telecable S.A.	Telecable	NI-05790-2023 del 12/05/2023
Liberty Servicios Fijos LY S.A.	Liberty(fijo)	NI-05944-2023 18/05/2023
Millicom Cable Costa Rica S.A.	TIGO	NI-07642-2023 15/05/2023

3. Que los operadores solicitaron mediante sus oficios de respuesta (Tabla 2) que la información relativa a los CDR's se declarara confidencial en virtud de considerarla información sensible de los usuarios al involucrar números de teléfono y su consumo por lo tanto se solicitó la confidencialidad basada en los artículos 42 y 43 de la Ley General de Telecomunicaciones, los cuales se refieren a la privacidad de las comunicaciones y protección de datos personales, así como a los datos de tráfico y localización.
4. Que la DGC mediante oficio número 05703-SUTEL-DGC-2023 del 7 de julio de 2023 se remitió al Consejo de la Sutel el informe sobre la declaratoria de confidencialidad de piezas del expediente (Tabla 2) sobre la sincronización de los relojes de las plataformas de los operadores de telefonía móvil y fija suministradas en el año 2023.

CONSIDERANDO:

- I. Que la Sutel está en la obligación de verificar la correcta tarificación de las comunicaciones establecidas entre las redes de los operadores o proveedores de servicios de telefonía móvil y telefonía fija de conformidad con el 41 y 42 del RIOF.
- II. Que el artículo 24 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (en adelante RPUF), los servicios de telefonía móvil y telefonía IP en los cuales se establezcan cargos por consumo, como lo son las llamadas de voz, serán tasadas de acuerdo con el tiempo real de la comunicación a partir de la hora y la fecha en que se estableció la llamada.
- III. Que el artículo 24 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (en adelante RPCS) establece que:

"(...) Los operadores/proveedores se encuentran en la obligación de tasar y facturar de manera correcta el 100% de los servicios de telecomunicaciones, independientemente de la modalidad de cobro, asegurando siempre el cobro del precio correcto, así como la aplicación adecuada de las condiciones de tasación establecidas en la normativa vigente. (...) "

- IV. Que los artículos 27 y 30 de la Constitución Política contienen el derecho fundamental al acceso de información pública. Así las cosas, la información que contenga la administración es considera como pública y disponible para que terceros tengan acceso a la misma. No obstante, dicho derecho fundamental, como en cualquier otro, puede contener excepciones estipuladas de forma legal, o bien cuando confluya con otros derechos fundamentales.
- V. Que el artículo 42 de la Ley General de Telecomunicaciones establece:

(..)

Los operadores de redes públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público deberán garantizar el secreto de las comunicaciones, el derecho a la intimidad y la protección de los datos de carácter personal de los abonados y usuarios finales, mediante la implementación

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

de los sistemas y las medidas técnicas y administrativas necesarias. Estas medidas de protección serán fijadas reglamentariamente por el Poder Ejecutivo.

- VI. Que la Sala Constitucional por medio de Resolución N°136-2003 del 15 de enero de 2003 indicó lo siguiente sobre dicho derecho al acceso a la información pública

“El ordinal 30 de la Constitución Política garantiza el libre acceso a los “departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público”, derecho fundamental que en la doctrina se ha denominado derecho de acceso a los archivos y registros administrativos, sin embargo, la denominación más acertada es la de derecho de acceso a la información administrativa, puesto que, en el acceso a los soportes materiales o virtuales de las administraciones públicas es el instrumento o mecanismo para alcanzar el fin propuesto que consiste en que los administrados se impongan de la información que detentan aquellas (...)”

- VII. Que el artículo 273 de la Ley General de Administración Pública, Ley N°6227, dispone lo siguiente:

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

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

- VIII. Que el artículo 274 de la Ley General de La Administración Pública, dispone lo siguiente: *“La decisión que negare el conocimiento y acceso a una pieza deberá ser suficientemente motivada. Cabrán contra la misma los recursos ordinarios de esta ley.”*

- IX. Que, según la normativa citada, la Ley General de la Administración Pública, hace referencia a la información sensible relativa a un particular o que la información confiera a la parte un privilegio indebido o una oportunidad para dañar ilegítimamente a la Administración, a la contraparte o a terceros, como *límites* al acceso al expediente y sus piezas, en vía administrativa. Esto nos lleva a señalar, que su contenido no es definido por la norma, y sería más bien esta Administración de conformidad con *el caso concreto* y la *jurisprudencia constitucional*, que de forma paulatina define sus alcances.

- X. Que de conformidad con la Ley de Información No Divulgada, Ley N°7975 en su artículo 2, para que cierta información tenga carácter de confidencial debe ser secreta, tener un valor comercial por su carácter de secreta, debe constar en documentos y debe haber sido objeto de medidas razonables para mantenerse secreta.

- XI. Que el artículo 4, inciso c), de la Ley de Información No Divulgada, N° 7975, establece que dicho cuerpo normativo no protege la información que:

“c) deba ser divulgada por disposición legal u orden judicial. No se considerará que entra al dominio público la información confidencial que cumpla los requisitos del primer párrafo del artículo 2 de esta ley y haya sido proporcionada a cualquier autoridad por quien la posea, cuando la haya revelado para obtener licencias, permisos, autorizaciones, registros o cualquier otro acto de

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

autoridad, por constituir un requisito formal. En todo caso, las autoridades o entidades correspondientes deberán guardar confidencialidad” (Resaltado intencional).

- XII. Que la Sala Constitucional ha desarrollado el derecho a la intimidad, regulado en el artículo 24 de la Constitución Política, siendo que por medio de la Resolución N° 934-1993 del 22 de febrero de 1993 indicó lo siguiente:

“El derecho de solicitar a las autoridades información, otorgado por el artículo 27 de la Constitución a todas las personas que habiten nuestro territorio, no es irrestricto. Por una parte, lo limita el contenido de la información que se procura obtener según lo reglado por el artículo 30 que circunscribe ese derecho de petición y de acceso a las dependencias públicas, a la información “de interés público”; y por la otra la privacidad, la libertad y el secreto de comunicaciones escritas, orales, y de cualquier otro tipo; de documentos privados protegidas por el artículo 24. (...) De la interpretación armónica de estas tres normas, se concluye, con meridiana claridad, que aun cuando estén en poder del Estado, algunos documentos conservar su carácter de privados, en la medida en que el interesado los ha suministrado a una oficina pública con el fin de producir de la administración algún resultado definido como lo sería una solicitud de concesión; o por serle exigido para cumplir con la ley, como el caso de la información tributaria. (...)” (Resaltado intencional).

- XIII. Que adicionalmente, de conformidad con el criterio C-239-95 de fecha 21 de noviembre de 1995, de la Procuraduría General de la República “el derecho de acceso a la información tiene como límites la información de carácter privado, el orden y moral públicos, los derechos de terceros, así como la existencia de secretos de Estado”.
- XIV. Que en este sentido la Procuraduría General de la República en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001, ha reconocido que podría considerarse como confidencial “la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual ésta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc.”
- XV. Que la Procuraduría General de la República, en el dictamen C-003-2003 del 14 de enero de 2003, indica que “La confidencialidad se ejerce en relación con información y documentos privados y significa una obligación para toda persona distinta de su titular de guardar la reserva necesaria sobre dicha información o documentación. Lo cual implica que si el derecho habiente confía dicha información o documentos a un tercero, normalmente la Administración, está impedida de divulgarla o a darla a conocer por algún otro medio a otras personas, salvo que el ordenamiento lo autorice. Esa excepción implicaría, entonces, que hay un interés público superior que justifica dejar sin efecto la confidencialidad...”.
- XVI. Que la Procuraduría General de la República, indicó mediante el dictamen número C-019-2010 del 25 de enero del 2010, que forma parte del secreto comercial los datos financieros de una empresa, asimismo, señala: “(...) Otros datos se presentan como más sencillos, pueden consistir en una sola palabra, como el nombre de una empresa que se prevé adquirir, otros más complejos, como los detalles de una nueva campaña publicitaria. En una entidad comercial puede abarcar -por ejemplo- los datos obtenidos para la mejora de un proceso de manufactura, una nueva fórmula, planes de comercialización, datos financieros, un nuevo programa de computación, política de precios, **informe sobre proveedores y suministro de materiales**, lista de clientes y sus preferencias de consumo. **Es de advertir que para que se consideren confidenciales es necesario que**

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

otorguen una ventaja económica a la empresa y que mejoren su valor financiero y puedan ser protegidos" (Destacado intencional)

- XVII.** Que se determinó que, la información presentada por los operadores/proveedores corresponde a CDR's en el programa Excel con este formato: Número de Origen, Número Destino, Fecha y Hora de Inicio, Fecha y Hora de Finalización, Duración, Costo. Este sentido, los CDR's podrían considerarse como un rastreo telefónico contenido en la Ley General de Telecomunicaciones. La Dirección General de Calidad consideró que todos los elementos señalados se enmarcan de lo denominado "***datos de tráfico***" por lo que ameritan el tratamiento confidencial solicitado.
- XVIII.** Que el operador **ICE** solicitó la confidencialidad justificando que la misma posee un valor comercial, cuya divulgación podría causar un privilegio indebido por parte de un tercero, y solicitan que sea utilizada únicamente para la verificación de la correcta sincronización de sus plataformas. En este sentido, resulta claro que la información proveída por los operadores y proveedores de servicios se puede relacionar con un secreto comercial, en vista que esta contiene datos de tráfico, donde se puede ver la totalidad de llamadas realizadas en un periodo determinado, así como el costo que poseen las mismas y el comportamiento de los usuarios, que a pesar de no estar identificados, puede brindar algún tipo de ventaja para un tercero competidor que pueda generar alguna estrategia comercial en perjuicio del operador que brinda la información.
- XIX.** Que, se considera que, al existir una muestra de la red de los clientes, esta puede ser catalogada como parte de la lista de clientes; razón por la cual, dicha información resulta de carácter sensible cuya eventual difusión podría implicar un perjuicio para los operadores y proveedores al dar a conocer su base de clientes.
- XX.** Que la declaratoria de confidencialidad de las piezas de los expedientes debe ser temporal y corresponde a la Sutel fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá el carácter confidencial conforme a las reglas de la sana crítica, proporcionalidad y razonabilidad, y considerando aspectos tales como los motivos expuestos por el operador o proveedor en la solicitud de confidencialidad, la naturaleza de la información presentada y el impacto de su divulgación en el mercado.
- XXI.** Que tomando en consideración que los operadores de telecomunicaciones se encuentran autorizados a guardar en sus archivos los registros de las comunicaciones por un plazo máximo de **3 años**, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, es que resulta procedente que dicha información sea considerada como confidencial por el mismo periodo.
- XXII.** Que, para efectos de resolver el presente asunto, se consideró lo dispuesto en el oficio número 05703-SUTEL-DGC-2023 del 7 de julio de 2023 de la Dirección General de Calidad, el cual se emitió de conformidad con la sección II del oficio número 03073-SUTEL-UJ-2018 de la Unidad Jurídica institucional y es acogido en su totalidad por este Consejo, por lo que, forma parte de la motivación del presente acto administrativo.

POR TANTO,

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227; Ley de Información No Divulgada, Ley N° 7975; Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios; Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final; del Reglamento de Acceso e Interconexión de los Redes de Telecomunicaciones; Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, así como criterios y jurisprudencia nacional

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

- Dar por recibido y acoger** el oficio número 05703-SUTEL-DGC-2023 del 7 de julio de 2023, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el *"INFORME SOBRE LA DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE PIEZAS DEL EXPEDIENTE SOBRE LA SINCRONIZACIÓN DE LOS RELOJES DE LAS PLATAFORMAS DE LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL Y FIJA SUMINISTRADAS EN EL AÑO 2023"*.
- Declarar** por un período de **tres (3) años** no prorrogables, la confidencialidad de la información perteneciente a los operadores/proveedores: **Instituto Costarricense de Electricidad, Claro CR Telecomunicaciones, S.A, Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A, Liberty Servicios Fijos LY S.A, Telecable S.A y Millicom Cable Costa Rica S.A.**, de conformidad con el artículo 273 y 274 de la Ley General de Administración Pública, Ley N° 6227, así como los artículos 2 y 4 de la Ley de Información No Divulgada, Ley N° 7975, y finalmente en consonancia con el artículo 30 de la Constitución Política, la siguiente información:

Tabla 1. Información por declarar como confidencial del expediente GCO-DGC-ETC-01769-2019

Nombre de operador	NI de respuesta	Información Confidencial
Instituto Costarricense de Electricidad	NI-05974-2023	Datos Electrónicos Adjuntos
Claro CR Telecomunicaciones, S.A.	NI-06410-2023	Datos Electrónicos Adjuntos
Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.	NI-05964-2023	Datos Electrónicos Adjuntos
Telecable S.A.	NI-05790-2023	Datos Electrónicos Adjuntos
Liberty Servicios Fijos LY S.A.	NI-05944-2023	Datos Electrónicos Adjuntos
Millicom Cable Costa Rica S.A.	NI-07642-2023	Datos Electrónicos Adjuntos

- Disponer que la información que Sutel emita a partir del procesamiento agregado o totalizado de los datos presentados por los operadores para el cumplimiento de sus funciones no tendrá carácter confidencial.
- Solicitar a la Unidad Administrativa de Gestión Documental de la Sutel, que implemente los controles necesarios para el almacenamiento de los datos sensibles aportados por los operadores/proveedores, con el fin de proteger y salvaguardar la privacidad de éstos.
- Notificar a los operadores/proveedores: **Instituto Costarricense de Electricidad, Claro CR Telecomunicaciones, S.A, Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A, Liberty Servicios Fijos LY S.A, Telecable S.A y Millicom Cable Costa Rica S.A.** la presente resolución de confidencialidad.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

En cumplimiento de lo que ordena los artículos 274 y 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.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE****ACUERDO 017-041-2023****RESULTANDO:**

- A.** Que mediante oficio número 09174-SUTEL-DGC-2022 del 18 de octubre de 2022, la Dirección presentó al Consejo de la Sutel el informe técnico “*Verificación de la sincronización de los relojes de las plataformas de los operadores de telefonía móvil y fija para el año 2022*”, en el que se detalló los resultados de la evaluación de la sincronización de plataformas de tasación de telefonía móvil y fija para el año 2022.
- B.** Que el 3 de noviembre de 2022, mediante acuerdo del Consejo de la Sutel número 026-074-2022, se conoció y aprobó el informe 09174-SUTEL-DGC-2022 remitido por la Dirección General de Calidad y que en dicho acuerdo se les solicitó a los operadores/proveedores evaluados acreditar el cumplimiento y presentar informes, tal y como se dispuso en los acuerdos que se citan a continuación:

“(…)

Tercero. Ordenar a los operadores evaluados, que en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir de la notificación del presente acuerdo deben acreditar mediante un informe lo siguiente:

a) El análisis técnico de las eventuales causas de la diferencia en las cantidades de registros aportados a la Sutel respecto de los CDRs de origen y los CDRs de destino, que implican la imposibilidad de emparejamiento de una gran proporción de CDRs aportados.

b) La evidencia de la realización de las mejoras en sus plataformas para asegurar que toda comunicación que sea generada (saliente) o recibida (entrante) desde sus redes genere un registro detallado de comunicación (CDR) que cumplan con lo establecido en el artículo 13 sobre los principios generales para la sincronización del Plan Técnico Fundamental de Sincronización, el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión (RAIRT) y el artículo 24 del Reglamento sobre Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF).

Cuarto. Ordenar a los operadores evaluados Instituto Costarricense de Electricidad, Claro CR Telecomunicaciones, S.A, Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A, continuar los esfuerzos para garantizar el cumplimiento de la sincronización, de conformidad con lo solicitado en el acuerdo 027-005-2017, de la sesión ordinaria 005-2017, celebrada el 25 de enero del 2017, el acuerdo número 011-085-2020, del 4 de diciembre de 2020 y el acuerdo 025-027-2022, del 18 de marzo del 2022 del Consejo de Sutel, para lo cual se les requiere presentar, en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir de la notificación del presente acuerdo, un informe a Sutel sobre las acciones que implementarán, con su respectivo cronograma de aplicación, para aumentar los porcentajes de sincronización de sus plataformas, de modo que se garantice el cumplimiento de las disposiciones

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

del artículo 37 del Reglamento de Acceso e Interconexión y lo establecido en el numeral 24 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. (...). (Resaltado intencional).

- C. Que la notificación a los operadores del acuerdo del Consejo de la Sutel número 026-074-2022 se realizó el 9 de noviembre de 2022, es por lo anterior que el plazo de 20 días hábiles para aportar los informes solicitados venció el 8 de diciembre de 2022.
- D. Que los aportes de información de los operadores/proveedores se registraron en la Sutel con los siguientes números de ingreso de documentación y fecha:

Tabla 1. Respuesta de los operadores/proveedores al acuerdo número 026-074-2022.

Nombre de operador	Nombre comercial	NI de respuesta
Instituto Costarricense de Electricidad	Kölbi/ICE	NI-19550-2022 del 21/12/2022 ²
Claro CR Telecomunicaciones, S.A.	Claro	NI-18132-2022 del 28/11/2022
Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.	Liberty (móvil)	NI-19085-2022 del 13/12/2022
Telecable S.A.	Telecable	NI-01028-2023 del 25/01/2023 ³
Liberty Servicios Fijos LY S.A	Liberty (fijo)	No aportó informe ⁴
Millicom Cable Costa Rica S.A.	TIGO	NI-18904-2022 del 12/12/2022

- E. Que en seguimiento al acuerdo del Consejo de la Sutel número 026-074-2022 y la información remitida por los operadores/proveedores evaluados, la Dirección General de Calidad por medio de los siguientes oficios remitidos el 2 de mayo de 2023 procedió a solicitar a los operadores/proveedores una muestra de los CDRs extraídos de sus redes para verificar la sincronización de sus plataformas para el año 2023 mediante el análisis comparativo de los registros aportados, tal y como se consigna a continuación:

Tabla 2. Operadores y números de oficios de solicitud de CDRs.

Nombre de operador	Nombre comercial	Numero de oficio de solicitud de CDRs
Instituto Costarricense de Electricidad	Kölbi /ICE	03551-SUTEL-DGC-2023
Claro CR Telecomunicaciones, S.A.	Claro	03552-SUTEL-DGC-2023
Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.	Liberty (móvil)	03553-SUTEL-DGC-2023
Telecable S.A.	Telecable	03554-SUTEL-DGC-2023
Liberty Servicios Fijos LY S.A.	Liberty(fijo)	03557-SUTEL-DGC-2023
Millicom Cable Costa Rica S.A.	TIGO	03555-SUTEL-DGC-2023

- F. Que los aportes de información y CDRs de los operadores/proveedores se registraron en la Sutel con los siguientes números de ingreso de documentación y fecha:

Tabla 3. Respuesta de los operadores/proveedores y números de oficios de solicitud de CDRs.

² El 6 de diciembre de 2022 mediante documento NI-18834-2022, el Instituto Costarricense de Electricidad solicitó una ampliación del plazo para poder cumplir con lo solicitado, la cual se recibió previo al vencimiento del plazo de 20 días hábiles otorgado en el citado acuerdo 026-074-2022 del 3 de noviembre de 2022 notificado el 9 de noviembre de 2022. Sutel mediante oficio 11010--SUTEL-DGC-2022 aprobó la prórroga solicitada.

³ Por un error material no se le notificó el acuerdo, se le notificó correctamente hasta el día 23 de diciembre de 2022.

⁴ Sutel remitió oficio de prevención número 11015-SUTEL-DGC-2022 del 16 de diciembre de 2022 a Liberty Servicios Fijos LY S.A para que aportará la información requerida en cumplimiento al acuerdo 026-074-2022 y no existió respuesta por parte de dicho operador.

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Nombre de operador	Nombre comercial	NI de respuesta
Instituto Costarricense de Electricidad	Kölbí /ICE	NI-05974-2023 19/05/2023
Claro CR Telecomunicaciones, S.A.	Claro	NI-06410-2023 29/05/2023
Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.	Liberty (móvil)	NI-05964-2023 del 19/05/2023
Telecable S.A.	Telecable	NI-05790-2023 del 12/05/2023
Liberty Servicios Fijos LY S.A.	Liberty(fijo)	NI-05944-2023 18/05/2023
Millicom Cable Costa Rica S.A.	TIGO	NI-07642-2023 15/05/2023

- G.** Que la DGC procedió a realizar las verificaciones solicitadas en el acuerdo 026-074-2022 del Consejo de la Sutel, mediante el análisis comparativo de los registros detallados de comunicaciones para la fecha del 2 de mayo de 2023, aportados por los operadores de telefonía móvil y fija evaluados mediante el Sistema de Comparación WEB de CDRs de la Superintendencia de Telecomunicaciones.
- H.** Que mediante oficio número 05660-SUTEL-DGC-2023 del 6 de julio de 2023, la Dirección General de Calidad emitió el informe sobre la verificación de la sincronización de los relojes de las plataformas de los operadores de telefonía móvil y fija para el año 2023.
- I.** Que mediante oficio número 05703-SUTEL-DGC-2023 del 7 de julio de 2023 se remitió al Consejo de la Sutel el informe sobre la declaratoria de confidencialidad de piezas del expediente sobre la sincronización de los relojes de las plataformas de los operadores de telefonía móvil y fija suministradas en el año 2023.
- J.** Que por medio de la resolución número RCS-155-2023 del 13 de julio de 2023, el Consejo de esta Superintendencia declaró la confidencialidad de la información perteneciente a los operadores/proveedores: Instituto Costarricense de Electricidad, Claro CR Telecomunicaciones, S.A, Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A, Liberty Servicios Fijos LY S.A, Telecable S.A y Millicom Cable Costa Rica S.A. por un período de tres (3) años, de conformidad con el artículo 273 y 274 de la Ley General de Administración Pública, Ley N° 6227, así como, los numerales 2 y 4 de la Ley de Información No Divulgada, Ley N° 7975, y finalmente en consonancia con el artículo 30 de la Constitución Política, a saber:

Tabla 4. Información declarada como confidencial del expediente GCO-DGC-ETC-01769-2019

Nombre del operador	NI de respuesta
Instituto Costarricense de Electricidad	NI-05974-2023
Claro CR Telecomunicaciones, S.A.	NI-06410-2023
Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.	NI-05964-2023
Telecable S.A.	NI-05790-2023
Liberty Servicios Fijos LY S.A.	NI-05944-2023
Millicom Cable Costa Rica S.A.	NI-07642-2023

CONSIDERANDO:

- Que de conformidad con lo establecido en el artículo 41 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF) la Dirección General de Calidad (DGC) evalúa la calidad del servicio de los operadores y proveedores, para lo cual realiza estudios técnicos programados así

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

- como aquellos que la resolución de quejas requiera, asimismo, el numeral 42 inciso i) del citado RIOF, dispone que le corresponde a la DGC efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia respecto de los operadores y proveedores, de conformidad con lo señalado en el artículo 76 de la Ley N° 7593.
2. Que de conformidad con los artículos 60 incisos a), d), e) y k) y artículo 73 incisos a), k) y s) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N°7593, son funciones de la Sutel garantizar y proteger los derechos de los usuarios, velar por el cumplimiento de las obligaciones de los operadores, aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.
 3. Que según lo dispone en el artículo 45 incisos 1), 4), 9), 11) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones, N°8642, dentro de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones se encuentran el solicitar y recibir información expedita y veraz sobre la prestación de los servicios, recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de parte de los operadores recibir una facturación exacta y veraz que refleje el consumo realizado, la pronta corrección de los problemas de facturación, así como, de ser informado por parte del proveedor cuando se produzcan cambios en los precios y en las tarifas .
 4. Que de conformidad con el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (en adelante RAIRT) se establece que en cuanto a la captura de CDR facturables se debe tener la siguiente consideración: *“Sincronización: se establece una variación máxima entre la horade inicio de las comunicaciones entre la central de comunicaciones de origen, respecto al destino de la comunicación, en ± 2 segundos.”*
 5. Que de conformidad con el artículo 13 que establece los principios generales para la sincronización indicado en el Plan Técnico Fundamental de Sincronización de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos: *“En ningún caso se admitirán diferencias en los relojes de distintas centrales de comunicaciones superiores a ± 2 segundos.”*
 6. Que de conformidad con el artículo 24 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF), los servicios de telefonía móvil y telefonía fija en los cuales se establezcan cargos por consumo, como lo son las llamadas de voz, se deberá cumplir las siguientes condiciones: *“(…) Los operadores y proveedores únicamente podrán cobrar aquellas comunicaciones sobre las cuales exista un registro de tasación (CDR) que refleje adecuadamente la duración de la llamada, los números de origen y destino, la fecha y hora de inicio de la comunicación y la modalidad tarifaria en que se realizó*. En todo caso aplicará lo dispuesto en el artículo 37 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones. (El resaltado es intencional).
 7. Que, además, el artículo 24 del RPUF establece lo siguiente, en cuanto a la carencia de registros en las centrales de los operadores: *“(…) Para todas aquellas comunicaciones que no se encuentren registradas en las centrales de comunicaciones involucradas o la diferencia entre los tiempos de comunicación registrados por éstas sea de ± 3 segundos o mayor, no se efectuará cargo alguno a los servicios de los usuarios involucrados en estas comunicaciones inconsistentes*. (El resaltado es intencional).
 8. Que como base que motiva el presente acuerdo, conviene incorporar el análisis realizado por la Dirección General de Calidad por medio del oficio número 05660-SUTEL-DGC-2023 de 6

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

de julio de 2023, en lo que interesa, el cual acoge este Consejo en todos sus extremos y forma parte integral del presente acuerdo:

“(...)

3. Sobre las pruebas de sincronización de los relojes de las plataformas de los operadores móviles y fija

El presente estudio tiene la finalidad de dar continuidad con la verificación en el cumplimiento del artículo 37 inciso b) del RAIRT en seguimiento del acuerdo 027-005-2017, de la sesión ordinaria 005-2017, celebrada el 25 de enero del 2017, sobre la sincronización de los relojes de las plataformas de los operadores/proveedores de telefonía móvil y fija evaluados determinando si los relojes de las plataformas de los operadores evaluados cumplen con el tiempo máximo de sincronización de ± 2 segundos según establece dicho reglamento.

- 3.1. Metodología implementada en la verificación de la sincronización de las plataformas de los operadores de telefonía móvil y fija

Para la verificación de la sincronización de las plataformas de los operadores/proveedores de telefonía móvil y telefonía fija se utilizó el Sistema Comparador WEB de CDRs (<https://comparadorcdr.sutel.go.cr/>).

Los operadores/proveedores y los tipos de servicios evaluados en el presente informe fueron los que tuvieron en el año 2021 la mayor proporción del mercado⁵ tanto a nivel de telefonía fija como telefonía móvil, tal y como se detalla en la siguiente Tabla:

Tabla 4. Operadores y servicios evaluados.

Nombre de operador	Nombre comercial	Tipo de servicio
Instituto Costarricense de Electricidad	Kölbi	Móvil y fijo
Claro CR Telecomunicaciones, S.A.	Claro	Móvil
Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.	Liberty (móvil)	Móvil
Telecable S.A.	Telecable	IP
Liberty Servicios Fijos LY S.A.	Liberty (fijo)	IP
Millicom Cable Costa Rica S.A.	TIGO	IP

En virtud de lo anterior, y en seguimiento con el procedimiento realizado para la verificación del cumplimiento de la sincronización de los relojes de las plataformas de los operadores/proveedores según lo establecido en el artículo 37 inciso b) del RAIRT, se establecieron las siguientes condiciones de verificación hacia la sincronización entre los operadores evaluados, las mismas se describen en la Tabla 5:

Tabla 5. Condición de verificación de acuerdo con el artículo 37 inciso b) del RAIRT

Plataforma de operador de origen	Diferencia máxima en la hora de inicio de la comunicación entre las centrales (De acuerdo con el artículo 37 inciso b) del RAIRT)	Plataforma de operador de destino
Operador origen evaluado	± 2 s	Kölbi
	± 2 s	Claro
	± 2 s	Liberty (móvil)
	± 2 s	ICE Fija

⁵ Tomado de Informe de Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones 2022: Distribución por operador de suscriptores telefonía IP diciembre 2022 y distribución de suscripciones al servicio de telefonía móvil por operador:
https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/informe_estadisticas_del_sector_de_telecomunicaciones_costa_rica_2022.pdf

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Plataforma de operador de origen	Diferencia máxima en la hora de inicio de la comunicación entre las centrales (De acuerdo con el artículo 37 inciso b) del RAIRT)	Plataforma de operador de destino
	±2 s	Telecable
	±2 s	Liberty (fijo)
	±2 s	TIGO

Con el fin de verificar las condiciones descritas, la DGC procedió a requerir a todos los operadores/proveedores evaluados, los registros detallados de todas las comunicaciones de voz que cursaron sus redes durante un periodo específico de selección⁶ el cual se describe a continuación en las siguientes tablas:

a) Para el caso de llamadas salientes para los operadores móviles:

Tabla 6. Selección para llamadas salientes móviles.

Origen Operador Móvil	Destinos	Fecha evaluada	Hora de Inicio	Hora Final
Números de Operador Evaluado Móvil (servicios móviles postpago y prepago)	2XXX-XXXX 4XXX-XXXX 5XXX-XXXX 6XXX-XXXX 7XXX-XXXX 8XXX-XXXX	02-05-2023	00:00:00	23:59:59

b) Para el caso de llamadas entrantes móviles durante ese rango:

Tabla 7. Selección para llamadas entrantes móviles.

Origen	Destinos Operador Móvil	Fecha	Hora de Inicio	Hora Final
2XXX-XXXX 4XXX-XXXX 5XXX-XXXX 6XXX-XXXX 7XXX-XXXX 8XXX-XXXX	5XXX-XXXX 6XXX-XXXX 7XXX-XXXX 8XXX-XXXX	02-05-2023	00:00:00	23:59:59

c) Para el caso de llamadas salientes fijas durante ese rango:

Tabla 8. Selección para llamadas salientes fijas.

Origen Fijo/IP	Destinos	Fecha	Hora de Inicio	Hora Final
Números de operador fijo/IP (servicios telefonía fija/IP)	2XXX-XXXX 4XXX-XXXX 5XXX-XXXX 6XXX-XXXX 7XXX-XXXX 8XXX-XXXX	02-05-2023	00:00:00	23:59:59

d) Para el caso de llamadas entrantes fijas durante ese rango:

⁶ Debido al volumen intenso de comunicaciones entre las redes de los operadores evaluados durante las 24 horas que se solicitaron en los oficios, una hora de tráfico contiene suficientes registros de llamadas para realizar la verificación de sincronización de los relojes de las plataformas de los operadores y proveedores.

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Tabla 9. Selección para llamadas entrantes fija

Origen	Destinos Fijo/IP	Fecha	Hora de Inicio	Hora Final
2XXX-XXXX 4XXX-XXXX 5XXX-XXXX 6XXX-XXXX 7XXX-XXXX 8XXX-XXXX	2XXX-XXXX ó 4XXX-XXXX	02-05-2023	00:00:00	23:59:59

Como se puede observar las verificaciones se centran sobre los registros detallados de llamadas (CDRs) extraídos de las plataformas de los operadores/proveedores del día 2 de mayo del 2023 entre el rango de horas de 00:00:00 a 23:59:59.

3.2. Sobre el procesamiento de los CDRs aportados por los operadores

Con los registros detallados de llamadas (CDR) aportados por los operadores/proveedores conforme a lo solicitado por la DGC en sus oficios de solicitud, se procedió con la revisión de estos con el fin de que los registros utilizados en el presente estudio contuvieran únicamente la información relacionada a números nacionales con los siguientes prefijos 2XXX-XXX, 4XXX-XXXX, 5XXX-XXXX, 6XXX-XXXX, 7XXX-XXXX y 8XXX-XXXX para garantizar que se cumpliera con el Plan Nacional de Numeración, es decir, se verificó que no existieran registros que fueran llamadas internacionales, así como los registros de llamadas nacionales, pero con comunicaciones hacia los destinos de numeración corta o números de cobro revertido, manteniendo únicamente en los CDRs evaluados la numeración indicada en las Tablas 6, 7, 8 y 9.

Es así como en la Tabla 10, se describe la cantidad de llamadas generadas y recibidas a nivel nacional registradas en los CDRs aportados por los operadores/proveedores de telefonía móvil y fija durante el periodo de verificación:

Tabla 10. Cantidad de llamadas salientes y entrantes registradas en los CDRs para las verificaciones de sincronización.

Tipo de Servicio	Operador Evaluado	Tipo de CDR	Cantidad de llamadas registradas
Servicios de telefonía móvil	Kölbi	Saliente	3 226 736
		Entrante	3 040 592
	Claro	Saliente	1 315 519
		Entrante	1 301 553
	Liberty (móvil)	Saliente	832 637
		Entrante	1 590 971
Servicios de telefonía fija	ICE fijo	Saliente	1 457 928
		Entrante	1 718 784
	Telecable	Saliente	48 242
		Entrante	19 823
	Liberty (fijo)	Saliente	41 362
		Entrante	17 176
	TIGO	Saliente	419 646
		Entrante	49 462
	Total	Saliente	7 342 070
		Entrante	7 738 361

Fuente: Dirección General de Calidad

Como se detalla en la Tabla 10 existe un mayor registro de llamadas en los CDRs de destino respecto de los salientes, en este sentido la diferencia entre las llamadas salientes y las llamadas entrantes es de 396.291 registros, lo anterior se puede explicar preliminarmente debido a los siguientes casos:

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

- i. Dentro del rango de numeración nacional analizado existen comunicaciones desde y hacia destinos de operadores de telefonía fija IP no abarcados en este estudio debido a la representatividad en el mercado.
- ii. La realización de llamadas por parte de los usuarios finales a números de destino que no existen o no están aprovisionados en la red nacional.
- iii. A posibles problemas de interconexión que no permitieron establecer la comunicación correcta, por lo cual solo se registran CDRs en el origen y no en el destino.
- iv. Debido al faltante de registros (CDRs) entrantes aportados por los operadores/proveedores a la Sutel.

Los archivos con las cantidades de CDRs descritos en la tabla anterior fueron cargados al Sistema Comparador WEB de CDRs para su respectivo proceso de comparación y el correspondiente análisis de los resultados obtenidos.

a) Condiciones requeridas para la asociación exitosa de CDR entrantes y salientes

El Sistema Comparador WEB de CDRs, realiza la comparación línea por línea de cada uno de los CDRs que fueron cargados a la plataforma y busca la coincidencia entre el CDR de origen y el CDR de destino bajo las siguientes condiciones:

Tabla 11. Condiciones que deben cumplirse para la asociación exitosa de CDRs

CDR Saliente	Condición	CDR Entrante
Número de origen del CDR saliente	=	Número de origen del CDR entrante
Número de destino del CDR saliente	=	Número de destino del CDR entrante
Fecha (dd/mm/aaaa) del CDR saliente	=	Fecha(dd/mm/aaaa) del CDR entrante
Hora de inicio (hh:mm:ss) del CDR saliente	≈ (*)	Hora de inicio (hh:mm:ss) del CDR saliente
* En esta condición se permite hasta una variación máxima de ± 2 segundos según lo establece el artículo 37 inciso b) del RAIRT y el artículo 13 del Plan Técnico Fundamental de Sincronización, para lograr la asociación.		

Las anteriores condiciones deben cumplirse para lograr establecer que un CDR está asociado correctamente, es decir una comunicación registrada en el CDR de origen encontró su contraparte con la comunicación registrada en el CDR de destino.

3.2.a.1. Casos detectados en la asociación de CDRs

En los siguientes apartados se muestran las diferentes situaciones que se pueden dar al verificar los registros de llamadas entre los CDRs aportados por los operadores de origen y destino.

- 3.2.a.1.1.** En el caso ideal donde el CDR asociado presenta una variación en el inicio de la llamada de 0 segundos, es decir, los relojes de las plataformas de los operadores están completamente sincronizados:

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

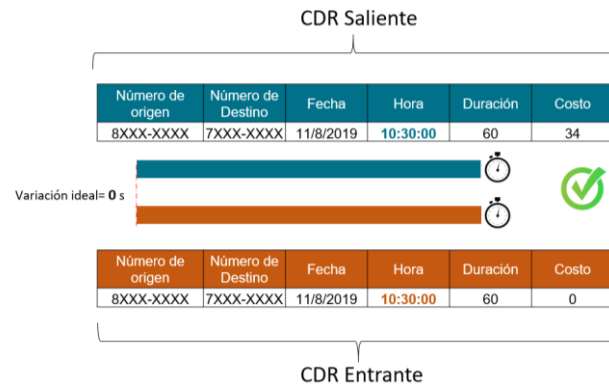


Figura 1. Ejemplo con CDR asociado con una variación ideal

3.2.a.1.2. En el segundo caso, se muestra un CDR asociado con una variación máxima en el inicio de la llamada de 2 segundos, es decir los relojes de las plataformas de los operadores están sincronizados con una variación máxima de 2s cumpliendo lo establecido en el artículo 37 inciso b) del RAIRT y el artículo 13 del Plan Técnico Fundamental de Sincronización:

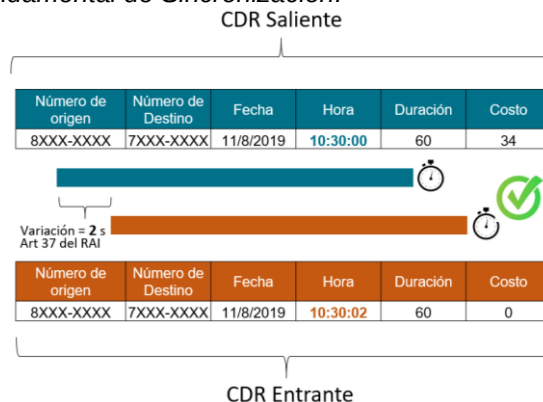


Figura 2. Ejemplo con CDR asociado con una variación máxima establecida por el artículo 37 inciso b) del RAIRT

3.2.a.1.3. En el tercer caso, se visualiza un ejemplo donde existe un CDR asociado que logró su coincidencia al permitir una variación igual o superior a 3 segundos en el inicio de la hora de la llamada, incumpliendo lo establecido en el artículo 37 inciso b) del RAIRT y el artículo 13 del Plan Técnico Fundamental de Sincronización:



13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Figura 3. Ejemplo con CDR asociado con una variación superior que incumple lo establecido por el artículo 37 inciso b) del RAIRT

3.2.a.1.4. En el caso donde un CDR de origen no logre encontrar un CDR de destino sin importar la variación máxima permitida, se considerará como un “CDR No asociado” que incumpliría lo establecido en el artículo 24 del RPUF:

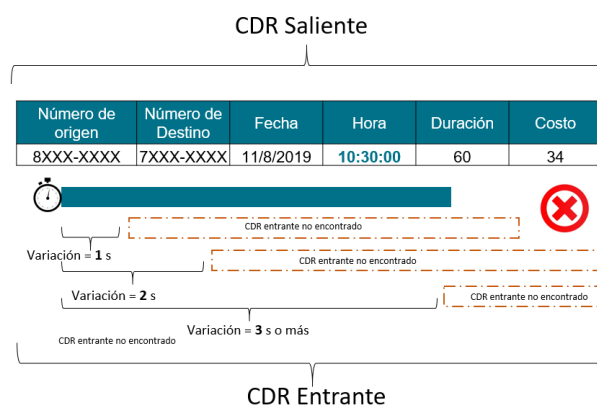


Figura 4. Ejemplo de un CDR No asociado que incumple el artículo 24 del RPUF.

Las anteriores condiciones fueron verificadas a través del Sistema Comparador WEB de CDRs durante el procesamiento de la totalidad de archivos de CDRs entrantes y salientes aportados por los operadores evaluados e indicados en la Tabla 10.

b) Sobre la configuración de las campañas de comparación ejecutadas en el Sistema Comparador WEB de CDRs

Como parte de los parámetros establecidos en las campañas de comparación de CDRs para verificar la sincronización de los relojes de las plataformas de los operadores/proveedores se configuraron en el Sistema Comparador los siguientes valores:

a) Variación⁷ máxima permitida en segundos en el inicio de la llamada entre relojes:

- Primera prueba: ± 2 segundos, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 37 inciso b) del RAIRT y el artículo 13 del Plan Técnico Fundamental de Sincronización.
- Segunda prueba: ± 10 segundos (5 veces el permitido), utilizado para la verificación del nivel de desincronización entre las plataformas.

b) Rango de fechas a evaluar: 2 de mayo de 2023.

c) Rango de horas a evaluar: 00:00:00 hasta 23:59:59 (24 horas)⁸.

d) Duración de las llamadas: 0 segundos hasta 100.000 segundos.

Las campañas de comparación ejecutadas para verificar la sincronización de los relojes se realizaron en escenarios de 1x7, es decir un operador de origen contra la totalidad de los operadores evaluados, tal y como se muestran en las siguientes tablas:

⁷ Diferencia en segundos del inicio de la hora (00:00:00) de la llamada registrada por la central de un operador A y la registrada por un operador B.

⁸ En informes anteriores se utilizaba un periodo de evaluación de 1 hora, para este informe se continua con el aumentó a 24 horas con el fin de tener una mayor cantidad de muestra por escenario evaluado.

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023
Tabla 12. Escenarios de prueba 1x7 para la verificación de sincronización de relojes.

CDR Saliente	CDR Entrante	CDR Saliente	CDR Entrante	CDR Saliente	CDR Entrante	CDR Saliente	CDR Entrante
Kölbi	Kölbi	Liberty (móvil)	Kölbi	Liberty (fijo)	Kölbi	TIGO	Kölbi
	Claro		Claro		Claro		Claro
	Liberty(móvil)		Liberty(móvil)		Liberty(móvil)		Liberty(móvil)
	ICE Fija		ICE Fija		ICE Fija		ICE Fija
	Telecable		Telecable		Telecable		Telecable
	Liberty(fijo)		Liberty(fijo)		Liberty(fijo)		Liberty(fijo)
	TIGO		TIGO		TIGO		TIGO
CDR Saliente	CDR Entrante	CDR Saliente	CDR Entrante	CDR Saliente	CDR Entrante	CDR Saliente	CDR Entrante
Claro	Kölbi	ICE Fijo	Kölbi	Telecable	Kölbi		
	Claro		Claro		Claro		
	Liberty(móvil)		Liberty(móvil)		Liberty(móvil)		
	ICE Fija		ICE Fija		ICE Fija		
	Telecable		Telecable		Telecable		
	Liberty(fijo)		Liberty(fijo)		Liberty(fijo)		
	TIGO		TIGO		TIGO		

De esta forma mediante los citados escenarios de prueba se procedió a verificar el cumplimiento del artículo 37 inciso b) del RAIRT y el artículo 13 del Plan Técnico Fundamental de Sincronización para cada operador de origen evaluado y en caso de la existencia de incumplimientos poder estimar los niveles de desincronización de los relojes hacia cada una de las plataformas de los operadores de destino evaluados.

c) Consideraciones importantes sobre la cantidad aportada de CDRs por los operadores evaluados

Es importante señalar que en apego a lo indicado en la normativa vigente (artículo 24 del RPUF), todas las comunicaciones deben generar un registro, es así que en el periodo de muestra evaluado, para las comunicaciones nacionales (únicamente se consideraron los números telefónicos nacionales con estructura de ocho (8) dígitos pertenecientes a usuarios finales de los operadores) debe existir un registro único tanto en el operador de origen como en el operador destino por cada comunicación realizada indistintamente de la duración de la misma, por lo que partiendo de ese principio, la cantidad de llamadas generadas a nivel de operadores en condición de origen debería ser cercana a la cantidad registrada a nivel de operadores en condición de destino, situación que al verificar lo detallado en la Tabla 10 no se está cumpliendo, debido a que se identifica una gran diferencia de comunicaciones salientes (7.342.070) en comparación a las entrantes (7.738.361) aportadas por los operadores evaluados, es decir, existen 396.291 registros de llamadas salientes que no se reflejaron en registros de llamadas entrantes, situación que se estudia a profundidad en los siguientes apartados del presente informe.

Para la verificación del año 2023, se mantiene el periodo evaluado de 24 horas como se realizó en el año 2022 con el fin de garantizar más muestras para los diferentes escenarios por evaluar y mantener la comparabilidad de los resultados. Por lo anterior se procedió a verificar si la muestra evaluada tanto de los CDRs salientes como entrantes aportados por los operadores/proveedores incluyen comunicaciones de todos los escenarios necesarios por evaluar según se determinó en la Tabla 12 para cada uno de los operadores en estudio, en la siguiente tabla se muestra la verificación de los escenarios identificados durante un periodo de muestreo de 24 horas:

Tabla 13. Escenarios detectados por operador origen, a partir de los CDRS salientes y entrantes⁹

⁹ Entre el rango de fecha del 2 de mayo de 2023 entre las 00:00:00 am y 23:59:59 pm

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Operador origen	Tipo de CDR	Operadore destino						
		Kölbi	Claro	Liberty (móvil)	ICE	Telecable	Liberty (fijo)	TIGO
Kölbi	Saliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Entrante	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Claro	Saliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Entrante	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Liberty (móvil)	Saliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Entrante	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ICE	Saliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Entrante	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Telecable	Saliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Entrante	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Liberty (fijo)	Saliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Entrante	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
TIGO	Saliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Entrante	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Donde: ✓: escenario existente; : no hay CDRs aportados para ese escenario
Fuente: Dirección General de Calidad

Con base a los hallazgos detallados anteriormente, es necesario indicar que desde la etapa de análisis preliminar de la información remitida por los operadores (Tabla 10) es posible esperar algunos escenarios con niveles bajos de asociación de registros y se prevé que no sea posible asociar la totalidad de los CDRs de origen por la carencia de CDRs de destino, aun cuando el periodo de evaluación de 24 horas permite contar con llamadas para todos los escenarios previstos (Tabla 12) tal y como se detalló en la Tabla 13.

4. Sobre los resultados obtenidos en las pruebas de sincronización de los relojes de los operadores/proveedores evaluados

En el presente apartado se describen los principales hallazgos, obtenidos a partir de las pruebas de sincronización de los relojes de los operadores evaluados, realizadas con la ejecución de campañas de comparación de CDRs.

En la siguiente tabla se muestra la distribución del peso por operador en los porcentajes respecto a la cantidad de llamadas generadas y recibidas para el periodo evaluado, es decir el día 2° de mayo de 2023 entre las 00:00:00 a 23:59:59.

Tabla 14. Distribución porcentual de llamadas por operador según tipo de CDR.

Operador Evaluado	Tipo de CDR	Cantidad de llamadas registradas	% de la muestra Saliente	% de la muestra Entrante
Kölbi	Saliente	3 226 736	43,9%	
	Entrante	3 040 592		39%
Claro	Saliente	1 315 519	17,9%	
	Entrante	1 301 553		16,8%
Liberty (móvil)	Saliente	832 637	11,3%	
	Entrante	1 590 971		20,6%
ICE fijo	Saliente	1 457 928	19,9%	
	Entrante	1 718 784		22,2%
Telecable	Saliente	48 242	0,7%	
	Entrante	19 823		0,3%
Liberty (fijo)	Saliente	41 362	0,6%	

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Operador Evaluado	Tipo de CDR	Cantidad de llamadas registradas	% de la muestra Saliente	% de la muestra Entrante
TIGO	Entrante	17 176		0,2%
	Saliente	419 646	5,7%	
	Entrante	49 462		0,6%
Total	Saliente	7 342 070	100%	
	Entrante	7 738 361		100%

Fuente: Dirección General de Calidad

Es importante indicar que los mayores porcentajes de CDRs se registran en los operadores de telefonía móvil (Kolbi, Liberty (móvil) y Claro) y además del servicio de telefonía fija del ICE, siendo los CDRs de los operadores de telefonía IP los de menor proporción, lo anterior es consecuente con el tráfico de llamadas habitual y la concentración de la mayor cantidad de usuarios finales para los servicios móviles y la telefonía fija, de acuerdo con las estadísticas del sector para el año 2022 elaborado por la Sutel.

4.1. Proceso: Búsqueda de CDR asociados

El segundo proceso de análisis realizado por el Sistema Comparador de CDRs fue encontrar todos los CDRs asociados exitosamente por operador de origen evaluado, es decir, asociar un registro de una llamada en el CDR saliente de un operador de origen con su contraparte en el CDR entrante aportado por el operador de destino, en cumplimiento con la variación máxima en el inicio de la llamada, el cual según el artículo 37 inciso b) del RAIRT debe de ser de ±2 segundos.

En la siguiente tabla se muestran a nivel general por operador/proveedor los resultados de la cantidad y porcentajes de asociaciones exitosas con la variación máxima permitida establecida en el artículo 37 del RAIRT.

Tabla 15. Resumen – Cantidad y porcentajes de asociaciones a nivel general por operador evaluado a ±2 segundos

Operador evaluado	CDR Salientes del operador origen	CDRs Asociados exitosamente	CDRs No Asociados por la carencia de un CDR de destino	CDR Salientes Asociados (%)	CDR Salientes No Asociados (%)
Kolbi	3 226 736	3 174 623	52 113	98,38%	1,62%
Claro	1 310 440	1 294 105	16 335	98,75%	1,25%
Liberty (móvil)	829 633	814 003	15 630	98,12%	1,88%
ICE fijo	1 457 928	1 214 575	243 353	83,31%	16,69%
Telecable	48 242	28 369	19 873	58,81%	41,19%
Liberty (fijo)	41 362	35 807	5 555	86,57%	13,43%
TIGO	419 050	31 187	387 863	7,44%	92,56%

Fuente: Dirección General de Calidad

Como detalla la tabla anterior, los niveles de asociaciones exitosas de CDRs en la mayoría de los operadores superan el 80% de la muestra evaluada, sin embargo, existen dos (2) operadores con porcentajes notablemente inferiores Telecable (58,81%), TIGO (7,44%). Sin embargo, aunque existen porcentajes altos de asociación en general, se sigue evidenciando un incumplimiento en lo establecido en el artículo 37 del RAIRT y del artículo 24 del RPUF, lo anterior puede deberse a las siguientes circunstancias:

- Faltante de registros en los CDRs de destino (por la no aportación de los registros por parte de los operadores/proveedores al momento de remitir la información a Sutel).
- Faltante de registros en los CDRs de destino (debido a la generación de llamadas de origen a destinos no existentes o no aprovisionados en la red nacional)
- Faltante de registros en los CDRs de destino (debido a posibles problemas de interconexión, que no permiten establecer la comunicación con el operador destino).
- Incumplimiento en la sincronización establecida en el artículo 37 inciso b) del RAIRT.

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Con el fin de analizar de forma detallada los porcentajes de las asociaciones de CDRs mostrados en la Tabla 15, se realizó el análisis por escenario (operador origen contra operador destino) para cada uno de los operadores evaluados, lo anterior se detalla en la Tabla 16. Como se aprecia en la tabla de resultados de comparación, los porcentajes de CDRs asociados exitosamente por escenario para cada uno de los operadores evaluados con una variación máxima de 2 segundos son inferiores a lo esperado según la normativa vigente, el cual debe de ser del 100% de asociación por escenario.

Tabla 16. Resumen – Resultados de asociaciones a 2 segundos de variación máxima permitida en la normativa vigente.

Comparativa del porcentaje de asociaciones de CDRs (un origen y un destino) entre operadores evaluados (2 segundos)																					
	Operador origen evaluado																				
	Kölni			Liberty (móvil)			Claro			ICE fijo			Liberty (fijo)			Telecable			Tigo		
Operad or destino	Cantidad de CDR			Cantidad de CDR			Cantidad de CDR			Cantidad de CDR			Cantidad de CDR			Cantidad de CDR			Cantidad de CDR		
	Total	Asoc ia do (%)	No asoc iado (%)	Total	Asoci ado (%)	No asoci ado (%)	Total	Asoci ado (%)	No asoci ado (%)	Total	Asoci ado (%)	No asoci ado (%)	Total	Asoci ado (%)	No asoci ado (%)	Total	Asoci ado (%)	No asoci ado (%)	Total	Asoci ado (%)	No asoci ado (%)
Kölni	1 519 856	100	0,0	379 145	100	0,0	260 050	99,9	0,1	466 048	100	0,0	13 689	99,1	0,9	17 600	63,8	36,2	128 611	0,1	99,9
Claro	314 713	96,5	3,5	211 892	98,7	1,3	488 148	99,8	0,2	146 537	42,5	57,5	45 8	30,5	69,5	6 507	75,4	24,6	55 433	3,0	97,0
Liberty (móvil)	753 806	98,7	1,3	1 638	0,1*	99,9	354 120	98,9	1,1	268 367	49,1	50,9	13 427	93,4	6,6	10 066	79,3	20,7	104 087	18,8	81,2
ICE fijo	590 292	100	0,0	217 298	99,9	0,1	189 517	99,8	0,2	545 229	100	0,0	7 824	95,7	4,3	5 173	75,5	24,5	28 182	13,7	86,3
Telecable	5 996	73,1	26,9	2 768	74,5	25,5	2 797	76,2	23,8	5 640	80,1	19,9	85	89,4	10,6	261	100	0,0	182	19,2	80,8
Liberty (fijo)	6 826	62,2	37,8	3 860	62,4	37,6	2 293	78,6	21,4	3 333	37,4	62,6	38 2	100	0,0	46	76,1	23,9	254	11,0	89,0
TIGO	23 031	34,6	65,4	9 575	44,8	55,2	8 425	48,9	51,1	11 530	31,9	68,1	23 2	36,6	63,4	169	30,2	69,8	6 272	95,1	4,9
Otros destinos	12 216	0,0	100	3 457	0,0	100	5 090	0,0	100	11 244	0,0	100	26 5	0,0	100	8 420	0,0	100	96 029	0,0	100
TOTAL	3 226 736	98,4	1,6	829 633	98,1	1,9	1 310 440	98,8	1,2	457 928	83,3	16,7	41 362	86,6	13,4	48 242	58,8	41,2	419 050	7,4	92,6

Donde: * el porcentaje de asociación de CDRs es inferior al 90%.

Fuente: Dirección General de Calidad

Se identifican 19 (se resalta con el color rojo) de 49 escenarios evaluados donde el porcentaje fue superior al 90% de asociaciones exitosas (un CDR origen con un CDR destino). Por lo tanto, existen 30 escenarios que evidencian problemas de asociación por factores como una mayor desincronización en sus plataformas o por la carencia de registros remitidos por los operadores evaluados. El caso del escenario Liberty (móvil) como origen y Liberty (móvil) como destino donde existe un porcentaje de 0,1% se debe al faltante de las comunicaciones “on-net” aportadas por el citado operador para el periodo evaluado.

4.2. Nivel de asociación con variación máxima permitida a 10 segundos

Con el fin de determinar si existe una mayor variación en el inicio de las llamadas entre los relojes de las plataformas de los operadores evaluados que permita mejorar los resultados de asociación, se procedió a aumentar la variación máxima permitida en la normativa de 2 segundos a 10 segundos en la configuración del Sistema Comparador de CDRs, lo anterior permite a la DGC verificar si existe una mayor cantidad de asociaciones de CDRs en los escenarios evaluados de los operadores debido a una desincronización de las plataformas de los propios operadores evaluados.

Con base al procedimiento citado anteriormente, se deben considerar las siguientes condiciones para comprender el comportamiento de los resultados al aumentar la variación máxima permitida en el inicio de la hora para la asociación de CDRs en el Sistema Comparador:

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

- i. Si los resultados de CDR asociados con una variación mayor a la permitida (al pasar de ± 2 a ± 10 segundos) tienden a la disminución del porcentaje de asociaciones exitosas obtenido, es posible descartar un problema específico en la sincronización de relojes de las plataformas, dado que la razón de la disminución podría deberse a un traslape en el tiempo de llamadas realizado por el Sistema Comparador en la asociación de los CDRs cercanos en hora (hh:mm:ss) al incrementar la variación permitida.
- ii. Si los porcentajes de asociación de CDRs se mantienen igual aún al aumentar la variación permitida (pasar de ± 2 a ± 10 segundos), existe una mayor posibilidad de que los relojes se encuentren sincronizados dentro del umbral permitido o ya no existan más CDRs entrantes como contraparte que permitan aumentar la asociación de CDRs por la posible falta de CDRs aportados por los operadores.
- iii. Si el porcentaje de asociaciones de CDRs aumenta al incrementar la variación (al pasar de ± 2 a ± 10 segundos), se puede identificar una evidente desincronización entre el reloj de la plataforma del operador evaluado y el reloj del operador móvil, fijo o IP de destino o viceversa.

Los hallazgos más importantes del nivel de asociación al aumentar la variación máxima permitida a 10 segundos se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 16. Resumen – Cantidad y porcentajes de asociaciones a nivel general por operador evaluado a ± 10 segundos

Operador evaluado	CDR Salientes del operador origen	CDRs Asociados exitosamente	CDRs No Asociados por la carencia de un CDR de destino	CDR Salientes Asociados (%)	CDR Salientes No Asociados (%)
Kölbi	3 226 736	3 176 295	50 441	98,44%	1,56%
Claro	1 310 440	1 294 304	16 136	98,77%	1,23%
Liberty (móvil)	829 633	813 840	15 793	98,10%	1,90%
ICE fijo	1 457 928	1 264 415	193 513	86,73%	13,27%
Telecable	48 242	28 404	19 838	58,88%	41,12%
Liberty (fijo)	41 362	36 270	5 092	87,69%	12,31%
TIGO	419 050	84 812	334 238	20,24%	79,76%

Fuente: Dirección General de Calidad

En la Tabla 18 se muestra los resultados obtenidos para todos los escenarios evaluados con una variación máxima de 10 segundos en el inicio de las llamadas.

Tabla 18. Resumen – Resultados de asociaciones al permitir 10 segundos de variación máxima.

Comparativa del porcentaje de asociaciones de CDRs (un origen y un destino) entre operadores evaluados (10 segundos)																						
Operador origen evaluado																						
		Kölbi ↓			Liberty (móvil) ↓			Claro ↓			ICE fijo ↓			Liberty (fijo) ↓			Telecable ↓			Tigo ↓		
Operad or destino	Cantidad de CDR			Cantidad de CDR			Cantidad de CDR			Cantidad de CDR			Cantidad de CDR			Cantidad de CDR			Cantidad de CDR			
	Total	Asoc iado (%)	No asoc iado (%)	Total	Asoc iado (%)	No asoc iado (%)	Total	Asoc iado (%)	No asoc iado (%)	Total	As oci ado (%)	No asoci ado (%)	Total	Asoci ado (%)	No asoci ado (%)	Total	Asoci ado (%)	No asoci ado (%)	Total	Asoci ado (%)	No asoci ado (%)	
Kölbi	1 519 856	100	0,0	379 145	100	0,0	260 050	99,9	0,1	466 048	100	0,0	13 689	99,9	0,1	17 600	63,8	36,2	128 611	20,4	79,6	
Claro	314 713	96,5	3,5	211 892	98,7	1,3	488 148	99,8	0,2	146 537	53,7	46,3	5 458	30,5	69,5	6 507	75,4	24,6	55 433	9,8	90,2	
Liberty (móvil)	753 806	98,7	1,3	1 638	99,9	0,1	354 120	98,9	1,1	268 367	61,1	38,9	13 427	93,4	6,6	10 066	79,3	20,7	104 087	36,3	63,7	
ICE fijo	590 292	99,9	0,1	217 298	99,5	0,5	189 517	99,5	0,5	545 229	100	0,0	7 824	100	0,0	5 173	75,5	24,5	28 182	32,8	67,2	
Telecable	5 996	78,8	21,2	2 768	74,5	25,5	2 797	76,2	23,8	5 640	87,2	12,8	85	89,4	10,6	261	100	0,0	182	36,3	63,7	
Liberty (fijo)	6 826	62,2	37,8	3 860	62,4	37,6	2 293	78,6	21,4	3 333	48,0	52,0	382	100	0,0	46	76,1	23,9	254	20,9	79,1	
TIGO	23 031	44,2	55,8	9 575	52,1	47,9	8 425	57,8	42,2	11 530	36,1	63,9	232	46,1	53,9	169	51,5	48,5	6 272	95,0	5,0	
Otros destinos	12 216	0,0	100,0	3 457	0,0	100	5 090	0,0	100	11 244	0,0	100	265	0,0	100	8 420	0,0	100	96 029	0,0	100,0	
TOTAL	3 226 736	98,4	1,6	829 633	98,1	1,9%	1 310 440	98,8	1,2%	1 457 928	86,7	13,3	41 362	87,7	12,3	48 242	58,9	41,1	419 050	20,2	79,8	

Donde: : el porcentaje de asociación de CDRs es inferior al 90%.

Fuente: Dirección General de Calidad

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Los escenarios cuyo porcentaje se resalta con el color rojo se deben a que su nivel de asociación no alcanzó a superar el 90% de asociaciones exitosas, lo anterior evidencia un mayor incumplimiento respecto de lo establecido en el artículo 37 del RAIRT sobre la sincronización requerida en la plataforma de los operadores.

Los hallazgos más importantes de estas constataciones se muestran en los resultados de las Tablas 19 y 20 de la comparativa de porcentajes de asociaciones exitosas de CDRs por operador evaluado para una variación máxima de ± 2 segundos según lo establece la normativa vigente contra una variación mayor (10 segundos) con el fin de determinar si existe una desincronización mayor de los relojes de las plataformas que no permite la correcta asociación de los registros.

Tabla 17. Resumen – Comparativa de porcentajes de asociación de operadores móviles como origen al aumentar la variación máxima permitida de 2s a 10s

Comparativa entre 2 segundos y 10 segundos de variación máxima para la asociación de CDRs									
Operador origen evaluado									
Operador destino	Kolbi ↓			Liberty (móvil) ↓			Claro ↓		
	Cantidad de CDR			Cantidad de CDR			Cantidad de CDR		
	2s	10s	Diferencia relativa	2s	10s	Diferencia relativa	2s	10s	Diferencia relativa
Kolbi	100,0%	100,0%	0,00%	100,0%	100,0%	0,00%	99,9%	99,9%	0,00%
Claro	96,5%	96,5%	-0,02% ↓	98,7%	98,7%	-0,01% ↓	99,8%	99,8%	0,00%
Liberty (móvil)	98,7%	98,7%	-0,05% ↓	0,1%	0,1%	0,00%	98,9%	98,9%	-0,03% ↓
ICE fijo	100,0%	99,9%	-0,07% ↓	99,9%	99,5%	-0,38% ↓	99,8%	99,5%	-0,24% ↓
Telecable	73,1%	78,8%	5,65% ↑	74,5%	74,5%	0,00%	76,2%	76,2%	0,00%
Liberty (fijo)	62,2%	62,2%	0,01% ↑	62,4%	62,4%	0,00%	78,6%	78,6%	0,00%
TIGO	34,6%	44,2%	9,53% ↑	44,8%	52,1%	7,27% ↑	48,9%	57,8%	8,83% ↑
TOTAL	98,4%	98,4%	0,05% ↑	98,1%	98,1%	-0,02% ↓	98,8%	98,8%	0,02% ↑

Donde: ↑: aumentó la asociación de CDRs / ↓: disminuye la asociación de CDRs

Fuente: Dirección General de Calidad

Tabla 18. Resumen – Diferencia porcentual en asociación de CDRs de los operadores fija como origen al aumentar la variación máxima permitida de 2s a 10s

Comparativa entre 2 segundos y 10 segundos de variación máxima para la asociación de CDRs												
Operador de origen evaluado												
	ICE fijo ⬇			Liberty (fijo) ⬇			Telecable ⬇			TIGO ⬇		
Operador destino	Cantidad de CDR			Cantidad de CDR			Cantidad de CDR			Cantidad de CDR		
	2s	10s	Diferencia	2s	10s	Diferencia	2s	10s	Diferencia	2s	10s	Diferencia
Kölbi	100%	100%	0,00%	99,1%	99,9%	0,72%⬆	63,8%	63,8%	0,00%	0,1%	20,4%	20,39%⬆
Claro	42,5%	53,7%	11,23%⬆	30,5%	30,5%	0,04%⬆	75,4%	75,4%	0,00%	3,0%	9,8%	6,88%⬆
Liberty (móvil)	49,1%	61,1%	12,03%⬆	93,4%	93,4%	0,01%⬆	79,3%	79,3%	-0,01%⬇	18,8%	36,3%	17,45%⬆
ICE fijo	99,98%	99,95%	-0,02%⬇	95,7%	100%	4,32%⬆	75,5%	75,5%	0,00%	13,7%	32,8%	19,11%⬆
Telecable	80,1%	87,2%	7,06%⬆	89,4%	89,4%	0,00%	100%	100%	0,00%	19,2%	36,3%	17,03%⬆
Liberty (fijo)	37,4%	48,0%	10,65%⬆	100,0%	100%	0,00%	76,1%	76,1%	0,00%	11,0%	20,9%	9,84%⬆
TIGO	31,9%	36,1%	4,16%⬆	36,6%	46,1%	9,48%⬆	30,2%	51,5%	21,30%⬆	95,1%	95,0%	-0,14%⬇
TOTAL	83,3%	86,7%	3,42%⬆	86,6%	87,7%	1,12%⬆	58,8%	58,9%	0,07%⬆	7,4%	20,2%	12,80%⬆

Donde: ↑: aumentó la asociación de CDRs / ↓: disminuye la asociación de CDRs

Fuente: Dirección General de Calidad

De acuerdo con los resultados de las comparaciones visibles en las Tablas 19 y 20, es importante señalar los siguientes hallazgos:

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

- a) Existe una desincronización entre los relojes de las plataformas de los operadores que superan la variación máxima permitida en el inicio de las llamadas en CDRs asociados de ± 2 segundos establecida en el artículo 37 inciso b) del RAIRT, lo anterior al verificar que al aumentar la variación máxima (± 2 s) a 5 veces la permitida (es decir a ± 10 s) aumenta el porcentaje de asociaciones de CDRs para los siguientes escenarios:

Tabla 19. Escenarios que aumenta % de asociación al pasar de 2s a 10s de variación máxima.

	Operadores	Destino						
		Kölbi	Claro	Liberty (móvil)	ICE fijo	Telecable	Liberty (fijo)	TIGO
Origen	Kölbi ➡					Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)
	Claro ➡							Aumenta (faltante CDRs)
	Liberty (móvil) ➡							Aumenta (faltante CDRs)
	ICE fijo ➡		Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)		Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)
	Telecable ➡							Aumenta (faltante CDRs)
	Liberty (fijo) ➡	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (100%)			Aumenta (faltante CDRs)
	TIGO ➡	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	

- Aumenta (faltante CDRs) = Al aumentar la máxima variación de 2s a 10s se aumentó el porcentaje de asociación mostrando la desincronización entre plataformas, sin embargo, existe un faltante de CDRs de destino para asociar con los CDRs de origen.
- Aumenta (100%) = Al aumentar la máxima variación de 2s a 10s se aumentó el porcentaje hasta llegar al 100% de asociación, mostrando la desincronización entre plataformas.

Fuente: Dirección General de Calidad

- b) Por lo tanto, se identificó que existen 22 escenarios de los 49 evaluados donde al aumentar la variación máxima permitida hasta 10 segundos (tablas 19 y 20), se logró aumentar las asociaciones exitosas de CDRs, lo cual evidencia que no se cumple con la variación máxima permitida de 2 segundos y por lo tanto la presencia de una desincronización de los relojes de las plataformas de los operadores evaluados por ende el incumplimiento del artículo 13 que establece los principios generales para la sincronización según las disposiciones del Plan Técnico Fundamental de Sincronización y el artículo 37 inciso b) del RAIRT.
- c) Los escenarios que muestran una aparente sincronía entre sus plataformas y no se aumentan o disminuyen sus porcentajes de asociación al pasar de la variación máxima de 2s a 10s son 17 de los 49 evaluados y se muestran a continuación:

Tabla 20. Escenarios que no varían el % de asociación al pasar de 2s a 10s de variación máxima, mostrando sincronía en sus relojes.

	Operadores	Destino						
		Kölbi	Claro	Liberty (móvil)	ICE fijo	Telecable	Liberty (fijo)	TIGO
Origen	Kölbi ➡	Sincronía (100%)						
	Claro ➡	Sincronía (faltante CDRs)	Sincronía (faltante CDRs)			Sincronía (faltante CDRs)	Sincronía (faltante CDRs)	
	Liberty (móvil) ➡	Sincronía (100%)		Sincronía (100%)		Sincronía (faltante CDRs)	Sincronía (faltante CDRs)	
	ICE fijo ➡	Sincronía (100%)						
	Telecable ➡	Sincronía (faltante CDRs)	Sincronía (faltante CDRs)		Sincronía (faltante CDRs)	Sincronía (100%)	Sincronía (faltante CDRs)	
	Liberty (fijo) ➡					Sincronía (100%)	Sincronía (faltante CDRs)	
	TIGO ➡							

Sincronía (100%) = Se logró asociar al 100% todos los CDRs de origen con los CDRs de destino.

Sincronía (faltante CDRs) = Al aumentar la máxima variación de 2s a 10s no se varió el porcentaje de asociación mostrando sincronía, sin embargo, existe un faltante de CDRs de destino para asociar con los CDRs de origen.

Fuente: Dirección General de Calidad

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

- d) Los escenarios que muestran una disminución en sus porcentajes de asociación una vez variada la ventana a 10 segundos, se debe a que al aumentar la ventana puede ocurrir que se presenten asociaciones entre comunicaciones muy cercanas en el tiempo cuando se tiene registros con el mismo número de origen y destino, fecha y hora que terminan cumpliendo la ventana de 10 segundos, lo cual hace que un CDR asociado correctamente en una ventana de 2 segundos, pierda su CDR correspondiente en una ejecución con una ventana a 10 segundos.
- e) El faltante de CDRs no generados o no aportados por los operadores evaluados en la entrega de la información a la Sutel no permitieron que los CDRs origen que sí fueron aportados encontraran su contraparte en el CDR destino, lo cual provoca una disminución en los porcentajes de asociaciones exitosas en las tablas 18, 19 y 20 para los distintos escenarios evaluados, lo anterior incumple lo establecido en el artículo 24 del RPUF en cuanto a la obligación de la generación de un CDR por cada comunicación generada.

5. Comparativa entre los resultados obtenidos de sincronización de las evaluaciones de los años 2022 al 2023

Con el propósito de velar por el cumplimiento del acuerdo número 027-005-2017, de la sesión ordinaria 005-2017, celebrada el 25 de enero del 2017, el acuerdo número 011-085-2020 de la sesión ordinaria el 4 de diciembre de 2020, el acuerdo 025-027-2022 del 18 de marzo de 2022 y el acuerdo número 026-074-2022 del 3 de noviembre de 2022 del Consejo de la Sutel sobre la verificación del cumplimiento de la sincronización de los relojes de las plataformas de los operadores/proveedores de telefonía móvil, y fija, se procede a presentar una comparativa entre los resultados obtenidos en el informe de sincronización "01779 SUTEL-DGC-2022 - Informe Técnico de verificación de sincronización 2021", "9174-SUTEL-DGC-2022 Informe Técnico de verificación de sincronización 2022" y los resultados obtenidos durante la verificación realizada para el año 2023.

En la siguiente tabla se muestran los resultados de las asociaciones de CDRs con una variación máxima de 2 segundos según la normativa vigente obtenidos durante el año 2021 para un periodo de evaluación de 1 hora de registros en comparación a los del 2022 y 2023 con un periodo de 24 horas de registros:

Tabla 21. Comparativa de porcentajes de asociaciones entre los años de 2021, 2022 y el 2023

Comparativa de las asociaciones de CDRs entre los años 2021-2022-2023						
Referencia	Sincronización 2021 Oficio 01779 SUTEL-DGC-2022 Periodo evaluado: 1 hora		Sincronización 2022 Oficio 09174-SUTEL-DGC-2022 Periodo evaluado: 24 horas		Sincronización 2023 Oficio 0XXX-SUTEL-DGC-2023 Periodo evaluado: 24 horas	
	CDR Salientes	CDR Salientes	CDR Salientes	CDR Salientes	CDR Salientes	CDR Salientes
	Asociados	No Asociados	Asociados	No Asociados	Asociados	No Asociados
Operador evaluado	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Kolbi	↑97,77	2,23	↓76,10	23,90	↑98,38	1,62
Claro	↑97,60	2,40	↓48,91	51,09	↑98,75	1,25
Liberty (móvil)	↑98,56	1,44	↓38,22	61,78	↑98,12	1,88
ICE fijo	↑81,93	18,07	↓79,70	20,30	↑83,31	16,69
Telecable	↓3,90	96,10	↑39,43	60,57	↑58,81	41,19
Liberty (fijo)	↑51,54	48,46	↓28,90	71,10	↑86,57	13,43
TIGO	↓6,33	93,67	↑10,64	89,36	↓7,44	92,56

Donde: ↑: aumentó la asociación de CDRs / ↓: disminuye la asociación de CDRs

Fuente: Dirección General de Calidad

Los esfuerzos realizados por la Sutel en conjunto con los operadores evaluados a lo largo de estos últimos años han brindado resultados positivos dado que el porcentaje de sincronización para el 2023 subió en 6 de los 7 operadores evaluados según se muestra en la Tabla 23.

Sin embargo, también se extrae de la Tabla 23 que existen 4 operadores evaluados ICE fijo, Telecable, Liberty fijo y Tigo, donde aún los niveles de asociaciones están lejanos al 90%, y dicho valor es crítico para los escenarios de Telecable con un 58.81% de asociación y Tigo con solo un 7.44% de asociación. En la siguiente tabla se presentan los cambios a nivel de la diferencia porcentual en los resultados obtenidos por operador a

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

lo largo de los últimos años en cuanto al mejoramiento en los porcentajes de asociación de CDRs en comparativa a años anteriores evaluados:

Tabla 22.a Diferencia porcentual entre los años de 2021, 2022 y el 2023

Diferencia porcentual en la asociación de CDRs			
Operador		Diferencia para los años evaluados 2021->2022	Diferencia para los años evaluados 2022->2023
Kolbi	⬇️	-21,67	⬆️ 22,28
Claro	⬇️	-48,69	⬆️ 49,84
Liberty (móvil)	⬇️	-60,34	⬆️ 59,90
ICE fijo	⬇️	-2,23	⬆️ 3,61
Telecable	⬆️	35,53	⬆️ 19,38
Liberty (fijo)	⬇️	-22,64	⬆️ 57,67
TIGO	⬆️	4,31	⬆️ -3,20

Donde: ↑: aumentó % de asociación / ↓: disminuyó % de asociación

Fuente: Dirección General de Calidad

Lo descrito en la tabla anterior, si bien es posible evidenciar una mejora considerable en la asociación de CDRs, continúa denotando un incumplimiento de las obligaciones normativas dado que la sincronización de todas las comunicaciones que cursan las redes de los operadores debe de ser el 100%, por lo que los operadores evaluados deben mantener los esfuerzos de asegurar el cumplimiento de la sincronización de las plataformas y/o aportación de los CDRs generados por su plataforma.

Es necesario resaltar los casos de los operadores de telefonía IP como lo son Telecable y TIGO, dado que los mismos siguen mostrando problemas de sincronización al presentar un comportamiento a la baja en los niveles de asociación de CDRs durante los años 2021-2022 y continúan en el 2023 y alcanzando en esta última evaluación niveles de asociación inferiores al 60%". (Destacados del original).

9. Que los operadores/proveedores evaluados en cumplimiento al acuerdo 026-074-2022 del Consejo de la Sutel del 9 de noviembre de 2022, cumplieron entregando la información técnica (Tabla 3) que garantiza que han realizado las acciones correspondientes para la sincronización de sus plataformas con la NIST de previo a la realización de las pruebas de sincronización 2023. Exceptuando al operador Liberty Servicios Fijos LY S.A que no presentó la información correspondiente a pesar de que la Sutel le remitió el oficio de prevención número 11015-SUTEL-DGC-2022 del 16 de diciembre de 2022.
10. Se identificó una carencia de registros en los CDRs entrantes remitidos a la Sutel por parte de los operadores evaluados y aunado a la desincronización detectada en las pruebas no permitió la correcta asociación de los CDRs (de origen respecto destino) resultando en porcentajes de asociación exitosa por operador inferiores al 98,38% como los que se muestra en la siguiente tabla resumen:

Tabla 5. Porcentajes de asociaciones por operador de origen a 2 segundos

Operador evaluado	CDR Salientes del operador origen	CDR Salientes Asociados (%)	CDR Salientes No Asociados (%)
Kölbi	3 226 736	98,38%	1,62%
Claro	1 310 440	98,75%	1,25%
Liberty (móvil)	829 633	98,12%	1,88%
ICE fijo	1 457 928	83,31%	16,69%
Telecable	48 242	58,81%	41,19%
Liberty (fijo)	41 362	86,57%	13,43%
TIGO	419 050	7,44%	92,56%
TOTAL	7 333 391	75,91%	24,09%

Fuente: Dirección General de Calidad

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

11. Que de conformidad con los resultados de las evaluaciones, del total de comunicaciones salientes solo un 75,91% (5.566.777) de las llamadas originadas se encuentran debidamente asociadas con un destino y cumplen con la variación máxima en el inicio de la llamada entre el origen y el destino menor o igual al permitido ($\pm 2s$).
12. Que del total de CDRs salientes analizados (7.333.391), un 24,09% (1.766.613) de las llamadas de origen no encontraron su contraparte en un CDR destino, lo que corresponde a una irregularidad, incumpliendo la variación máxima de sincronización de los relojes de las plataformas según el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión, por lo que, también se incumple con el artículo 13 de dicho cuerpo normativo que establece los principios generales para la sincronización según las disposiciones del Plan Técnico Fundamental de Sincronización.
13. Que existe un incumplimiento de las disposiciones del artículo 24 del RPUF que establece que para todas aquellas comunicaciones que no se encuentren registradas en las centrales de comunicaciones involucradas no se efectuará cargo alguno a los servicios de los usuarios involucrados en estas comunicaciones inconsistentes, es decir que, existieron aproximadamente 1.766.613 de llamadas de origen que no encontraron su contraparte en el CDR destino y por lo tanto no debieron ser tasadas por el operador de acuerdo con la normativa vigente.
14. Que el 24,09% de los CDRs salientes evaluados no pudieron ser asociados correctamente debido a que en la mayoría de los casos incumplen la variación máxima de sincronización de los relojes de las plataformas según el artículo 37 inciso b) del RAIPT, por lo que también se incumple con el artículo 13 de dicho cuerpo normativo que establece los principios generales para la sincronización según las disposiciones del Plan Técnico Fundamental de Sincronización, lo cual se debe corregir para asegurar una correcta tasación de las comunicaciones.
15. Que al aumentar la variación máxima permita hasta 5 veces la permitida (10 segundos), se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 6. Porcentajes de asociaciones por operador de origen a 10 segundos

Operador evaluado	CDR Salientes del operador origen	CDR Salientes Asociados (%)	CDR Salientes No Asociados (%)
Kölbi	3 226 736	98,44%	1,56%
Claro	1 310 440	98,77%	1,23%
Liberty (móvil)	829 633	98,10%	1,90%
ICE fijo	1 457 928	86,73%	13,27%
Telecable	48 242	58,88%	41,12%
Liberty (fijo)	41 362	87,69%	12,31%
TIGO	419 050	20,24%	79,76%
TOTAL	7 333 391	78,41%	21,59%

Fuente: Dirección General de Calidad

El porcentaje general de asociación exitosa aumenta al 78,41% y aun cuando la variación máxima permita se amplió a 10 segundos se obtuvo un 21,59% de CDRs que no pudieron ser asociados, lo anterior evidencia que existen operadores cuyas plataformas no se encuentran debidamente sincronizadas por cuanto al modificar la variación máxima permitida se logró un

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

aumento del 2,5% (diferencia tabla 24 y 25), lo que representa un total de 183.335 CDRs que pudieron ser asociados exitosamente al aumentar la variación máxima de 2s a 10s.

16. Que de los 49 escenarios evaluados entre operadores, los escenarios (origen contra destino) que aumentaron o disminuyeron su porcentaje de asociación de CDRs al aumentar la variación máxima permitida, se muestran en la siguiente tabla resumen:

Tabla 23. Comportamiento de asociación exitosa de CDRs al aumentar la variación de 2s a 10s

Operador Origen	Operador destino						
	Kolbi	Claro	Liberty (móvil)	ICE Fijo	Telecable	Liberty (fijo)	TIGO
Kolbi ➡	Sincronía (100%)	Disminuye (faltante CDRs)	Disminuye (faltante CDRs)	Disminuye (100%)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)
Claro ➡	Sincronía (faltante CDRs)	Sincronía (faltante CDRs)	Disminuye (faltante CDRs)	Disminuye (faltante CDRs)	Sincronía (faltante CDRs)	Sincronía (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)
Liberty (móvil) ➡	Sincronía (100%)	Disminuye (faltante CDRs)	Sincronía (100%)	Disminuye (faltante CDRs)	Sincronía (faltante CDRs)	Sincronía (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)
ICE fijo ➡	Sincronía (100%)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Disminuye (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)
Telecable ➡	Sincronía (faltante CDRs)	Sincronía (faltante CDRs)	Disminuye (faltante CDRs)	Sincronía (faltante CDRs)	Sincronía (100%)	Sincronía (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)
Liberty (fijo) ➡	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (100%)	Sincronía (100%)	Sincronía (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)
TIGO ➡	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Aumenta (faltante CDRs)	Disminuye (faltante CDRs)

- Aumenta (faltante CDRs) = Al aumentar la máxima variación de 2s a 10s se aumentó el porcentaje de asociación mostrando la desincronización entre plataformas, sin embargo, existe un faltante de CDRs de destino para asociar con los CDRs de origen.
- Aumenta (100%) = Al aumentar la máxima variación de 2s a 10s se aumentó el porcentaje hasta llegar al 100% de asociación, mostrando la desincronización entre plataformas.
- Disminuye (faltante CDRs) = Al aumentar la máxima variación de 2s a 10s se disminuye el porcentaje de asociación mostrando, sin embargo, existe un faltante de CDRs de destino para asociar con los CDRs de origen.
- Disminuye (100%) = Al aumentar la máxima variación de 2s a 10s se disminuye el porcentaje de asociación de 100% a uno menor.
- Sincronía (100%) = Se logró asociar al 100% todos los CDRs de origen con los CDRs de destino.
- Sincronía (faltante CDRs) = Al aumentar la máxima variación de 2s a 10s no se varió el porcentaje de asociación mostrando sincronía, sin embargo, existe un faltante de CDRs de destino para asociar con los CDRs de origen.

Fuente: Dirección General de Calidad

17. Que de conformidad con los resultados obtenidos se registró la existencia de 22 de 49 escenarios evaluados que evidencian una desincronización de los relojes de las plataformas entre los operadores y por ende el incumplimiento del artículo 13 que establece los principios generales para la sincronización según las disposiciones del Plan Técnico Fundamental de Sincronización y el artículo 37 inciso b) del RAIRT.
18. Que existen problemas de sincronización en las plataformas de los operadores/proveedores evaluados debido a los porcentajes de asociación mostrados en las Tablas 16 y 18 del informe emitido en el oficio número 05660-SUTEL-DGC-2023 y aunado a la carencia de CDRs en la aportación de la información remitida por parte de los operadores/proveedores evaluados (Tabla 10) del informe previamente citado, 6 de los 7 operadores/proveedores evaluados muestran un crecimiento en la asociación de los CDRs, los cual arrojan niveles mayores de sincronización en sus plataformas que los registrados para el año 2022. como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 24. Comparativa de porcentajes de asociaciones y diferencia porcentual entre el año de 2021 -2022 y 2023

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Referencia	Sincronización 2021 Oficio 01779 SUTEL-DGC-2022	Sincronización 2022 Oficio 09174-SUTEL-DGC-2022	Sincronización 2023 Oficio 05660-SUTEL-DGC-2023
Operador Origen	Sincronía de CDRs (1hr)	Sincronía de CDRs (24hr) / 2021->2022	Sincronía de CDRs (24hr) / 2022->2023
Kolbi	97,77%	76,10% / -21,67% ↓	98,38% / 22,28% ↑
Claro	97,60%	48,91% / -48,69% ↓	98,75% / 49,84% ↑
Liberty (móvil)	98,56%	38,22% / -60,34% ↓	98,12% / 59,90% ↑
ICE fijo	81,93%	79,70% / -2,23% ↓	83,31% / 3,61% ↑
Telecable	3,90%	39,43% / 35,53% ↑	58,81% / 19,38% ↑
Liberty (fijo)	51,54%	28,90% / -22,64% ↓	86,57% / 57,67% ↑
TIGO	6,33%	10,64% / 4,31% ↑	7,44% / -3,20% ↓

Fuente: Dirección General de Calidad

19. Los esfuerzos realizados por la Sutel en conjunto con los operadores evaluados a lo largo de estos últimos años han brindado resultados positivos dado que el porcentaje de sincronización para el 2023 subió en 6 de los 7 operadores evaluados según mostró en la Tabla 28. Sin embargo, la citada Tabla muestra que existen 4 operadores evaluados ICE fijo, Telecable, Liberty fijo y Tigo, donde aún los niveles de asociaciones están lejanos al 90%, y dicho valor es crítico para los escenarios de Telecable con un 58.81% de asociación y Tigo con solo un 7.44% de asociación, es por lo anterior que esta Dirección considera que aún se requiere continuar realizando acciones de mejora por parte de los operadores según lo establecido en el acuerdo número 027-005-2017 del 25 de enero del 2017, acuerdo número 011-085-2020 del 4 de diciembre de 2020, acuerdo número 025-027-2022 del 18 de marzo de 2022 y el acuerdo número 026-074-2022 del 3 de noviembre de 2022 de este Consejo sobre el cumplimiento por parte de los operadores de telefonía móvil y fija del artículo 13 sobre los principios generales para la sincronización del Plan Técnico Fundamental de Sincronización, del artículo 37 del RAIRT y el artículo 24 del RPUF.
20. Que se evidencia que aún existe problemas de sincronización en los operadores de telefonía fija, principalmente para los operadores Telecable y TIGO, dado que según los porcentajes de asociación de CDRs siempre son inferiores a los operadores móviles, lo que muestra desincronización de sus relojes hacia los otros operadores evaluados y alcanzando en esta última evaluación niveles de asociación menores al 58,81% y 7,44% respectivamente.

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

Primero. Dar por recibido y aprobar el oficio número 05660-SUTEL-DGC-2023 del 6 de julio de 2023 emitido por la Dirección General de Calidad con los resultados de la evaluación de la sincronización de plataformas de tasación de telefonía móvil y fija.

Segundo. Notificar los resultados plasmados en el oficio número 05660-SUTEL-DGC-2023 del 6 de julio de 2023 a los operadores Instituto Costarricense de Electricidad, Claro CR Telecomunicaciones, S.A, Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A, Liberty Servicios Fijos LY S.A, Telecable S.A y Millicom Cable Costa Rica S.A. para que analicen los resultados y tomen las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento del artículo 13 sobre los principios generales para la sincronización del Plan Técnico Fundamental de Sincronización, el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT) y el artículo 24 del Reglamento sobre Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF).

Tercero. Ordenar a Telecable S.A. y Millicom Cable Costa Rica S.A que en el plazo máximo de 10 días hábiles presenten a la Sutel un informe detallado con la verificación de la sincronización de

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

todos los escenarios de comunicaciones donde fungen como origen y destino con el fin de garantizar una sincronización superior al 90% siendo que se registró un cumplimiento de solo un 58,8% y 7.44% (respectivamente).

Cuarto. Ordenar a los operadores Instituto Costarricense de Electricidad, Claro CR Telecomunicaciones, S.A, Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A, Liberty Servicios Fijos LY S.A, Telecable S.A y Millicom Cable Costa Rica S.A. evaluados, que en un plazo máximo de 30 días hábiles deben acreditar ante esta Superintendencia mediante un informe lo siguiente:

- a) El análisis técnico de las eventuales causas, de la diferencia en las cantidades de registros aportados a la Sutel respecto de los CDRs de origen y los CDRs de destino, que implican la imposibilidad de emparejamiento de una gran proporción de CDRs aportados.
- b) Realizar un informe conjunto para cada escenario entre el operador origen y el operador destino destacados en amarillo en la siguiente tabla que muestre un análisis técnico de la sincronización de sus plataformas en los escenarios que presentan bajo nivel de asociación (inferiores al 90%), según se muestran a continuación:

	Operadores	Destino (llamada entrante)						
		Kölbi	Claro	Liberty (móvil)	ICE fijo	Telecable	Liberty (fijo)	TIGO
Origen (llamada saliente)	Kölbi ➡					Realizar pruebas	Realizar pruebas	Realizar pruebas
	Claro ➡					Realizar pruebas	Realizar pruebas	Realizar pruebas
	Liberty (móvil) ➡			Realizar pruebas		Realizar pruebas	Realizar pruebas	Realizar pruebas
	ICE fijo ➡		Realizar pruebas	Realizar pruebas		Realizar pruebas	Realizar pruebas	Realizar pruebas
	Telecable ➡	Realizar pruebas	Realizar pruebas	Realizar pruebas	Realizar pruebas		Realizar pruebas	Realizar pruebas
	Liberty (fijo) ➡		Realizar pruebas			Realizar pruebas		Realizar pruebas
	TIGO ➡	Realizar pruebas	Realizar pruebas	Realizar pruebas	Realizar pruebas	Realizar pruebas	Realizar pruebas	

- c) Aportar en cada informe conjunto la evidencia documental de las pruebas realizadas y el detalle de las mejoras en sus plataformas para asegurar que toda comunicación que sea generada (saliente) o recibida (entrante) desde sus redes genere un registro detallado de comunicación (CDR) que cumplan con lo establecido en el artículo 13 sobre los principios generales para la sincronización del Plan Técnico Fundamental de Sincronización, el artículo 37¹⁰ inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión y el artículo 24 del Reglamento sobre Régimen de Protección al Usuario Final.

Quinto. Advertir a los operadores evaluados que, el incumplimiento de las instrucciones de la Sutel en el ejercicio de sus competencias podría constituirse en una infracción muy grave según el artículo 67 inciso a) subinciso 7) de la Ley General de Telecomunicaciones.

¹⁰ Para el momento que se realizaron las pruebas estaba vigente el artículo 37 del RAIRT, no obstante, léase actualmente como el artículo 29 del vigente Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, publicado en el Alcance N°129 a La Gaceta N°122 del jueves 6 de julio de 2023

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Sexto. Remitir los resultados plasmados en el oficio número 05660-SUTEL-DGC-2023 del 6 de julio de 2023 a la Dirección General de Mercados para que, de acuerdo con sus funciones del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, valore la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio contra los operadores Telecable S.A y Millicom Cable Costa Rica S.A., debido al alto grado de incumplimiento en las disposiciones al acuerdo del Consejo de la Sutel número 026-074-2022 del 3 de noviembre de 2022 en cuanto a las *“la realización de las mejoras en sus plataformas para asegurar que toda comunicación que sea generada (saliente) o recibida (entrante) desde sus redes genere un registro detallado de comunicación (CDR) que cumplan con lo establecido en el artículo 13 sobre los principios generales para la sincronización del Plan Técnico Fundamental de Sincronización, el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión (RAIRT) y el artículo 24 del Reglamento sobre Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF)”*.

Sétimo. Remitir el informe de sincronización 2023 a la Dirección General de Mercados, para que verifique los indicios señalados en el informe emitido por la Dirección General de Calidad según oficio número 05660-SUTEL-DGC-2023 del 6 de julio de 2023, de acuerdo con sus funciones del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, para que valore la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio al operador Liberty Servicios Fijos LY S.A por el incumplimiento al acuerdo del Consejo de la Sutel número 026-074-2022 del 3 de noviembre de 2022, en el cual se le solicitó presentar en un plazo máximo de 20 días hábiles la información correspondiente sobre *“La evidencia de la realización de las mejoras en sus plataformas para asegurar que toda comunicación que sea generada (saliente) o recibida (entrante) desde sus redes genere un registro detallado de comunicación (CDR) que cumplan con lo establecido en el artículo 13 sobre los principios generales para la sincronización del Plan Técnico Fundamental de Sincronización, el artículo 37 inciso b) del Reglamento de Acceso e Interconexión (RAIRT) y el artículo 24 del Reglamento sobre Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF)”*. Lo anterior por cuanto dicho operador no presentó la información requerida a pesar de que la Sutel le remitió el oficio de prevención número 11015-SUTEL-DGC-2022 del 16 de diciembre de 2022.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

3.3. Propuesta de dictamen técnico sobre solicitud prórroga radiodifusión.

Seguidamente, la Presidencia presenta para consideración del Consejo la propuesta de dictamen técnico para recomendar el otorgamiento de permisos de uso de frecuencias (banda angosta)

Para conocer el caso, se da lectura al oficio 05488-SUTEL-DGC-2023, del 30 de julio del 2023, de la Dirección General de Calidad, en atención al oficio MICITT-DCNT-UCNR-OF-213-2023, del 15 de junio del 2023 (NI-07257-2023), mediante el cual el Viceministerio de Telecomunicaciones solicita criterio técnico a esta Superintendencia con relación a la solicitud de prórroga de la concesión de radiodifusión sonora de libre acceso realizada por la empresa El Papiro Inversiones Suramericanas IS, S. A.

De inmediato el intercambio de impresiones sobre el particular.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

“Glenn Fallas: El MICITT, en oficio del 15 de junio del presente año, posterior a todo el grupo de prórrogas que ya hemos analizado en el Consejo, nos remitió la solicitud de prórroga de la concesión de radiodifusión de la empresa El Papiro Inversiones Sudamericanas IS, S. A.

En los antecedentes hacemos una enumeración de los actos que haya tomado el Consejo respecto al tema de prórrogas y citamos lo que el Consejo resolvió en el acuerdo, 003-030-2023 y en el acuerdo 004-030-2023 y en términos generales, lo que buscamos es la aplicación de los mismos criterios vertidos en esos acuerdos, en su aplicación para la empresa El Papiro, dado que estaría en la misma situación de todas las demás prórrogas que se han analizado por parte del Consejo.

Tenemos una observación de don Jorge Brealey, relativa a la aplicación del artículo 136 de la Ley General de Administración Pública y en términos generales, lo que me dicen los compañeros de la Unidad Jurídica es que del numeral ellos no desprenden que era un requisito presupuesto para que deba motivarse por la referencia que se trata el mismo asunto, que la referencia de los acuerdos emitidos están citados en los antecedentes en el mismo cuerpo del informe y que extrae literalmente los actos que ha tomado el Consejo anteriormente, pues haría que el informe sea mucho más voluminoso y que no es necesariamente agregue más valor al a la discusión.

También una sentencia 75, de las 10:00 horas con 30 minutos del Contencioso, donde dice que según se colige del precitado artículo 136 de la Ley General de la Administración Pública, puede satisfacerse la referencia de manera directa o indirecta, en la primera el acto indica expresamente los argumentos fácticos, técnicos y jurídicos y en la indirecta, el acto remite a dictámenes, resoluciones previas para su eventual adopción, entonces eso sería lo que hemos investigado sobre la observación de don Jorge Brealey.

Federico Chacón: Entonces el acuerdo sería dar por recibido el informe.

Jorge Brealey: Tal vez en el correo no me expliqué bien, esa jurisprudencia de la norma no la tengo muy clara, pues lo que trataba de decir es que el Ministerio solicita emitir un criterio para conocer un caso concreto de la solicitud de una prórroga de una concesión que está por vencer, esto de una determinada persona, en principio como es un caso concreto y no solo de personas, sino también de una concesión específica, una frecuencia en específico, posiblemente cumplimientos e incumplimientos específicos, uno no puede justificar con un criterio de otro caso, de otra persona, otra frecuencia; entonces cuando uno dice que voy a contestar un caso de una concesión de una solicitud de un criterio del MICITT para una gestión de una solicitud de prórroga de concesión de equis persona con otro criterio, con otro caso, de otra persona, se podría pensar que no se puede.

Lo que aclaraba y estaba justificando con referencia a los criterios vertidos por el Consejo en aquellos otros casos, no es el conocimiento concreto técnico de si se cumple o no los requerimientos para el otorgamiento de la prórroga de una solicitud del plazo de vencimiento y una concesión, sino lo que se estaba justificando y lo que se justifica en aquellos casos y también este, es prácticamente un rechazo por inadmisibles, el Consejo de Sutel, la Dirección, no pueden entrar a conocer esas solicitudes de los criterios del MICITT en virtud de lo que se explica en esos, pero en realidad es un criterio ya sostenido del Consejo sobre la imposibilidad de conocer todas aquellas solicitudes de criterio a las gestiones de prórroga de las concesiones con determinadas condiciones, que no ha existido una adecuación, que ha habido omisiones, o no se han resuelto asuntos previos que impiden a este Consejo y la Dirección General poder entrar siquiera inicialmente a conocer y emitir un criterio.

En realidad no digo que no se pueda justificar y sencillamente adjuntar esos acuerdos como bien indica el informe y la resolución, pero no es para justificar el criterio técnico del conocimiento de una solicitud de prórroga, sino para justificar, al menos en mi opinión, la imposibilidad material y por tanto el rechazo a la gestión que hace el MICITT, que se le emita un criterio de las gestiones de prórroga de los plazos de concesión, en virtud de que no las puede entrar a conocer con argumentos que se han vertido anteriormente en otros criterios, que son los que entonces se le adjuntarían para no reiterarlo y hacer un acuerdo más extensivo.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Mariana Brenes: Al final, me quedé con la duda de si don Jorge Brealey estaba de acuerdo o no con el criterio vertido por la Dirección General de Calidad, pero nada más para aclarar, en este caso se hace referencia a los criterios vertidos y los acuerdos tomados por el Consejo, no para un rechazo, sino porque hay una imposibilidad no solo para asuntos previos, sino por la falta de definición del mismo Poder Ejecutivo de los requisitos, condiciones y demás temas que debería revisar esta Superintendencia para poder emitir esos criterios.

Entonces, sí comparto la forma en que está estructurado el informe de Calidad, que ya han sido varios por las cuestiones específicas de estos temas de prórrogas, incluso lo que ya se ha discutido con el mismo Poder Ejecutivo.

Glenn Fallas: Quiero aclarar que este caso no se atiende en conjunto con los demás porque llega del Poder Ejecutivo de forma bastante posterior.

Mariana Brenes: Así van a haber varios, porque había otros que no habían entrado”.

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 05488-SUTEL-DGC-2023 del 30 de julio de 2023 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 018-041-2023

En atención con el oficio MICITT-DCNT-UCNR-OF-213-2023 del 15 de junio de 2023 (NI-07257-2023), mediante el cual el Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, solicita criterio técnico a esta Superintendencia en relación con la solicitud de prórroga de la concesión de radiodifusión sonora de libre acceso realizada por la empresa El Papiro Inversiones Suramericanas IS S.A., cédula jurídica 3-101-215796; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

- A.** Que mediante el oficio 04434-SUTEL-SCS-2023 del 26 de mayo de 2023 (NI-05862-2023), la Secretaría del Consejo de la Sutel, comunicó al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), el acuerdo número 003-030-2023, de la sesión extraordinaria 030-2023, celebrada el 12 de mayo de 2023, mediante el cual el Consejo de la Sutel dio por recibido y acogió el oficio 03764-SUTEL-DGC-2023 del 08 de mayo de 2023 de la Dirección General de Calidad, en el que se emitió un informe en relación con los diversos oficios¹¹ de solicitud de prórroga de los títulos habilitantes para el servicio de radiodifusión de libre acceso, que fueron remitidos por el MICITT durante el primer trimestre del presente año.

¹¹ En el Apéndice del oficio 03764-SUTEL-DGC-2023, se detallan los 93 NI ingresados en el primer trimestre de 2023, los oficios del MICITT, el Concesionario, la frecuencia, y expediente correspondiente.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

- B.** Que mediante el oficio 04435-SUTEL-SCS-2023 del 26 de mayo de 2023 (NI-06561-2023), la Secretaría del Consejo de la Sutel, comunicó al MICITT, el acuerdo número 004-030-2023, de la sesión extraordinaria 030-2023, relacionado con los diversos oficios remitidos por el MICITT sobre la solicitud de estudios de factibilidad y necesidad, de cara a un eventual proceso concursal de radiodifusión de acceso libre, y en atención a las solicitudes de prórroga de los títulos habilitantes para el servicio de radiodifusión de acceso libre recibidas durante el primer trimestre del presente año 2023.
- C.** Que mediante el oficio MICITT-DCNT-UCNR-OF-213-2023 del 15 de junio de 2023 (NI-07257-2023), el Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, solicitó criterio técnico a esta Superintendencia en relación con la solicitud de prórroga de la concesión de radiodifusión sonora de libre acceso realizada por la empresa El Papiro Inversiones Suramericanas IS S.A., cédula jurídica 3-101-215796.
- D.** Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con la solicitud de criterio técnico remitida por el MICITT con respecto a la solicitud de prórroga de la concesión de radiodifusión sonora de libre acceso otorgada a la empresa El Papiro Inversiones Suramericanas IS S.A., cédula jurídica 3-101-215796, emitió el informe número 05488-SUTEL-DGC-2023 del 30 de julio del 2023.

CONSIDERANDO:

- I.** Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir dictámenes técnicos y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642.
- II.** Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar los procedimientos y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
- III.** Que de acuerdo con el RIOF, le corresponde a la Dirección General de Calidad, emitir criterios técnicos en relación con aspectos relacionados con la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, el otorgamiento y extinción de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

escasos, asimismo, realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro, así como todo aquello relacionado con el Mercado de las Telecomunicaciones.

- IV. Que mediante los acuerdos número 003-030-2023 y 004-030-2023, ambos de la sesión extraordinaria 030-2023, celebrada el 12 de mayo de 2023, el Consejo de la Sutel se pronunció en relación con las solicitudes de prórroga de los títulos habilitantes para el servicio de radiodifusión de libre acceso, y sobre la solicitud de estudios de factibilidad y necesidad de cara a un eventual proceso concursal de radiodifusión de acceso libre, respectivamente.
- V. Que para el análisis y estudios correspondientes a efectos de atender el presente trámite, conviene extraer del informe técnico presentado mediante el oficio 05488-SUTEL-DGC-2023 del 30 de julio del 2023, de la Dirección General de Calidad, el cual es acogido en su totalidad por este Consejo, lo siguiente:

“(…)

2. Sobre la solicitudes de prórroga de las concesiones de radiodifusión

Según se indicó en el apartado de antecedentes, el Consejo de la Sutel mediante los acuerdos número 003-030-2023 y 004-030-2023, ambos de la sesión extraordinaria 030-2023, celebrada el 12 de mayo de 2023, se pronunció de manera general, en relación con las solicitudes de prórroga de los títulos habilitantes para el servicio de radiodifusión de libre acceso, y sobre la solicitud de estudios de factibilidad y necesidad de cara a un eventual proceso concursal del citado servicio radioeléctrico, respectivamente.

En lo que interesa, en el acuerdo 003-030-2023, mediante el cual se dio por recibido y acogió el informe técnico rendido mediante el oficio número 03764-SUTEL-DGC-2023 del 08 de mayo de 2023 de la Dirección General de Calidad, se resolvió en la parte dispositiva, lo siguiente:

“(…) SEGUNDO: Señalar al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, que de conformidad con lo señalado por la Sala Constitucional (resoluciones N°2006-02997 del 8 de marzo de 2006 y N° 2017-011715 del 26 de julio de 2017), la Contraloría General de la República (informe N°DFOE-IFR-IF-6-2012 del 30 de julio de 2012) y la Procuraduría General de la República (dictámenes C-151-2011 y C-280-2011), a esta Superintendencia le resulta inviable jurídica y técnicamente, emitir dictamen relacionado con los oficios indicados en el Apéndice 1 del oficio número 03764-SUTEL-DGC-2023 , siendo que en la actualidad está pendiente por parte del Poder Ejecutivo: a) La definición de los plazos y las condiciones aplicables para las prórrogas de radiodifusión, considerando los criterios emitidos por la Sutel ; b) La definición de un procedimiento en que el que se establezcan los requisitos y condiciones para analizar la eventual procedencia de las prórrogas, para el efectivo cumplimiento del ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.

TERCERO: Señalar al Poder Ejecutivo que de conformidad con los oficios 07741 del 05 de junio de 2018 (DFOE-SD-1147) y 18676 del 21 de diciembre de 2018 (DFOE-SD-2470), de la Contraloría General de la República, la Sutel finalizó el proceso de seguimiento de las disposiciones contenidas en el punto 5.1 incisos c) del informe de ese ente Contralor N° DFOE-IFR-IF-06-2012 de 30 de julio de 2012; respecto a la necesidad de culminar los procesos de adecuación de los títulos habilitantes, según lo acordado por el MICITT y la SUTEL en la disposición conjunta OF-DVT-2012-187 de fecha 8 de noviembre de 2012 “Disposición conjunta sobre la Adecuación de los Títulos Habilitantes de los concesionarios de bandas de frecuencias de radiodifusión televisiva para la transición hacia la televisión digital”.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

CUARTO: Reiterar al Poder Ejecutivo que en virtud de las omisiones relativas a los procesos de adecuación de títulos habilitantes de radiodifusión y las indefiniciones concernientes a las condiciones o elementos que deben valorarse de cara a la eventual prórroga de estos títulos, solo queda en el ámbito de competencias del Poder Ejecutivo resolver lo que en derecho corresponda con respecto a las solicitudes de prórroga de los títulos habilitantes de radiodifusión de acceso libre. (...)."

Por su parte, mediante el acuerdo 004-030-2023, el Consejo de la Sutel le manifestó al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, lo siguiente:

"PRIMERO: Indicar al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley N°8642, siendo que los servicios de radiodifusión de acceso libre constituyen una actividad privada de interés público, por sus fines informativos, culturales y recreativos, debe garantizarse la continuidad en la prestación de dichos servicios mediante la toma de las decisiones que corresponden en el ámbito de sus competencias de forma célere y oportuna.

SEGUNDO: Hacer ver al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, que de no adoptarse las decisiones con la celeridad y oportunidad que amerita el caso, podría ponerse en riesgo la continuidad en la prestación de los servicios de radiodifusión de acceso libre como actividad privada de interés público y en consecuencia del efectivo cumplimiento de los fines informativos, culturales y recreativos, que pregonan el artículo 29 de la Ley N°8642 y por tanto tienen una implicación sobre los derechos de terceros.

TERCERO: Hacer ver al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, que ante la proximidad de la fecha de vencimiento de las concesiones de radiodifusión (28 de junio de 2024) y al no recibirse respuesta respecto a las recomendaciones realizadas por medio del acuerdo 023-070-2022 de la sesión ordinaria 070-2022, celebrada en fecha 13 de octubre de 2022, el plazo disponible podría resultar insuficiente para cumplir los procedimientos que se determinen emplear por parte del Poder Ejecutivo de acuerdo a sus competencias.

CUARTO: Solicitar al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, que, en aplicación de criterios de oportunidad, mérito y conveniencia pública, y con el fin de garantizar la continuidad de los servicios de radiodifusión de acceso libre, y al mismo tiempo brindar certeza y seguridad jurídica al sector, defina si procede una eventual prórroga de los títulos habilitantes de radiodifusión, o si por el contrario procede el inicio de un posible proceso concursal. (...)."

A partir de las transcripciones anteriores, queda debidamente establecido que el Consejo de esta Superintendencia de Telecomunicaciones emitió su pronunciamiento y recomendaciones pertinentes, en dos temas específicos, a saber:

- a) Lo relacionado con las solicitudes de prórroga de las concesiones de radiodifusión, donde se destaca de lo dispuesto en el acuerdo 003-030-2023 lo siguiente: las omisiones relativas a los procesos de adecuación de títulos habilitantes de radiodifusión por parte del Poder Ejecutivo, y las indefiniciones concernientes a las condiciones o elementos que deben valorarse de cara a la eventual prórroga de estos títulos (plazos, requisitos y demás condiciones aplicables).*
- b) La indeterminación por parte del Poder Ejecutivo, en relación con si procede la prórroga de las concesiones de radiodifusión previo a su fecha de vencimiento (28 de junio de 2024), o si procederá a realizar los actos necesarios para determinar la factibilidad y necesidad de un concurso de los servicios de radiodifusión de libre acceso, para lo cual se hizo especial mención a que los servicios de radiodifusión constituyen una actividad privada de interés público.*

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

3. *Sobre la atención puntual de la solicitud de prórroga realizada por El Papiro Inversiones Suramericanas IS S.A.*

Tomando en consideración lo dispuesto por el Consejo de la Sutel en los acuerdos número 003-030-2023 y 004-030-202312, es posible determinar que dicho órgano colegiado ya se pronunció y emitió las recomendaciones correspondientes en relación con las solicitudes de prórroga de las concesiones de radiodifusión a nivel general. Valga señalar que dichos acuerdos son plenamente aplicables a la solicitud de prórroga realizada por la empresa El Papiro Inversiones Suramericanas IS S.A., trasladada por el MICITT mediante el oficio MICITT-DCNT-UCNR-OF-213-2023 del 15 de junio de 2023.

Valga indicar que la solicitud de El Papiro Inversiones Suramericanas IS S.A., fue recibida por el MICITT el 20 de diciembre de 2022, y ampliada el 14 de junio de 2023, en lo atinente a los medios de contacto para atender notificaciones, con lo cual se tiene que la solicitud fue recibida dentro del plazo legalmente dispuesto (18 meses).

A mayor abundamiento, es necesario destacar que en virtud de la naturaleza jurídica del trámite realizado por la empresa El Papiro Inversiones Suramericanas IS S.A., y siendo que existe identidad objetiva (prórroga de la concesión), y causal (proximidad en el vencimiento del plazo de la concesión), en relación con lo resuelto por el Consejo mediante los acuerdos número 003-030-2023 y 004-030-2023, le resultan plenamente aplicables las disposiciones y recomendaciones vertidas en los mencionados acuerdos. Si bien los sujetos interesados difieren (parte subjetiva), la relación jurídica administrativa subyacente es de aplicación extensiva a las gestiones ahora presentadas por las empresas citadas, lo cual permitirá resolver de manera consistente ante situaciones de hecho idénticas.

Por lo anterior, en aplicación de lo establecido en el artículo 136 inciso 2)13 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), en relación con los artículos 4, 225 inciso 1) y 269 inciso 1) del mismo cuerpo legal, que en su conjunto recogen los principios eficiencia, economía, simplicidad, celeridad y de igualdad de trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios, y al no existir elementos de hecho o derecho que hagan necesario revocar o modular lo dispuesto en los acuerdos número 003-030-2023 y 004-030-2023, se recomienda al Consejo, mantener incólumes las recomendaciones emitidas, y reiterar lo ya dispuesto.

En relación con los alcances del artículo 136 inciso 2) de la LGAP, la Sala Constitucional, en el Voto N°2006-07551 del 26 de mayo de 2006, resolvió: "En ese sentido el artículo 136, párrafo 2, de la Ley General de la Administración Pública admite la motivación por referencia en propuestas, dictámenes o resoluciones previas "(...) a condición de que se acompañe una copia (...)".

Así las cosas, la motivación por referencia, además de ser una habilitación legal (principio de legalidad puro), es de tutela y reconocimiento por el más alto tribunal costarricense.

Finalmente, cabe destacar que, la consecuencia jurídica natural de la remisión o referencia explícita o inequívoca a actos administrativos previamente emitidos, es que debe tenerse como motivo, contenido, fin y motivación de la gestión de prórroga trasladada mediante el oficio MICITT-DCNT-UCNR-OF-213-2023 del 15 de junio de 2023, lo expresamente dispuesto en los acuerdos del Consejo número 003-030-2023 y 004-030-2023.

4. Conclusiones

¹² Reiterados mediante el Acuerdo 027-034-2023.

¹³ La motivación podrá consistir en la referencia explícita o inequívoca a los motivos de la petición del administrado, o bien a propuestas, dictámenes o resoluciones previas que hayan determinado realmente la adopción del acto, a condición de que se acompañe su copia.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

4.1. Que mediante los acuerdos número 003-030-2023 (acogió el oficio 03764-SUTEL-DGC-2023) y 004-030-2023, ambos de la sesión extraordinaria 030-2023, celebrada el 12 de mayo de 2023, el Consejo de la Sutel se pronunció en relación con las solicitudes de prórroga de los títulos habilitantes para el servicio de radiodifusión de libre acceso, y sobre la solicitud de estudios de factibilidad y necesidad de cara a un eventual proceso concursal de radiodifusión de acceso libre, respectivamente.

4.2. Que de conformidad con lo establecido en los artículos 136 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), en relación con los artículos 4, 225 inciso 1) y 269 inciso 1) del mismo cuerpo legal, en virtud de la naturaleza jurídica de la solicitud de prórroga realizada por la empresa El Papiro Inversiones Suramericanas IS S.A., (existencia de identidad objetiva y causal), y en aplicación de los principios de eficiencia, economía, simplicidad, celeridad y de igualdad de trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios, en lo no expresamente señalado en este informe, les resultan plenamente aplicables el motivo, contenido, fin y motivación de los acuerdos del Consejo de Sutel 003-030-2023 y 004-030-2023, los cuales se mantienen incólumes al momento de emitir el presente informe. (...)."

- VI.** Que se desprende de los informes técnicos rendidos por la Dirección General de Calidad mediante el oficio 04443-SUTEL-DGC-2023 del 29 de mayo de 2023 (acogido mediante Acuerdo 027-034-2023), el oficio 03764-SUTEL-DGC-2023 del 08 de mayo de 2023 (acogido mediante Acuerdo número 003-030-2023), que la Sutel no cuenta con los elementos necesarios para emitir un informe técnico relativo a las eventuales prórrogas de las concesiones de radiodifusión y las frecuencias de enlaces, a la luz de lo establecido en el artículo 73.d de la Ley N°7593, como sí sucede con las concesiones otorgadas a partir de la Ley General Telecomunicaciones.
- VII.** Que la Sala Constitucional (resoluciones N°2006-02997 del 8 de marzo de 2006 y N° 2017-011715 del 26 de julio de 2017), la Contraloría General de la República (informe N°DFOE-IFR-IF-6-2012 del 30 de julio de 2012) y la Procuraduría General de la República (dictámenes C-151-2011 y C-280-2011), han señalado que la normativa vigente de la Ley de Radio contiene vacíos legales que, en atención al principio de legalidad y de las reglas unívocas de la ciencia y la técnica, no es viable técnica y jurídicamente para la Sutel pronunciarse con respecto a las prórrogas de concesiones de radiodifusión sonora y televisiva de acceso libre.
- VIII.** Que los criterios técnicos que emite la Sutel de conformidad con lo establecido en el artículo 73.d de la Ley N°7593, son actos preparatorios o de mero trámite, por lo que se encuentra dentro del ámbito de competencias del Poder Ejecutivo dictar el acto final del procedimiento y analizar lo que corresponda en relación con la eventual prórroga de la concesión otorgada a la empresa El Papiro Inversiones Suramericanas IS S.A.

Que de conformidad con los Resultandos y Considerandos que anteceden, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones, dispone:

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente, y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, en el

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,

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

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 05488-SUTEL-DGC-2023 del 30 de julio de 2023 de la Dirección General de Calidad, en atención al oficio MICITT-DCNT-UCNR-OF-213-2023 del 15 de junio de 2023 (NI-07257-2023), mediante el cual el Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, solicita criterio técnico a esta Superintendencia en relación con la solicitud de prórroga de la concesión de radiodifusión sonora de libre acceso realizada por la empresa El Papiro Inversiones Suramericanas IS S.A.

SEGUNDO: Señalar al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, que mediante los acuerdos número 003-030-2023 (acogió el oficio 03764-SUTEL-DGC-2023) y 004-030-2023, ambos de la sesión extraordinaria 030-2023, celebrada el 12 de mayo de 2023, el Consejo de la Sutel se pronunció en relación con las solicitudes de prórroga de los títulos habilitantes para el servicio de radiodifusión de libre acceso, y sobre la solicitud de estudios de factibilidad y necesidad de cara a un eventual proceso concursal de radiodifusión de libre acceso, respectivamente.

TERCERO: Indicar al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, que de conformidad con lo establecido en los artículos 136 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), en relación con los artículos 4, 225 inciso 1) y 269 inciso 1) del mismo cuerpo legal, en virtud de la naturaleza jurídica de la solicitud de prórroga realizada por la empresa El Papiro Inversiones Suramericanas IS S.A. (identidad objetiva y causal), y en aplicación de los principios de eficiencia, economía, simplicidad, celeridad y de igualdad de trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios, en lo no expresamente señalado en este Acuerdo, le resulta plenamente aplicables el motivo, contenido, fin y motivación de los acuerdos del Consejo de Sutel 003-030-2023 y 004-030-2023, los cuales se mantienen incólumes al momento de emitir el presente informe.

CUARTO: Aprobar la remisión de este informe y de los acuerdos del Consejo 003-030-2023 y 004-030-2023 al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, como referencia explícita (respuesta) al oficio MICITT-DCNT-UCNR-OF-213-2023 del 15 de junio de 2023.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

3.4. Propuesta de dictamen técnico para recomendar el otorgamiento de permisos de uso de frecuencias (banda angosta).

Seguidamente, la Presidencia presenta para consideración del Consejo la propuesta de dictamen técnico para recomendar el otorgamiento de permisos de uso de frecuencias (banda angosta)

Para conocer el caso, se da lectura al oficio 05487-SUTEL-DGC-2023, de fecha 30 de junio de 2023, mediante el cual remite informe técnico de la Dirección General de Calidad, con respecto a la

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

solicitud de criterio técnico de la empresa Rente un Auto Esmeralda Sociedad Anónima, con cédula número 3-101-088140.

De inmediato el intercambio de impresiones sobre el particular.

“Glenn Fallas: Este tema trata de 2 empresas, la empresa solicitante Rente un auto Esmeralda Sociedad Anónima en el segmento de 450-470, corresponde a una auto prestación para la operación de esta empresa de renta de vehículos y la otra empresa se llama Latam Logistics CR PROPCO Alajuela I SRL, en el mismo segmento y corresponde una auto prestación en el análisis que se realiza.

En el análisis que se realiza se verifica el cumplimiento del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y esta condición de auto prestación para que sea una habilitación de índole no comercial.

La propuesta de la Dirección es que se acoja y se remita el dictamen técnico al Poder Ejecutivo para su valoración”.

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 05487-SUTEL-DGC-2023, de fecha 30 de junio de 2023 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 019-041-2023

En relación con el oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-115-2023 del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-05695-2023, en el cual se requiere que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el estudio técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de criterio técnico de la empresa RENTE UN AUTO ESMERALDA SOCIEDAD ANONIMA, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-00005-2017; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

1. Que en fecha 12 de mayo de 2023, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-115-2023, por el cual solicita el estudio técnico y la recomendación correspondiente para tramitar la gestión antes indicada.
2. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio número 05487-SUTEL-DGC-2023, de fecha 30 de junio de 2023.

CONSIDERANDO:

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- II. Que de conformidad con el *“Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF)”*, al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
- III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:
 - *Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.*
 - *Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.*
 - *Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia.*
 - *Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.*
 - *Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.*
 - *Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro.*
 - *Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.*
 - *Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.*
 - *Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras.*
- IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar la gestión solicitada por el MICITT, este Consejo ha revisado y estudiado el informe técnico presentado mediante oficio 05487-SUTEL-DGC-2023 de la Dirección General de Calidad, el cual forma parte de la motivación de este acto, y en virtud de los artículos 136 y 335 de la Ley General de Administración Pública, debe ser incluido en el acto de comunicación.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

- V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo.

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642; la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,

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

PRIMERO: Acoger el oficio número 05487-SUTEL-DGC-2023, de fecha 30 de junio de 2023, mediante el cual remite informe técnico de la Dirección General de Calidad, con respecto a la solicitud de criterio técnico de la empresa RENTE UN AUTO ESMERALDA SOCIEDAD ANONIMA con cédula número 3-101-088140.

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo en cuanto a la gestión del oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-115-2023, tramitada por el Ministerio de Ciencia, Innovación Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), lo que se indica en el oficio número 05487-SUTEL-DGC-2023. Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo.

TERCERO: Notificar al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente ER-00005-2017 de esta Superintendencia.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

ACUERDO 020-041-2023

En relación con el oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-091-2023 del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-04568-2023, en el cual se requiere que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el estudio técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de criterio técnico de la empresa LATAM LOGISTIC CR PROPCO ALAJUELA I S.R.L, con cédula jurídica número 3-102-695862, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-01683-2017; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

- A. Que en fecha 14 de abril de 2023, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-091-2023, por el cual solicita el estudio técnico y la recomendación correspondiente para tramitar la gestión antes indicada.
- B. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio número 05644-SUTEL-DGC-2023, de fecha 05 de julio de 2023.

CONSIDERANDO:

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- II. Que de conformidad con el *“Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF)”*, al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
- III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:
- *Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.*
 - *Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.*
 - *Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia.*
 - *Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.*
 - *Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.*

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

- *Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro.*
 - *Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.*
 - *Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.*
 - *Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras.*
- IV.** Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar la gestión solicitada por el MICITT, este Consejo ha revisado y estudiado el informe técnico presentado mediante oficio 05644-SUTEL-DGC-2023 de la Dirección General de Calidad, el cual forma parte de la motivación de este acto, y en virtud de los artículos 136 y 335 de la Ley General de Administración Pública, debe ser incluido en el acto de comunicación.
- V.** Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo.

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642; la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,

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

PRIMERO: Acoger el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido mediante oficio número 05644-SUTEL-DGC-2023, de fecha 05 de julio de 2023, con respecto a la solicitud de criterio técnico de la empresa LATAM LOGISTIC CR PROPCO ALAJUELA I S.R.L, con cédula jurídica número 3-102-695862.

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo en cuanto a la gestión del oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-091-2023, tramitada por el Ministerio de Ciencia, Innovación Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), lo que se indica en el oficio número 05644-SUTEL-DGC-2023. Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo.

TERCERO: Notificar al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente ER-01683-2017 de esta Superintendencia.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

ARTICULO 4

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

4.1. Informe sobre el avance de los proyectos del POI, primer semestre de 2023.

Se unen a la sesión los señores Alan Cambronero Arce, para el conocimiento de los temas de la Dirección a su cargo.

De igual manera, los señores Lianette Medina Zamora y Glenn Fallas Fallas, para el conocimiento de este tema.

La Presidencia continúa con el orden del día y hace del conocimiento del Consejo el informe emitido por la Dirección General de Operaciones, sobre el avance de los proyectos del POI, primer semestre de 2023.

Al respecto, se conoce el oficio 05687-SUTEL-DGO-2023, del 06 de julio del 2023, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta el Informe sobre el avance de los proyectos del Plan Operativo Institucional, primer semestre de 2023.

Seguidamente, el intercambio de impresiones sobre el particular.

“Alan Cambronero: Se presenta mediante el oficio 05687-SUTEL-DGO-2023 el informe de evaluación del POI del primer semestre del 2023, que se presenta en atención a la normativa de lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República.

El informe que se puso a conocimiento del Consejo consta de 4 capítulos, el primero de aspectos generales y no hay modificaciones realizadas al POI durante el primer semestre del 2023, los resultados de evaluación durante el 2023 del primer semestre y un apartado de conclusiones y mejoras.

Se está haciendo un esfuerzo importante para presentar este informe en esta fecha, por calendario establecido respecto a la presentación del protocolo que se tiene con la ARESEP para temas de planificación y presupuesto, el cual se había previsto presentarlo el próximo jueves en la Junta Directiva, entonces por eso se realizó un esfuerzo para poder presentarlo con anticipación, debido a la revisión que precede en la Dirección General de Estrategia de ARESEP.

Como referencia y antecedente, repasar que en el mes de enero se había hecho un informe solicitado por el Consejo en cuanto a la inversión del PEI, que había sido aprobado por la Junta Directiva el año pasado, con relación al PNDT 2022-2027 que fue publicado por el Poder Ejecutivo en diciembre del año anterior.

Sobre este tema, se indica que no hubo algún efecto o alguna afectación que impactará los proyectos que se tienen en este momento.

También se repasa el ajuste a realizarse al presupuesto inicial a solicitud de la Contraloría General de la República, que por supuesto fue aprobado para el Ente Contralor, sin embargo, solicitó ajustar el tipo de cambio que fue entonces que pasó de ¢722.14 a ¢640, que por supuesto tuvo un impacto que vamos a ver también en los montos del POI que había sido aprobado.

Se hace también una referencia y más adelante voy a indicar sobre la atención de la disposición 4.4 de la Contraloría General de la República en el informe que realizó y presentó este año, correspondiente a la

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

auditoría sobre la liquidación de Sutel correspondiente al ejercicio 2021. Esta disposición se refería específicamente al establecimiento de indicadores para los proyectos POI, indicadores que fueron formalizados en el mes de febrero de este año y la certificación que fue remitida en ese momento a la Contraloría como parte del cumplimiento.

Corresponde en el mes de agosto acreditar la implementación de esos indicadores, los cuales se muestran.

Todos los informes de evaluación de los proyectos presentan el avance en el seguimiento físico de las metas y la ejecución de los recursos financieros y como ya indiqué, los indicadores.

También se incorpora un apartado importante relacionado con recomendaciones que la Dirección General de Estrategia y Evaluación ha emitido mediante informes previos que se han remitido a la Junta Directiva; ustedes saben que cada vez que se emite un informe a la Junta Directiva, la Dirección General de Estrategia lo revisa de previo a esa Junta y emite una serie de recomendaciones.

Este informe se presenta también en un apartado específico, donde se indica cuáles de esas recomendaciones están cumplidas, cuáles se encuentran pendientes, muchas de estas sujetas a que serán atendidas en informes posteriores, esto producto de reuniones que tuvo la Unidad de Planificación con la Dirección General de Estrategia de Evaluación.

Podemos ver por el portafolio de proyectos, producto de la única modificación que se realizaba en este periodo, que fue aprobada el 16 de marzo por el Consejo de Sutel y fue ratificada por la Junta Directiva el 12 de abril, por medio del acuerdo 6-27-2023.

Aquí me ubico en el presupuesto original planeado en la columna que dice presupuesto ajustado por la Contraloría; una vez hecho el ajuste del tipo de cambio, el POI inicial se puede decir que fue de \$540.988.226, que representaba un 5% del presupuesto total de Sutel, esto para 4 proyectos y producto de la primera modificación, este presupuesto se redujo a \$391.399.426, se observan los montos para las fuentes de financiamiento, Regulación, Espectro y Fonatel.

Esas diferencias, específicamente en el caso de espectro, impactado por el Sistema de Gestión y Monitoreo de Espectro por el ajuste en el alcance que se realizó el año pasado, por ejemplo, de la Dirección General de Calidad, en atención a las limitaciones que ha venido enfrentando la institución producto de la regla fiscal y en el caso de Fonatel, también lo correspondiente a un ajuste en el cronograma en las actividades que ha planeado la Dirección para este año, esto entonces en comparación con el presupuesto inicial ajustado por la Contraloría, responden a una reducción de \$148.588.811.

Aquí vemos el POI por objetivo estratégico; tenemos 4 proyectos en ejecución, 2 relacionados con el primer objetivo estratégico, en ese caso, son el Sistema de Gestión y Seguimiento de Reclamaciones, que para este año no contemplaba presupuesto y el SIMEF, que es el Sistema de Indicadores de Evaluación de Fonatel.

Relevante la columna que indica porcentaje, meta primer trimestre, es la evaluación física, en el caso de este objetivo estratégico, por lo menos agrupado de esta forma tiene un avance de un 77%, se muestra que se tiene un presupuesto comprometido, en este caso específicamente en el SIMEF por \$64.000.000, que corresponden a un 86% del presupuesto que ya había sido unificado a inicio de año.

En el caso del objetivo estratégico 2, ahí los proyectos son la Hoja de ruta estratégica para fortalecimiento de las autoridades de competencia, en el marco de la orden y el proyecto del Sistema de gestión y monitoreo del espectro, estos 2 tenían un monto ya modificado del presupuesto de \$318 millones, el monto comprometido que se tiene para este proyecto que son los 2, es tanto el Sistema de Monitoreo de Espectro como la Hoja de ruta estratégica, es de 80 millones y un presupuesto pagado que contempla este corte de 40 millones, esto corresponde a un total del 38% del presupuesto reservado a este corte.

Respecto al objetivo estratégico 3, como conocen, no existen proyectos en ejecución.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Aquí vemos el histórico en cuanto a la ejecución del POI, en cuanto a las metas físicas, como se observa en el 23, un 68% es superior al mismo corte del año pasado, claro, con menos proyectos, en este caso 4, el año pasado había 5 y en cuanto al monto reservado, este corte presenta el monto más importante en los últimos años, un 47% en comparación con el año 2022, que era un 16% en los años anteriores.

En cuanto a este tema específico del presupuesto asignado para este año, el monitoreo en la implementación del sistema de indicadores de Fonatel por algunos riesgos que han sido identificados y una modificación que está en trámite o que está evaluando la Dirección General de Fonatel y también un riesgo que indicaban los compañeros que todavía estaba en control en cuanto el Sistema Nacional de Gestión de Monitoreo de Espectro, esto para lograr evitar cualquier demora o cualquier ajuste en el presupuesto este año.

Lianette Medina: *Vamos a ver los 2 objetivos que tienen proyectos asociados.*

En el primer objetivo, que es el objetivo estratégico 1, está el Sistema de Gestión y Seguimiento de Reclamaciones y la aplicación del sistema de monitoreo y evaluación de impacto (SIMEF) de Fonatel, que según la programación que se tenía, ellos alcanzan un 100%, conforme lo que se había programado inicialmente y además de eso, es importante mencionar que al ser pactado en colonos el monto de este proyecto, pues se mantiene sin variar.

Respecto al SIMEF, el proyecto al primer trimestre presentaba un 40% , ha avanzado a un 53% y realmente ellos ya están recibiendo el desarrollo de la herramienta, no obstante, han tenido algunas demoras por diferencias en la valoración de los productos que han presentado los proveedores, entonces el proyecto en este momento tiene una demora.

La Dirección General de Fonatel está valorando la presentación de una modificación presupuestaria y más adelante vamos a conversar, porque realmente es oportuno decidir cuáles van a ser esas modificaciones, puesto que el proceso de planificación y presupuestario ya inicia en agosto de este año.

Tenemos el segundo objetivo estratégico, que está relacionado con la hoja de ruta estratégica de la OCDE y el Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro; realmente respecto al proyecto de la OCDE, ellos van conforme a lo programado, al segundo trimestre tienen un porcentaje de avance de las metas de un 73%, si recordamos, ya habían presentado uno de los documentos a ARESEP y ya fue aprobado, también ya hicieron el primer pago de \$40.672.000, es el que apareció anteriormente cuando don Alan Cambroneró presentó el resumen.

Además, en el Sistema Nacional de Monitoreo del Espectro, que tiene un avance de un 45%, aquí es importante mencionar que la Dirección General de Calidad, específicamente la Unidad de Espectro, tiene programada la recepción al final de año y también lo que sería el pago, los recursos están asignados, sin embargo, no hay ni reservados ni pagados.

Esa es la evaluación que típicamente hacemos a partir de este informe, formalmente vamos a presentar el seguimiento mediante indicadores y esto debido a la disposición de la Contraloría General de la República en el informe de auditoría de liquidación 2021.

Esto lo vamos a dividir en varias partes, para ir conversando sobre esta disposición que es obligatoria.

El primer punto, que es definir, oficializar e implementar metas anuales, es muy importante que sean medibles, precisas, alcanzables para cada uno de los proyectos definidos en el Plan Operativo Institucional.

Esto es uno de los aspectos a destacar, porque las metas que están pidiendo es sobre los proyectos, o sea, el proyecto como un todo, esta definición de metas se hace por trimestre y a partir de ahí se va evaluando cómo va avanzando el proyecto según lo programado.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Entonces se definen los indicadores de desempeño asociados a esta meta para poder medir su cumplimiento. Todo esto tiene que estar vinculado con la planificación estratégica, como particularmente lo está y para acreditar el cumplimiento de esta disposición hay que remitir a la Contraloría 2 cosas, al 28 de febrero una certificación en la que conste que ya se definieron esas metas e indicadores; esta certificación ya fue emitida y enviada a la Contraloría.

Después de eso, solicita otra certificación a más tardar el 16 de agosto del 2023, en la que conste que se implementaron estos indicadores y que fueron evaluados, o sea, el avance de su cumplimiento, eso lo estamos haciendo en este informe, donde vamos a ver los resultados al primer semestre de esos indicadores que se definieron inicialmente.

A nivel de resumen de los metas de indicadores de gestión, tenemos los primeros 2 proyectos.

El primer proyecto, el Sistema de Gestión y Seguimiento de Reclamaciones, que es de la Dirección General de Calidad, ha definido varias actividades a realizar para ser valoradas y nosotros ampliamos las actividades debido a que el indicador es para todo el proyecto, entonces no solo podemos valorar las actividades de Calidad, sino tenemos que valorar todas las actividades relacionadas con el proyecto.

Entonces, de las 4 actividades que estaban establecidas para este primer semestre, hay 2 que ya se alcanzaron, las 2 actividades son la presentación de un informe de gestión de cambios y el informe de costos del estudio de mercados de este proyecto, o sea, la Dirección General de Calidad, en las actividades que ellos realizaron, cumplieron al 100%; sin embargo, faltan 2 de las actividades, a pesar de que el estudio de modificación de cambios haya sido presentado a la Dirección General de Operaciones, ese estudio no ha sido formalizado ni presentado al Consejo ni enviado a la Junta Directiva, porque en este momento se está valorando la propuesta de modificar, presentada por la Dirección General de Calidad y el criterio emitido por la Unidad de Tecnologías de Información de la Dirección General de Operaciones.

Otro aspecto importante antes de pasar al siguiente proyecto es que cuando un proyecto tiene modificaciones importantes en el alcance, tienen que ser analizados también los indicadores y dependiendo del alcance que quede, también deberían ser reprogramados esos indicadores, entonces, dependiendo de esta gestión de cambios, también será necesario analizar nuevos indicadores para lo que resta del periodo y para el desarrollo del proyecto.

Tenemos la segunda valoración mediante indicadores del SIMEF, si vemos, tiene un porcentaje programado para este primer semestre de un 43%, sin embargo, ellos alcanzan el 29%, tienen una diferencia de un 14%, y habría que observar cuáles medidas alternativas se van a tomar por parte de la Dirección General de Fonatel y dentro de nuestras conclusiones vamos a comentar la necesidad de hacer un análisis junto con el Consejo de la situación particular de este proyecto.

Entonces, por más que la Dirección General de Fonatel ha hecho su labor de revisión de los productos que ha generado el proveedor, han tenido que rechazar algunas de las cosas o solicitar ajustes, entonces el programa se ha ido retrasando.

Vamos a ver los siguientes proyectos de acuerdo con los indicadores de gestión planteados, entonces tenemos el plan de fortalecimiento de la OCDE, este tenía una serie de metas, desde la elaboración de términos de referencia e implementación de bases de datos, estudios de mercado, instrumentos normativos y todas las metas que fueron planteadas, realmente han sido alcanzadas, entonces en este caso incluso hay un avance superior al que inicialmente se había previsto, este proyecto está conforme a lo planeado.

Tenemos el proyecto del Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro, el cual tiene un porcentaje programado de un 15% y un alcanzado de un 0%, realmente esto se debe a un leve retraso también que se presentó con el proveedor desde el primer trimestre, sin embargo, los compañeros de Espectro nos indican que ellos estiman que será alcanzado tal y como fue previsto para finalizar el año.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

También es importante mencionar que algunas de las demoras que se han presentado no han sido por la Dirección General de Operaciones, sino por el proveedor de servicios y que la Dirección General de Calidad ha realizado las gestiones pertinentes con el proveedor para que ellos cumplan con todos los requisitos en el tiempo establecido.

Tenemos el origen y aplicación de recursos, esto también es uno de los requerimientos que pide en este caso la Dirección General de Estrategia y también por recomendación de la Auditoría Interna.

Existe una diferencia en el ajustado por el tipo de cambio, el proyecto originalmente fue planteado por 322 millones, cuando ajustamos al tipo de cambio se ajusta a \$286 millones, con la gestión de cambios baja a \$168 millones, entonces tenemos una diferencia respecto al ajustado con lo que solicitó la Contraloría, que realmente es nuestro punto de partida este año, de \$117 millones que significa un 41%, este monto que ha sido disminuido, podrá ser asignado a las necesidades actuales, en caso de que Espectro necesitara o a futuras necesidades para el presupuesto del siguiente periodo para esta fuente de financiamiento.

Tenemos el origen y aplicación de recursos del proyecto de Fonatel, este proyecto también tiene un monto original de \$107 millones, un monto ajustado de \$94 millones y como en la primera gestión de cambio, tiene un monto de \$64 millones; estos \$64 millones respecto al monto con el ajuste solicitado por la Contraloría, tiene una diferencia de \$30.751.000, o sea un 32%; en este caso va a suceder lo mismo que la anterior, los recursos que se están en cierta forma liberando, porque sabemos que no van a ser utilizados para este proyecto, o podrían ser utilizados este año para otras necesidades, o podrían incorporarse en el presupuesto, ya sea del próximo año, para financiar actividades del mismo proyecto u otras necesidades de financiamiento.

Importante, los otros 2 proyectos estaban definidos en dólares, entonces no tienen cambios.

El SEVRI de estos proyectos a nivel de la evaluación de riesgos, tenemos 2 aspectos importantes que destacar, tanto el Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del espectro como el SIMEF presentan riesgos altos y serios; los otros 2 proyectos presentan eventos con un nivel de riesgo residual moderado o aceptable.

A nivel de conclusiones, para cada uno de los proyectos respecto al proyecto de reclamaciones, las valoraciones técnicas de la Unidad de Tecnología de la Información y la solicitud de modificación del proyecto de la Dirección General de Calidad muestra una diferencia en cómo se plantea el abordaje de este proyecto, entonces, actualmente está en proceso de valoración para determinar la elaboración de la modificación al proyecto y envío al Consejo.

Tenemos el proyecto de la OCDE, el cual realmente marcha sin demoras como lo habíamos mencionado y se prevé que el costo será ejecutado conforme a lo programado.

Respecto al Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro, hay leves retrasos en el cronograma, principalmente, por lo que mencionábamos por aspectos del proveedor y su proceso de importación, pero se prevé que va a hacer ejecutado según lo programado.

Tenemos el SIMEF de Fonatel, que ha detectado que va a ser necesaria una gestión de cambio por atrasos en el cronograma, como bien les decía, son situaciones del proveedor también y la presentación de los productos pactados. Aquí hay un tema importante y es que la programación que hizo Fonatel fue muy justa en el tiempo, que es que se definió para la revisión y amplitud del análisis y aprobación de los productos, entonces, una de las observaciones que se hace es que hay que considerar algún nivel de flexibilidad en el plazo que se asigne precisamente para esas tareas.

Poseemos varias acciones de mejora, la primera es presentar al Consejo alguna valoración de la situación actual del proyecto QP 02-2020, que es el Sistema de Gestión y Seguimiento de Reclamaciones, debido a esta diferencia que comentábamos, para que el jerarca analice las 2 posiciones y tomar la decisión de la elaboración de esta modificación del POI 2023.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Otra de las acciones es solicitar una reunión con la Dirección General de Fonatel y el Consejo de Sutel, para también valorar este proyecto, analizar la situación que se está presentando, tomar medidas correctivas o también determinar esa necesidad de hacer una modificación del proyecto.

La siguiente acción de mejora es girar instrucciones a los directores de los proyectos para que hagan una valoración mensual del cronograma del proyecto mediante Project, para que se determinen desviaciones, se tomen medidas correctivas y se comuniquen tanto a la Dirección General de Operaciones como al Consejo de manera oportuna.

Una de las últimas recomendaciones o acciones de mejora es solicitar a todas las Direcciones y unidades que reporten a la Unidad de Planificación de la Dirección General de Operaciones la gestión de cambios a los proyectos a más tardar el 27 de julio del 2023, esto porque tenemos que alinear el desempeño de estos proyectos y el uso de recursos para el POI del 2024, entonces son acciones que ya deben ejecutarse muy pronto y tenemos que recordar que ahora hay una visión plurianual que la Contraloría solicita también asociada a la programación de todos los costos que se incluyen en el presupuesto.

También solicitar a la Unidad de Planificación que elabore el informe de gestión de cambios de este POI del 2023-2024 y comunicar al Consejo las medidas determinadas para el cumplimiento y divulgar los resultados de la evaluación de proyectos para todas las dependencias de la Institución.

La propuesta de acuerdo consta de 3 partes, dar por recibido y aprobar el oficio del 06 de julio del 2023, que presentó la Dirección General de Operaciones con este informe de avance de proyectos al primer semestre, instruir a las Direcciones Generales y Unidades Administrativas para que den cumplimiento a las acciones de mejora contenidas en el informe y remitir para aprobación de la Junta Directiva de la ARESEP, de conformidad con el numeral q) del artículo 73 de la Ley 759, este informe para su conocimiento y valoración.

Glenn Fallas: *Doña Lianette, en el informe que presentan, en el cuadro 5, la matriz de indicadores del QP 2022, hay una serie de actividades que no coinciden con el indicador que le presentamos a la Contraloría. ¿Usted nos podría explicar por favor eso?*

Lianette Medina: *El indicador que se presentó a la Contraloría son las actividades que están ahí, porque lo que sucedió fue que la Dirección General de Calidad elaboró un indicador, nosotros cuando se hizo la revisión con cada una de las Direcciones, recomendamos que se incluyeran otras actividades adicionales porque, tal y como dice la disposición de la Contraloría, lo que se tiene que valorar son las acciones de todo el proyecto, entonces cuando presentamos al Consejo de Sutel, mostramos el indicador con las actividades adicionales para poder cumplir con lo solicitado por la Contraloría.*

Por eso la explicación de que efectivamente la Dirección General de Calidad, en lo que corresponde a sus actividades, ya cumplió, pero como proyecto lo que se tenía previsto, que además de las actividades de Calidad, el informe fuera presentado al Consejo y enviado a Junta Directiva y además de eso valorado en este semestre, no se pudo ejecutar precisamente porque no logramos avanzar conforme habíamos programado, pero eso se debe a que en la disposición de la Contraloría indica que debe ser valorado el proyecto.

Entiendo que hay actividades que son propias de ustedes y que esas son las que ustedes pueden ejecutar, pero realmente, al ser la valoración del proyecto no de una unidad sino del proyecto, entonces por eso se incorporaron las 2 actividades adicionales.

Glenn Fallas: *Doña Lianette, yo me refiero a este cuadro de aquí, se los estoy proyectando, no sé si lo pueden ver, cuadro 5, aquí en estas actividades no está ninguna de las que discutimos como Direcciones y que culminó en un oficio que firmamos por parte de la Dirección General de Calidad, para remitir los indicadores a la Contraloría y aquí tampoco está lo que usted señala, de remitir la gestión de cambios a la Junta Directiva, entonces por eso es la duda, porque aquí está revisión y formalización de un estudio de mercado, análisis de costos, informe final e informes sobre el avance, estas actividades son previas al reporte que se le hizo a la*

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Contraloría, pero no tienen el detalle de lo que eventualmente se tendría que llevar a la Junta Directiva de la ARESEP en caso de que se apruebe la gestión de cambios, a eso me refiero.

Lianette Medina: *Vamos a ver, creo que esa tabla no está actualizada don Glenn, porque en la parte del porcentaje está cambiada, voy a buscar mi versión, un momento por favor.*

Federico Chacón: *Don Alan Cambronero, de este proyecto ¿Cuándo se va a subir el informe de TI para discutirlo?*

Alan Cambronero: *Está planificado para subirlo mañana, realmente las 2 posiciones, no solo el informe de TI, realmente lo que va es la situación actual con los criterios emitidos por la Dirección General de Calidad.*

Lianette Medina: *Sí está correcta, esa es la tabla que se incluye.*

Glenn Fallas: *Doña Lianette, esta tabla que estoy presentando es la que nosotros le presentamos a la Dirección y esta otra es la que tiene el informe. ¿Entonces, cuál tabla tiene el informe, esta última?*

Lianette Medina: *La que tiene las 4 actividades, ya se las comparto.*

Glenn Fallas: *Sí señora, esa tabla no tiene esa relación.*

Lianette Medina: *Esta es la tabla que efectivamente preparamos y está basada en lo que se envió a la Contraloría, la revisión y formalización del estudio mercados, el análisis de costos y beneficios de las opciones, el informe final presentado al Consejo y el informe sobre el avance del proyecto y el alcance.*

Entonces nosotros consideramos que las 2 primeras actividades, la parte del estudio de mercado que realmente incluye la segunda actividad en conjunto, cumplen el 50%.

Glenn Fallas: *Esa tabla no es la que se le envió la Contraloría, la tabla que se le envió al Ente Contralor fue la que firmamos como Dirección General de Calidad en la reunión que tuvimos para buscar alternativas sobre este proyecto, es esta tabla que le voy a proyectar.*

Lianette Medina: *No don Glenn disculpe. Es que tal vez yo no me expliqué bien. La información que ustedes enviaron del indicador nosotros la variamos, o sea, yo sé que ustedes enviaron una información del indicador, sin embargo, la funcionaria Sharon Jiménez les había hecho algunas recomendaciones que no las acogieron, pero para poder cumplir como análisis de proyecto, nosotros hicimos algunos ajustes en el indicador y en las actividades, por eso es por lo que ve la diferencia.*

Glenn Fallas: *Pero en la tabla que está en el informe de ustedes no está ninguna actividad asociada a la gestión de cambios. Usted nos dijo ahora que faltaba de forma integral en el proyecto lo que corresponde a las acciones después de la gestión de cambios, que sería llevarlo a la Junta Directiva, eso no está en la tabla que usted nos mostró.*

Alan Cambronero: *Con ese punto, si me lo permiten, son el punto 3 y 4 lo que está explicando doña Lianette que es lo que falta y como se explica ahí, que no es responsabilidad de ARESEP que ya cumplió con su parte, lo que está pendiente es el informe que se presentará al Consejo, que es el que ya se indicó que se presentará mañana para que el Cuerpo Colegiado tome una decisión y posterior a esa decisión es qué vendrá la modificación para ir a la Junta Directiva para valoración, pero es posterior, son esas 2 actividades que son los que están indicando.*

Glenn Fallas: *¿En qué momento Alan y compañeros iban a informar a la Dirección que esa tabla se modificó? Porque nosotros terminamos con la gestión del documento a la Dirección General de Operaciones, pues aquí hay un tema que si nos van a evaluar sería ideal que todos conociéramos las condiciones con las que nos evalúan y ese cambio que se hizo hacia la Contraloría, a pesar de que usted sabe que hicimos una serie de*

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

reuniones conjuntas para llegar al punto de poder dar un indicador claro a la Contraloría ante un proyecto que ha significado tantas complejidades, ¿en qué momento nos lo iban a señalar?

Lianette Medina: Nosotros pensamos que debemos mejorar el proceso, porque es la primera vez que empezamos a valorar con indicadores y efectivamente los conversamos, se analizó y no se les retroalimentó a las Direcciones de cómo había quedado y cómo habían sido enviadas a la Contraloría; sin embargo, creo que sí se hizo de conocimiento público el acuerdo, lo que sí creemos es que tiene toda la razón, tenemos que conversar con las Direcciones, en la versión final que realmente quedó aprobada por el Consejo y enviar a la Contraloría y eso es una oportunidad de mejora nuestra, que tenemos que seguir implementando. Con toda la razón su comentario.

Glenn Fallas: Aquí que está el Consejo, es importante que nosotros participemos como Direcciones en cada una de las etapas, nos estamos dando cuenta posteriormente que un acuerdo se emitió algo distinto a lo que recomendó la Dirección. Estamos siendo poco consistentes con las solicitudes de las Direcciones, vea que a nosotros nos solicitaron que eso lo presentáramos firmado, es un documento formal, a hoy no tenemos ninguna información que nos explique, a no ser que en este documento se indique, porqué se cambió y realmente para mí esto es un problema grave en la evaluación de proyectos, esto no debe ser así, no puede ser que hasta esta reunión nos estemos dando cuenta de un cambio medular que implica una nota que no corresponde a la que la Dirección está proponiendo, porque nosotros nos basamos en lo que por escrito le presentamos a la Dirección General de Operaciones.

Esto sinceramente, señores del Consejo, yo quiero que lo valoren, porque no puede ser así.

Lianette Medina: Don Glenn, estaba revisando y efectivamente el acuerdo fue notificado a todas las Direcciones, donde se indicaba qué fue lo que se incluyó para la Contraloría General de la República.

Glenn Fallas: Claro, pero es un acuerdo donde ya el Consejo tomó la decisión, a mí nunca me dijeron que eso se iba a cambiar, ¿me explico?, nosotros presentamos un documento firmado a la Dirección y se lleva al Consejo una serie de actividades distintas a las que propusimos al Consejo, lo aprueba y probablemente el Consejo ni conocía que esto iba a cambiar y nosotros recibimos el acuerdo, pero no partimos de que va a cambiarse la base formal con la que evaluamos el proyecto y con la que la Dirección recomendó formular el proyecto, entonces a mí me parece que no, eso no cambia la situación que estamos viviendo acá.

Federico Chacón: Don Glenn Fallas y don Alan Cambroner, de lo que se trataba era de que estuvieras presente, pero no establecer esta dinámica acá, pues para eso podríamos tener una reunión, nos la solicita y la coordinamos.

Glenn Fallas: Pero don Federico, yo me estoy dando cuenta hoy de este tema.

Federico Chacón: Pero Glenn, entonces me lo consulta, no se trata de no discutir las cosas, pero se está convirtiendo la dinámica en otra cosa, ese es el punto y esto requiere una reunión de trabajo y no discutirlo en la propia sesión.

Me dice don Walther que, si aprobamos las cosas así sin haberlo coordinado, también puede haber un efecto en los resultados, en el informe que se esté presentando, entonces hagamos una reunión mañana para ver estos temas y hacer cualquier ajuste y si fuera menor, lo ajustamos o tenemos otra sesión extraordinaria, pues tenemos una semana para enviarlo a la ARESEP, porque nos estábamos adelantando en estos días.

Glenn Fallas: Entiendo lo que proponen y yo estoy de acuerdo en siempre revisar esto, quizás lo que sí le propondría el Consejo es que valore que para todos los temas de seguimiento de proyectos POI, presupuesto, la generación de objetivos, participen por favor a todas las Direcciones cuando se tomen este tipo de decisiones, con el fin de que nosotros estemos conscientes de las disposiciones que se dan, eso sí lo solicitaría que por favor lo valoren.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

Federico Chacón: *Eso también lo está comentando doña Lianette Medina, pero cuando hay estas observaciones, también nos lo pueden comentar antes para preverlo y resolverlo en una sesión de trabajo.*

Entonces este es un tema más que quedará pendiente de aprobación. Agradezco a doña Lianette Medina y a don Alan Cambronerero por el esfuerzo de haber avanzado previamente en el tema.

Al final de la sesión lo conversamos para ver si lo podemos trabajar el lunes a primera hora”.

La Presidencia consulta si existe algún comentario adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver la conveniencia de atender este tema a la brevedad por lo que se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

Seguidamente, se somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 05687-SUTEL-DGO-2023 y lo comentado en esta oportunidad por la funcionaria Lianette Medina Zamora, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 021-041-2023

1. Dar por recibido el oficio 05687-SUTEL-DGO-2023 del 6 de julio de 2023, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta el Informe sobre el avance de los proyectos del Plan Operativo Institucional, primer semestre de 2023.
2. Continuar la discusión del oficio 05687-SUTEL-DGO-2023 del 6 de julio de 2023, para una próxima sesión.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE****4.2. Solicitud de prórroga de nombramiento interino para la plaza 95224 de la Unidad de Recursos Humanos.**

Se incorpora a la sesión la funcionaria Norma Cruz Ruiz, para exponer el siguiente tema.

La Presidencia continúa con el orden del día y hace del conocimiento del Consejo la solicitud de prórroga de nombramiento interino para la plaza 95224 de la Unidad de Recursos Humanos.

Al respecto se conoce el oficio 05432-SUTEL-DGO-2023, del 29 de junio del 2023, elaborado por la Dirección General de Operaciones, con respecto al tema indicado.

Seguidamente el intercambio de impresiones sobre el particular.

“Alan Cambronerero: *Se presenta el oficio 05432-SUTEL-DGO-2023, con una propuesta de prórroga de nombramiento interino de la compañera Karen Murillo.*

Un antecedente importante es recordar que hace un par de semanas conoció el Consejo la creación de una plaza que viene de alguna forma a atender las necesidades de la Unidad de Recursos Humanos ante el

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

vencimiento por la plaza por servicios especiales con que ha contado desde hace 3 años y que ha ocupado el compañero Emmanuel Rodríguez; está en el proceso de revisión de la Junta Directiva y esto motiva un poco también ante otra necesidad y otro imprevisto que va a comentar doña Norma Cruz

Norma Cruz: De acuerdo con lo expuesto por don Alan con la introducción realizada, nosotros estamos teniendo una situación en Recursos Humanos con respecto a la plaza 95224, que como ha indicado don Alan, el titular de la plaza es don Emanuel Rodríguez. Esta plaza es de Profesional 2 y tiene un vencimiento a partir del 03 de agosto de este año.

Esta plaza ha sido ocupada por doña Karen Murillo, que fue nombrada mediante el acuerdo 021-045-2020, para sustituir a don Emmanuel por un plazo de 36 meses.

En este momento, a partir del 03 de agosto tenemos una solicitud de vacaciones de don Emmanuel, porque él tiene que prepararse para una cirugía que va a tener, un periodo de lo que estiman los médicos de un mes, eso significa que a partir del 03 de agosto y hasta el 15 de septiembre del año en curso, el titular de la plaza, que es don Emmanuel, estaría ausente.

Recordemos que las funciones que se realizan en esta plaza son todo lo referente a nómina, especialmente que es una actividad que no podemos dejar de hacer y que, además, todo el tema de la parte de seguimiento de recomendaciones y la atención de actividades o servicios especiales que requiere el personal, como es todo lo que tiene que ver con certificaciones y constancias.

Se hace un análisis de la normativa relacionada con prórrogas de nombramientos interinos, toda la exposición que se hace en el documento que está fundamentado tanto en lo que establece el artículo 14, inciso c) del RAS, además de algunos criterios de referencia de la Dirección General de Asesoría Jurídica de la ARESEP, criterios emitidos por la Procuraduría General de la República en varios sentidos, que es sobre todo que el servidor interino tiene un nombramiento temporal, las razones por las cuales se hace, qué es lo que se pretende, fundamentalmente, que es garantizar la continuidad de eficiencia en la labor de Sutel.

Además, es importante indicar que todo el criterio que está fundamentado fue validado o revisado y ampliado por la Unidad Jurídica; con base en esa documentación y normativa, estamos solicitando al Consejo que se nos autorice prorrogar en este momento, por razones de excepcionalidad y debidamente justificadas por la continuidad de la ausencia del titular del puesto, al señor Emmanuel Rodríguez por vacaciones y por una incapacidad que está debidamente justificada en documentación que presentó sobre la programación de esa cirugía en el hospital.

De conformidad con el artículo 14, inciso c) del RAS, nombramientos interinos pueden ser prorrogados, entonces de acuerdo con lo expuesto por la normativa de forma justificada y de conformidad con las necesidades de la Institución, como se ha acreditado que la solicitud de prórroga es para encargarse de la gestión de nómina y que el nombramiento que tiene doña Karen no supera los 5 años que establece el Código de Trabajo en su artículo 27, lo anterior acredita que la prórroga de nombramiento interino procura la eficiente y continua prestación del servicio público, que por ley estamos llamados a brindar.

Para su pago, se puede acudir en este caso a la figura de suplencia que establece el clasificador por objeto del gasto del Ministerio de Hacienda, para lo cual existe el contenido presupuestario, según constancia emitida por la Unidad de Finanzas 061-023, del 29 de junio del 2023.

Con esto, la señora Karen Murillo no adquiere un derecho que obligue a la Administración a nombrarla en propiedad o seguir nombrando en otros cargos, tal como establecen todas las disposiciones que se han citado y dictámenes de la Procuraduría General de la República.

Las prórrogas sucesivas interinas que supere un año o un contrato por tiempo indefinido, para efectos de pago, procederá a cancelar los derechos labores que establece la legislación ordinaria, como ocurre en este caso, por tener ya 3 años de estar nombrada en el puesto.

13 de julio del 2023
SESIÓN ORDINARIA 041-2023

Así las cosas, la Unidad de Recursos Humanos solicita a los señores del Consejo valorar la solicitud de la prórroga, por las razones antes apuntadas, en la plaza 95224, del 03 de agosto hasta el 15 de setiembre del 2023 o hasta el vencimiento de la incapacidad que se le otorgue al señor Emmanuel Rodríguez, sujeto a la presentación de la incapacidad formal”.

La Presidencia consulta si existe algún comentario adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver la conveniencia de atender este tema a la brevedad por lo que se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

Seguidamente, se somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, así como el oficio el oficio 05432-SUTEL-DGO-2023, del 29 de junio del 2023 y lo comentado en esta oportunidad por la funcionaria Cruz Ruiz y los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 022-041-2023

CONSIDERANDO:

I. Mediante acuerdo 021-045-2020, el Consejo de la Sutel aprobó:

“(…)

- 1. Aprobar el nombramiento interino a favor de la señora Karen Murillo Sandí, cédula 114740699, por sustitución temporal del titular, en la plaza 95224, clase Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Recursos Humanos, para la Dirección General de Operaciones, por un plazo de 36 meses. La fecha de inicio del nombramiento será acordada entre la candidata y la Unidad de Recursos Humanos, una vez transcurridos los plazos de ley para apelaciones, temas de nómina, así como disponibilidad o preaviso de la candidata elegida.*

Dejar establecido que la señora Karen Murillo Sandí acepta el nombramiento interino en la plaza 95224, por ascenso temporal del titular de ésta por tiempo definido de 36 meses, por lo que el plazo de su nombramiento estará sujeto a las condiciones del citado ascenso”.

- II. Que el nombramiento de la Sra. Karen Murillo Sandí finaliza el próximo 02 de agosto del 2023.
- III. Que a partir del 03 de agosto, el señor Emmanuel Rodríguez Badilla regresaría a la plaza 95224 de la que es titular.
- IV. Que el señor Emmanuel Rodríguez Badilla, titular de la plaza código 95224, ha gestionado vacaciones del 03 de agosto al 15 de agosto (8 días hábiles por el feriado del día de la madre), a fin de prepararse para una cirugía importante, de la cual ha presentado el comprobante de la cita, programada para el 16 de agosto del 2023.
- V. Que, según indicación médica, la incapacidad consecuente sería de al menos un mes, la cual podría ampliarse o acortarse conforme evolucione su recuperación
- VI. Esto significa que la plaza 95224, que es clave para la URH, principalmente por los procesos asociados a la nómina, estaría sin su titular del 03 de agosto y hasta la incorporación del funcionario post alta médica.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

- VII.** Que es necesario prorrogar el nombramiento de la señora Karen Murillo Sandí en sustitución del señor Emmanuel Rodríguez Badilla, titular de la plaza código 95224, clase Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Recursos Humanos, por vacaciones y cirugía programada en la CCSS, sujeto a la reincorporación del titular
- VIII.** Que la Unidad de Finanzas emitió la certificación SUTEL-061-2023, haciendo constar que existen los recursos presupuestarios necesarios para hacer frente al compromiso presupuestario que esto implica.

POR TANTO:

De acuerdo con las anteriores consideraciones, la justificación correspondiente con fundamento en lo dispuesto en el Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su Órgano Desconcentrado y sus funcionarios (RAS), demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación.

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

1. Dar por recibido el oficio 05432-SUTEL-DGO-2023, del 29 de junio del 2023, elaborado por la Dirección General de Operaciones.
2. Aprobar la prórroga del nombramiento interino de la señora Karen Murillo Sandí, cédula 114740699, por sustitución temporal del titular, en la plaza 95224, clase Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Recursos Humanos, desde el 03 de agosto del 2023 y sujeto a la reincorporación del Sr. Emmanuel Rodríguez Badilla.
3. Remitir el presente acuerdo a la Unidad de Recursos Humanos para que realice la notificación correspondiente de la prórroga del nombramiento a la Sr. Murillo Sandí y gestione las labores administrativas para tal efecto.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE****4.3. Modificaciones presupuestarias para aprobación del Consejo.**

La Presidencia continúa con el orden del día y hace del conocimiento del Consejo la solicitud de modificaciones presupuestarias para aprobación del Consejo. Al respecto, se conoce el oficio 05811-SUTEL-DGO-2023, del 11 de julio del 2023, por medio del cual la Dirección General de Operaciones presenta para aprobación del Consejo las modificaciones presupuestarias, por un monto neto de \$152,673,900.0

Seguidamente el intercambio de impresiones sobre el particular.

"Alan Cambronero: Este tema se presenta con el oficio 05811-SUTEL-DGO-2023, respecto a 9 modificaciones presupuestarias para aprobación del Consejo.

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

La primera, que es la más grande, corresponde a una modificación solicitada por la Unidad de Espectro de la Dirección General de Calidad, correspondiente a recursos que resultaron del ajuste en el alcance del proyecto del Sistema de Gestión de Monitoreo de Espectro, pero recordemos que el presupuesto se había formulado en septiembre del año anterior, fue en noviembre que se ajustó el alcance de ese proyecto y se hicieron los ajustes contractuales, por lo tanto, están quedando \$120 millones que la Unidad de Espectro considera que no requerirá en el resto del periodo.

Ellos solicitan trasladar a otras áreas, considerando que a este momento no tienen alguna necesidad que atender, por lo tanto, de seguir esto hacia el final del año, esto se convertirá como parte del superávit que hay en el tema de espectro.

En cuanto a la segunda modificación presupuestaria, esta vez por \$23.090.400, solicitada por la Dirección General de Calidad, donde lo requieren para la ampliación del proyecto del sistema web y comparación, en este caso fue aquella contratación que no pudo realizarse la prórroga hace algunas semanas, ante incumplimiento del proveedor en una de sus obligaciones de estar al día con los impuestos, por lo tanto, ellos están buscando una solución, están requiriendo atender este tema, en algunas acciones a nivel interno con TI requieren gastos por 23 millones para el licenciamiento de TSQL Server, entonces se están tomando los recursos de casi \$4 millones del Sistema de monitoreo de la calidad de servicio, en este caso por efecto del tipo de cambio y también de los recursos que estaban precisamente destinados para esa otra continuidad del otro contrato, que es el propiamente del sistema web de comparación entre registros para completar los \$2.923.000.000.

Las siguientes modificaciones, de la 3 a la 9, se presentan en atención a que se recibió un reporte por parte de la empresa contratada para el mantenimiento de los aires acondicionados, que es requerido hacer un mantenimiento de uno de los repuestos importantes de un aire acondicionado de precisión, comprenderán que es un tema de alta importancia y se tuvo que buscar recursos para poder atender esa necesidad, está acreditado con mayor detalle en los oficios que se apuntaron, que son de 05481-SUTEL-DGO-2023 y el 05465-SUTEL-DGO-2023”.

La Presidencia consulta si existe algún comentario adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver la conveniencia de atender este tema a la brevedad por lo que se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

Seguidamente se somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, así como el oficio 05811-SUTEL-DGO-2023 del 11 de julio de 2023 y lo comentado en esta oportunidad por el señor Alan Cambroner, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 023-041-2023**CONSIDERANDO QUE**

- I. Las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (NTP) R-DC-24-2012, sirven de fundamento técnico-jurídico para realizar modificaciones con afectación al presupuesto de la Sutel. A continuación, se detallan las Normas Técnicas aplicables: NTP 4.3.5, NTP 4.3.8, NTP 4.10 y NTP 4.11, las cuales indican:
 - NTP 4.3.5 Variaciones presupuestarias: es posible utilizar las modificaciones presupuestarias para incorporar nuevos gastos, tomando recursos de otras subpartidas, sin que altere el monto global del presupuesto aprobado.
 - NTP 4.3.8 Mecanismos de variación al presupuesto: se pueden utilizar modificaciones y

13 de julio del 2023

SESIÓN ORDINARIA 041-2023

presupuestos extraordinarios para realizar aumentos o disminuciones en el presupuesto, conforme el bloque de legalidad.

- NTP 4.3.10 Modificación presupuestaria: utilizada para realizar ajustes en los gastos, aumentar la asignación presupuestaria en otras subpartidas e incorporar nuevos gastos, sin que se altere el monto global del presupuesto aprobado.
- NTP 4.3.11 Cantidad de variaciones presupuestarias y monto máximo a variar por modificación presupuestaria.

II. La Norma Técnica Presupuestaria 4.3.11 indica lo siguiente:

4.3.11 Cantidad de variaciones presupuestarias y monto máximo a variar por modificación presupuestaria. Durante el año, el presupuesto institucional sólo podrá ser variado por medio de tres presupuestos extraordinarios aprobados o aprobados parcialmente, y por la cantidad máxima de las modificaciones presupuestarias posibles de aprobar que defina el jerarca de la institución por medio de las regulaciones internas que emita, según lo dispuesto en la norma 4.3.13.

El monto máximo de recursos que se redistribuya sumando todas las modificaciones presupuestarias, no podrá exceder el 25% del monto total del presupuesto inicial más los presupuestos extraordinarios aprobados [...].

Se realiza la comprobación de este límite de variación presupuestaria, que a la fecha es de un 1.2%, es decir, el presupuesto se ha modificado en este porcentaje, tal como se muestra a continuación:

TOTAL PRESUPUESTO	25,179,453,408.00		
Presupuesto Inicial 2023	24,817,363,290.00		
Presupuesto Ext.01-2023	362,090,118.00		
Presupuesto Ext.02-2023	-		
TOTAL MODIFICACIONES	303,198,672.00	% de Variación	Límite CGR
Consecutivo 01	42,941,032.00	1.2%	25.0%
Consecutivo 02	24,519,262.00		
Consecutivo 03	59,611,144.00		
Consecutivo 04	23,796,709.00		
Consecutivo 05	152,330,525.00		

III. El procedimiento de Modificaciones Presupuestarias y Traslados Internos de la Superintendencia de Telecomunicaciones fue aprobado mediante el acuerdo 004-037- 2023 de la sesión extraordinaria 037-2023, celebrada el 26 de junio de 2023. En cumplimiento de este procedimiento la Dirección General de Operaciones presenta para aprobación las modificaciones presupuestarias por un monto de ¢152,673,900.0:

1. 119 ESPECTRO 2023 por un monto de ¢120,713,000.0
2. 122 DGC 2023 por un monto de ¢23,090,400.0
3. 126 CON 2023 por un monto de ¢1,108,797.0
4. 127 DGO 2023 por un monto de ¢1,732,566.0
5. 128 DGC 2023 por un monto de ¢1,848,334.0
6. 129 DGM 2023 por un monto de ¢1,319,803.0
7. 130 DGCOM 2023 por un monto de ¢688,593.0
8. 131 ESPECTRO 2023 por un monto de ¢1,182,744.0
9. 132 DGF 2023 por un monto de ¢989,663.0

IV. La Dirección General de Operaciones procedió al análisis de las modificaciones

13 de julio del 2023**SESIÓN ORDINARIA 041-2023**

presupuestarias y se ha verificado que éstas cuentas con el respaldo y justificación técnica, así como el aval de los responsables presupuestarios; según se indica en el oficio 05811-SUTEL-DGO-2023 del 11 de julio de 2023.

SE ACUERDA:

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 05811-SUTEL-DGO-2023 del 11 de julio de 2023 por medio del cual la Dirección General de Operaciones presenta para aprobación las siguientes modificaciones presupuestarias, por un monto neto de \$152,673,900.0:
 1. 119 ESPECTRO 2023 por un monto de \$120,713,000.0
 2. 122 DGC 2023 por un monto de \$23,090,400.0
 3. 126 CON 2023 por un monto de \$1,108,797.0
 4. 127 DGO 2023 por un monto de \$1,732,566.0
 5. 128 DGC 2023 por un monto de \$1,848,334.0
 6. 129 DGM 2023 por un monto de \$1,319,803.0
 7. 130 DGCOM 2023 por un monto de \$688,593.0
 8. 131 ESPECTRO 2023 por un monto de \$1,182,744.0
 9. 132 DGF 2023 por un monto de \$989,663.0
2. Autorizar al director general de operaciones para que remita a la Contraloría General de la República, mediante el Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos (SIPP), las modificaciones presupuestarias antes mencionadas, así como a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) y a la Auditoría Interna de Aresep-Sutel mediante la Unidad de Gestión Documental.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

A las 17:00 horas se levanta la sesión, la cual cumplió a cabalidad con todas las disposiciones establecidas por el ordenamiento jurídico para la celebración de sesiones virtuales. Se mantuvo la conexión tanto en audio como en video, durante toda la sesión, de conformidad con la normativa vigente.

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**GABRIELA MIRANDA ROBINSON
SECRETARIA A. I. DEL CONSEJO****FEDERICO CHACÓN LOAIZA
PRESIDENTE DEL CONSEJO**