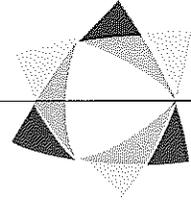


Nº 16637



**sutel**

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N° 049-2012**

**A LAS OCHO Y TREINTA HORAS DEL 16 DE AGOSTO DEL 2012**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

16 DE AGOSTO DEL 2012  
Nº 16638

Acta de la sesión ordinaria número cuarenta y nueve, celebrada en la sala de sesiones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a las ocho y treinta horas del 16 de agosto del 2012.

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

Se encuentran presentes los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, José Antonio Blanco Olivares, Director de la Dirección General de Mercados, Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones, Rodolfo González López, Representante de la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo.

## ARTÍCULO 1

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

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

## CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES CONVOCATORIA Sesión ordinaria N° 049-2012

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

Fecha: 16 de agosto del 2012  
Hora: 08:30 AM  
Lugar: Sala de sesiones del Consejo  
Sesión: Ordinaria N° 049-2012

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

### ORDEN DEL DÍA

- I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.*
- II. APROBACIÓN DEL ACTA DE LA SESIÓN 047-2012 y 048-2012.*

Sesión 047-2012.

Sesión 048-2012.

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

1. **Mercados relevantes.** Observaciones y modificaciones a los lineamientos para la definición de Mercados relevantes y operadores con poder significativo de mercado definidos en el RCS-200-2012. Expediente SUTEL-OT-090-2012.

<u>Relevancia:</u>	▣
<u>Documentación de soporte:</u>	Propuesta de resolución.
<u>Disposición por adoptar:</u>	Resolución.
<u>Encargado del tema:</u>	Cinthy Arias, Ana Marcela Palma, Raquel Cordero.

2. Tarifas. **Resumen general de objeciones presentadas** en proceso de audiencia pública para la fijación de una tarifa por transferencia de datos (KB) para el servicio de internet móvil pre pago. Expediente SUTEL-ET-002-2012.

<u>Relevancia:</u>	▣
<u>Documentación de soporte:</u>	Sin documento
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple.
<u>Encargado del tema:</u>	Cinthy Arias, Raquel Cordero, Ana Marcela Palma.

3. Oferta de Interconexión de Referencia ICE. **Definición de estrategia para la definición de cargos asociados a la OIR del Instituto Costarricense de Electricidad.** Expediente SUTEL-OT-149-2011.

<u>Relevancia:</u>	▣
<u>Documentación de soporte:</u>	Sin documento
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple.
<u>Encargado del tema:</u>	Cinthy Arias, Ana Marcela Palma, Ileana Cortés.

4. **Asignación de recursos de numeración.** Consulta sobre proceso a seguir ante el uso no autorizado de número 800 por parte del ICE.

<u>Relevancia:</u>	▣
<u>Documentación de soporte:</u>	Sin documento.
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple.
<u>Encargado del tema:</u>	Cinthy Arias, Josué Carballo.

5. Acceso e interconexión. **Consulta sobre contrato entre AMNET y TELEFÓNICA** para terminación de tráfico LDI. Expediente SUTEL-OT-103-2012.

<u>Relevancia:</u>	■
<u>Documentación de soporte:</u>	Oficio 23 de julio del 2012
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple.
<u>Encargado del tema:</u>	CinthyA Arias, Ana Marcela Palma, Ileana Cortés.

6. Red Fija. Oficio de consulta al ICE sobre **propuesta tarifaria para red fija.**

<u>Relevancia:</u>	■
<u>Documentación de soporte:</u>	Sin documento
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple.
<u>Encargado del tema:</u>	CinthyA Arias, Deryhan Muñoz.

7. Asignación de recursos de numeración. **Asignación de 3 números 800's cobro revertido** a favor del Instituto Costarricense de Electricidad. Expediente SUTEL-OT-136-2011.

<u>Relevancia:</u>	■
<u>Documentación de soporte:</u>	Propuesta de resolución.
<u>Disposición por adoptar:</u>	Resolución.
<u>Encargado del tema:</u>	CinthyA Arias, Josué Carballo.

8. Acceso e interconexión. Recomendación sobre comunicación de terminación anticipada del contrato de servicios de acceso para terminación de tráfico de larga distancia internacional (LDI) suscrito entre el **ICE y Costa Rica Internet Service Provider, S. A. (CRISP)**. Expediente SUTEL-OT-050-2011.

<u>Relevancia:</u>	■
<u>Documentación de soporte:</u>	Oficio 3206-SUTEL-DGM-2012.
<u>Disposición por adoptar:</u>	Acuerdo simple.
<u>Encargado del tema:</u>	CinthyA Arias, Ana Marcela Palma, Ileana Cortés, Adrián Mazón.

9. **Consulta de operador.** Propuesta de respuesta a solicitud planteada por Claro en el marco de la **revisión de la nueva OIR** del ICE.

<u>Relevancia:</u>	■
<u>Documentación de soporte:</u>	Oficio-3XXX-DGM-SUTEL-2012.
<u>Disposición por adoptar:</u>	Resolución.
<u>Encargado del tema:</u>	CinthyA Arias, Ana Marcela Palma, Adrián Mazón.

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

10. **Presentación de Resultados de Contratación** para Análisis de las condiciones actuales, para asegurar la eficiente prestación de los servicios y proyección del personal a requerir según las necesidades del mercado.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Presentación final.  
Entregable ampliación de alcance.  
Presentación Ernst & Young.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Mario Campos, Ronny González.

11. Aprobación de **capacitación Kevin Godínez y Esteban González** curso en línea Gestión del Espectro Radioeléctrico.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3191-SUTEL-2012.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Mario Campos, Evelyn Sáenz.

12. Aprobación de **capacitación Mónica Salazar y Daniel Castro** curso en línea Sistema de Televisión Digital.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3192-SUTEL-2012.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Mario Campos, Evelyn Sáenz.

13. Nombramiento **Profesional Jefe (tiempo definido) Finanzas.**

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3177-SUTEL-2012.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Mario Campos, Evelyn Sáenz.

14. Nombramiento **Profesional 5 (tiempo definido) Finanzas.**

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3237-SUTEL-2012.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Mario Campos, Evelyn Sáenz.

15. Nombramiento **Profesional Jefe Proveeduría y Servicios Generales** de la Dirección General de Operaciones.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3274-SUTEL-2012.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.

Encargado del tema: Mario Campos, Evelyn Sánchez.

16. Presentación de **Propuesta de Organización Funcional** de la Dirección General de Operaciones.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Presentación estructura funcional DGO.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Mario Campos, Ronny González.

17. **Solicitud de Prorroga a ARESEP** para servicio de Archivo Central.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3218-SUTEL-DGO-2012.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Mario Campos, Alexander Herrera.

V. **PROPUESTAS DE FONATEL.**

18. Conocimiento para Aprobación **Propuesta del BNCR para el Cartel de Contratación de la Unidad de Gestión del Fideicomiso FONATEL 13-08-12.**

Relevancia:   
Documentación de soporte: Propuesta Fideicomiso de gestión.  
Disposición por adoptar: Remisión de cartel.  
Encargado del tema: Acuerdo simple.  
Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez.

19. Conocimiento para Aprobación Propuesta del BNCR para el **Manual del Comité de Vigilancia del Fideicomiso FONATEL.**

Relevancia:   
Documentación de soporte: Borrador de manual del comité de vigilancia.  
Disposición por adoptar: Remisión de cartel de contratación.  
Encargado del tema: Resolución.  
Jorge Brealey.

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

20. Asignación de varias plazas. Consulta sobre estado de plaza de **Gestor Técnico** de la Dirección General de Calidad.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3220-SUTEL-DGC-2012.

Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Glenn Fallas.

21. Respuesta a nota del señor Víctor García de **CLARO CR TELECOMUNICACIONES**. Expediente SUTEL-OT-21-2012 en relación a la ruptura de consenso sobre la continuidad en la revisión de los comentarios remitidos por los oferentes interesados en participar en el proceso de selección de la ERP. Expediente SUTEL-021-2012.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3178-SUTEL-DGC-2012.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Glenn Fallas, Daniel Quesada.

22. Observaciones remitidas por los oferentes interesados al borrador del pliego de condiciones para la **selección de la ERP**. Remisión al Consejo de las respuestas planteadas por el CTPN a las observaciones realizadas por los oferentes interesados en el proceso de selección de la ERP. Expediente SUTEL-OT-21-2012.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3263-SUTEL-DGC-2012.  
Documento observaciones.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Glenn Fallas, Daniel Quesada.

23. Solicitudes de **Permiso de uso de frecuencias**. Criterios técnicos para otorgar o recomendar el archivo de las solicitudes permiso de derecho de uso y explotación de las frecuencias. (REMITIR A CADA EXPEDIENTE ESPECÍFICO).

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Lista de solicitudes.  
Oficio 3162-SUTEL-DGC-2012 TAXIS UNIDOS.  
Oficio 3196-SUTEL-DGC-2012 SOCIEDAD PORTUARIA.  
Oficio 3104-SUTEL-DGC-2012 EXPED. TROPICALES.  
Oficio 3152-SUTEL-DGC-2012 CORP. DE COMPAÑIAS.  
Oficio 3169-SUTEL-DGC-2012 RADIO TAXIS.  
Oficio 3209-SUTEL-DGC-2012 OSCAR ARAYA.  
Oficio 3195-SUTEL-DGC-2012 BENZAI DEL SUR.  
Oficio 3212-SUTEL-DGC-2012 TRANSP. Y AFILIAC.  
Oficio 3245-SUTEL-DGC-2012 EMPRESA HUMBERTO.  
Oficio 3221-SUTEL-DGC-2012 RADIO TAXIS SAN RAMÓN.  
Oficio-3234-SUTEL-DGC-2012 CORPORACIÓN BACON.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Glenn Fallas.

24. Recurso de Aclaración y Revocatoria en contra del oficio 2891-SUTEL-DGC-2012 de la

**Licitación Abreviada N°2012LA-000004-SUTEL (Medición de calidad de terceros).**

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3231-SUTEL-2012.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple  
Encargado del tema: Harold Chaves.

25. **Recurso de reconsideración**, interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad, contra el Acuerdo 030-045-2012 tomado por el Consejo de la Sutel en la sesión ordinaria 045-2012 del 26 de julio de 2012.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3232-SUTEL-DGC-2012.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Harold Chaves.

26. Insumos **solicitados por MINAET** a fin de resolver sobre la recomendación de SUTEL con respecto a la aplicación del artículo 22 para los concesionarios morosos del canon de reserva del espectro para los periodos 2010 y 2012. .

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3207-SUTEL-DGC-2012.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Glenn Fallas y Kevin Godínez.

27. Solicitud de **adquisición del Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro (SNGME)**. Expediente SUTEL-ER-3191.

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3235-SUTEL-DGC-2012  
Procedimiento de contratación para la adquisición SNGME.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Esteban González.

28. Tramitar, **investigar y resolver las reclamaciones**. Remisión de los documentos "Procedimiento Ordinario para Resolución de Reclamaciones" y "Procedimiento Sumario para Resolución de Reclamaciones".

Relevancia: P  
Documentación de soporte: Oficio 3242-SUTEL-DGC-2012.  
Disposición por adoptar: Resolución.  
Encargado del tema: Glenn Fallas, Pedro Arce, Osvaldo Madrigal.

29. **Investigación sobre incumplimiento**. Informe técnico sobre acceso e interoperabilidad

a números cortos de cuatro dígitos, emergencias y telegestión desde operadores y proveedores de telefonía ip prepago y postpago.

Relevancia:   
Documentación de soporte: Oficio 3087-SUTEL-DGC-2012.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Glenn Fallas.

30. Autorización al Presidente del Consejo para que envíe una consulta a la Procuraduría General de la República con respecto a los alcances del procedimiento de adecuación y el transitorio IV de la Ley General de Telecomunicaciones.

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

#### VII. PROPUESTAS DE SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.

31. Invitación a **Convención Mundial de Telecomunicaciones (Telecom World 2012)** a celebrarse en Dubai.

Relevancia:   
Documentación de soporte: Documentos Convención Mundial.  
Disposición por adoptar: Acuerdo simple.  
Encargado del tema: Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez.

32. Recurso Reclamaciones Régimen Protección Usuario. Resolución que resuelve recurso contra la RCS-211-2011 que resolvió el conflicto entre **RACSA, TELEVISORA y Hubert Hidalgo Somarriba**, respecto al deterioro en la calidad de servicio de transferencia de datos y acceso a Internet.

Relevancia:   
Documentación de soporte: Propuesta de resolución.  
Disposición por adoptar: Resolución.  
Encargado del tema: Jorge Brealey.

#### VIII. ASUNTOS VARIOS.

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

16 DE AGOSTO DEL 2012  
Nº 16646

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en lo señalado por el señor Presidente resuelve:

#### **ACUERDO 001-049-2012**

Aprobar el orden del día de la sesión 049-2012, adicionando un punto nuevo que se conoce después del punto 6.

#### **ARTICULO 2**

##### **II. APROBACIÓN DE LAS ACTAS DE LAS SESIONES 047-2012 Y 048-2012**

Se deja constancia de que durante el conocimiento de este punto estuvo presente en la sala de sesiones el funcionario Eduardo Castellón Ruiz.

De inmediato el señor Carlos Raúl Gutiérrez somete a consideración de los señores Miembros del Consejo las actas de las sesiones ordinaria 047-2012 celebrada el 08 de agosto de 2012 y extraordinaria 048-2012, celebrada el 13 de agosto de 2012.

Luego de lo anterior, los señores Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones deciden:

#### **ACUERDO 002-049-2012**

Aprobar las actas de las sesiones ordinaria 047-2012, celebrada el 08 de agosto de 2012 y extraordinaria 048-2012, celebrada el 13 de agosto de 2012.

#### **ARTICULO 3**

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

Ingresar a la sala de sesiones la funcionaria Cinthya Arias Leitón, Profesional Jefe de la Dirección General de Mercados.

- 1. Observaciones y modificaciones a los lineamientos para la definición de Mercados relevantes y operadores con poder significativo de mercado definidos en el RCS-200-2012. Expediente SUTEL-OT-090-2012.**

Ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Raquel Cordero Araica, de la Dirección General de Mercados.

Seguidamente, el señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración del Consejo las observaciones y modificaciones a los lineamientos para la definición de mercados relevantes y operadores con poder significativo de mercado definidos en el RCS-200-2012.

La señora Arias Leitón procede a brindar una exposición de los principales antecedentes de la propuesta y señala que se incluyeron todos los criterios que aportaron los consultados y aquellos argumentos que fueron considerados oportunos por la Dirección General de Mercados.

Asimismo se refiere a los criterios para definir qué es un mercado relevante y para el análisis del poder adquisitivo del mercado.

La señora Raquel Cordero dice que los primeros lineamientos salieron con la resolución RCS-200-2012, luego sigue la retroalimentación de los operadores, seguidamente se cambian de acuerdo a los términos que explicó la señora Arias y ahora sale de nuevo la resolución con otro número y en firme.

Luego de lo anteriormente discutido y haberse dado un intercambio de opiniones, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones decide aprobar la siguiente resolución:

**ACUERDO 003-049-2012**

**RCS-245-2012**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 9:00 HORAS DEL 16 DE AGOSTO DE 2012**

**“OBSERVACIONES Y MODIFICACIONES A LOS LINEAMIENTOS PARA LA DEFINICIÓN DE  
MERCADOS RELEVANTES Y OPERADORES CON PODER SIGNIFICATIVO DE  
MERCADO, DEFINIDOS EN LA RCS-200-2012”**

**EXPEDIENTE SUTEL-OT-090-2012**

En relación con el acuerdo del Consejo de la SUTEL N° 034-045-2012, de la sesión ordinaria 045-2012, donde acogió el oficio 3007-SUTEL-DGM-2012, relativo al informe que responde de manera justificada a las posiciones recibidas, dentro del proceso de consulta pública, al que fue sometida la resolución del Consejo de la SUTEL N° RSC-200-2012 y en la cual se emitieron los lineamientos para la definición de mercados relevantes y operadores con poder significativo de mercado, se desprende la siguiente resolución:

**RESULTANDO**

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), mediante resolución del Consejo N° RSC-307-2009 de las 15:35 horas del 24 de setiembre del 2009, publicada en La Gaceta N°239 del 09 de diciembre del 2009, definió por primera vez los mercados relevantes y los operadores importantes.
- II. Que en la resolución citada se definieron 18 mercados relevantes y un operador importante, a saber el Instituto Costarricense de Electricidad y sus empresas conexas (Grupo ICE), al cual se le impusieron una serie de obligaciones.

- III. Que el mercado de telecomunicaciones de Costa Rica ha experimentado una serie de cambios importantes después de la primera definición de mercados relevantes efectuada en el año 2009, pues se evoluciona de un régimen de monopolio hacia un régimen de competencia, dada la habilitación de múltiples empresas como operadores y proveedores de servicios; así como la adjudicación de las concesiones para el "Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico" a las empresas "Azules y Platas S.A.", actualmente "Telefónica de Costa Rica TC., S.A." y "Claro CR Telecomunicaciones S.A."
- IV. Que a partir de las condiciones de mayor competencia que se dan actualmente en el mercado, siendo una de sus características primordiales el dinamismo en términos de cantidad de usuarios, diversidad de operadores y servicios ofrecidos en el sector de las telecomunicaciones, surge la necesidad de revisar la definición los mercados relevantes y los operadores con poder significativo de mercado, así como de analizar el grado de competencia existente en estos mercados, a efecto de establecer si procede la evaluación de las medidas regulatorias actuales y obligaciones según la realidad imperante.
- V. Que en esa misma línea, la SUTEL en su Plan Operativo Institucional para el período 2012-2013, definió dentro de sus objetivos estratégicos, *"Favorecer el desarrollo óptimo del mercado de las telecomunicaciones para la protección de los derechos de los usuarios, promoción de la competencia, administración del espectro y mejoramiento de la calidad del servicio."* Este objetivo estratégico se compone de cuatro objetivos operativos, cada uno con una serie de proyectos relacionados, entre los que se encuentran: *"1.1 Optimizar el proceso de elaboración de políticas administrativas y regulatorias. 1.2 Revisión y actualización del modelo de supervisión 1.3 Dictar, revisar y actualizar la normativa regulatoria que permita el desarrollo óptimo del mercado. 1.4 Promover el manejo óptimo de los recursos para acercar al país a las metas de acceso y servicio universal en materia de telecomunicaciones."* (Véase el Plan Anual Operativo 2012-2013 de la SUTEL)
- VI. Que la consecución de cada uno de estos objetivos involucra la ejecución de proyectos específicos, dentro de los cuales, en directa relación con el objetivo operativo 1.2 está la *"Evaluación de los mercados relevantes del sector de telecomunicaciones"*. (Véase el Plan Anual Operativo 2012-2013 de la SUTEL).
- VII. Que el citado Plan Operativo Institucional de la SUTEL fue aprobado por este Consejo mediante acuerdo No. 002-065-2011 de la sesión extraordinaria 065-2011 del 10 de agosto de 2011, así como por parte de la Junta Directiva de la ARESEP, según los términos del acuerdo 04, de la sesión ordinaria 052-2011 del 17 de agosto de 2011. A su vez, por medio del oficio No. 12910 del 20 de diciembre del 2011, la Contraloría General de la República, aprobó dicho Plan Operativo, así como el presupuesto para el año 2012.
- VIII. Que con el propósito de dar cumplimiento al objetivo operativo 1.2 del Plan Operativo Institucional, mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL, N° 003-028-2012, adoptado en la sesión ordinaria No. 028-2012 del 9 de mayo de 2012, se le solicitó a la Dirección General de Mercados la redacción de una propuesta de los lineamientos necesarios para la definición de mercados relevantes y análisis de mercados respectivo.
- IX. Que en la sesión ordinaria No. 005-038-2012 del día 20 de junio de 2012 y según los términos del acuerdo No. 005-038-2012, el Consejo de la SUTEL dio por recibido el oficio No. 2511-SUTEL-DGM-2012 del 20 de junio de 2012, mediante el cual la Dirección General de Mercados presenta el informe *"Justificación técnica para respaldar la propuesta de lineamientos para la definición y análisis de mercados relevantes"*.

- X.** Que en el punto 4 del mismo acuerdo No. 005-038-2012, el Consejo de la SUTEL instruyó a la Dirección General de Mercados, la elaboración de la propuesta de resolución para proceder con la apertura del proceso de consulta pública de la propuesta de lineamientos para la definición y análisis de mercados relevantes, a partir del estudio elaborado por la Dirección General de Mercados, denominado "*Justificación técnico jurídica para respaldar la propuesta de lineamientos para la definición y análisis de mercados relevantes*", que le sirve de sustento.
- XI.** Que en cumplimiento del citado acuerdo No. 005-038-2012, y según las observaciones discutidas en la citada sesión, se adoptó mediante acuerdo No. 029-040-2012 de la sesión ordinaria No. 40 la resolución RSC-200-2012 del día 27 de junio del 2012, la cual recoge los lineamientos que forman parte del marco de referencia técnico y jurídico a tomarse en consideración en cada uno de los procesos que se lleven a cabo para la definición y análisis de mercados relevantes para el sector de telecomunicaciones de Costa Rica. Asimismo, se instruyó abrir el respectivo expediente a efecto de que los interesados, que puedan verse afectados por lo dispuesto en la resolución RSC-200-2012, puedan referirse a los lineamientos fijados a través de la remisión de observaciones. La citada resolución, se acompaña del informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio N° 2511-SUTEL-2012. (Véanse los folios 02 a 52 del expediente administrativo).
- XII.** Que en concordancia con el proceso establecido, el día 02 de julio de 2012, se publicó en el periódico La Nación la comunicación sobre el proceso de revisión de los mencionados lineamientos, invitándose a la vez a los interesados, personas físicas o jurídicas, a analizar la propuesta y a hacer sus observaciones. Con ese propósito se otorgó un plazo máximo de 5 días hábiles. (Véase el folio 60 del expediente administrativo). Dicha resolución fue además, notificada (Véanse los folios 51 a 52) y se realizó la correspondiente publicación de la documentación asociada en la página web de la Superintendencia (<http://www.sutel.go.cr>).
- XIII.** Que cumplido dicho plazo, fueron recibidas, en tiempo y forma, observaciones sobre el tema, remitidas por :
- Claro CR Telecomunicaciones S.A. mediante NI- 3667 el 03 de julio de 2012 (folios 53 a 57 del expediente administrativo).
  - Sindicato de Ingenieros y Profesionales del ICE, Racsa, filial CNFL y Proyectos (SIICE) mediante NI-3686 el 04 de julio del 2012 (folios 58 y 59 del expediente administrativo).
  - Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) mediante NI-3787 el 09 de julio de 2012 (folios 61 a 69 del expediente administrativo).
  - El señor Walter Herrera el día 09 de julio de 2012 mediante NI- 4037(folios 70 a 77).
- XIV.** Que mediante oficio N° 3007-SUTEL-DGM-2012 el día 26 de julio de 2012, la Dirección General de Mercados rindió el informe mediante el cual presentó un análisis justificado de cada una de las observaciones contenidas en los diferentes oficios remitidos por los interesados. En el mismo se analiza su contenido y su procedencia.
- XV.** Que mediante acuerdo N°034-045-2012 el Consejo de la SUTEL recibió y aceptó el informe contenido en el oficio N° 3007-SUTEL-DGM-2012, e instruyó a la Dirección General de Mercados elaborar la resolución respectiva para el establecimiento definitivo de los lineamientos para la definición de los mercados relevantes y los operadores con poder significativo de mercado, la cual se emite en la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que es de suma importancia tener presente que los lineamientos emitidos en la resolución RSC-200-2012, se encuentran fundamentados en el informe "Justificación técnica para respaldar la propuesta de lineamientos para la definición y análisis de mercados relevantes", remitido mediante oficio 2511-SUTEL-DGM-2012 por la Dirección General de Mercados y acogido por este Consejo, según el acuerdo No. 005-038-2012 y la resolución RSC-200-2012 del día 27 de junio del 2012. Lo anterior, en el entendido de que en dicho informe se justifica y desarrolla lo sugerido según las mejores prácticas internacionales, lo que dicta la doctrina económica calificada en materia de definición y análisis de los mercados relevantes, definición de los operadores con poder significativo de mercado y así como en la normativa nacional vigente en esta materia.

Aunado a lo anterior, se reitera que el desarrollo de cada uno de los criterios emitidos en la resolución antes mencionada, se encuentra respaldado en dicho informe.

## II. Observaciones presentadas por Claro CR Telecomunicaciones de S.A.

**Punto 1.** En el escrito presentado por Claro, se solicita especificar los indicadores a utilizar para determinar el grado de sustituibilidad de la demanda en el mercado del producto

- A. Solicitan que se especifique el tipo de encuestas que serán aplicadas a los consumidores y proveedores.

En este punto, la empresa solicita un dato específico –el tipo de encuestas que serán aplicadas a los consumidores y proveedores-. Ésta corresponde a un elemento que debe ser definido en una etapa procesal posterior dentro del proceso de definición de mercados relevantes, por cuanto a la fecha lo que el Consejo de la SUTEL ha delimitado son los lineamientos generales (RSC-200-2012). El tipo de encuestas que se aplicarían a los consumidores y proveedores, corresponde a uno de los mecanismos específicos a utilizar en el proceso específico de definición de los mercados relevantes que en particular la SUTEL emprenda en un período definido. Dichas encuestas y la naturaleza específica de cada una de ellas serán definidas según se determine la necesidad en el proceso mismo de ejecución del estudio que se efectuará para la definición de mercados relevantes y operadores con poder significativo de mercado.

En todo caso, es posible advertir que, según lo reconoce la práctica internacional, entre las encuestas que podrían ser aplicadas están las encuestas de opinión para evaluar y estimar el comportamiento probable de los consumidores y proveedores ante un incremento en los precios o tarifas, lo anterior para la sustituibilidad entre servicios. También son usualmente utilizadas, encuestas para analizar gustos y preferencias de los consumidores, que brinden información importante en cuanto a esquemas de consumo de los diferentes grupos poblacionales.

Respecto a las encuestas que podrán ser aplicadas a los operadores y proveedores, lo usual es que éstas sean en temas como expectativas de crecimiento, proyectos de inversión, la probabilidad de entrada a nuevos mercados cuando en dicho mercados se presente un incremento no transitorio en los precios.

- B. Solicitan mencionar expresamente las encuestas de satisfacción a las que estarían obligados de acuerdo con la regulación.

En línea con lo explicado en el apartado anterior, es importante mencionar que las encuestas de satisfacción no son parte del proceso que se está llevando a cabo sobre los criterios para definir mercados relevantes y operadores con poder significativo de mercado.

La elaboración de dichas encuestas de satisfacción, son más bien una obligación de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, según lo establece el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios artículo N° 36.

**Punto 2.** Respecto a los indicadores para determinar el grado de sustituibilidad de la oferta en el mercado del producto.

- A. Solicitan que se sustituya el indicador de competencia potencial que considera la viabilidad de la incorporación de nuevas empresas en los mercados por un indicador del grado de impugnabilidad del mercado en el que se valore además de la competencia potencial el potencial competitivo de los agentes económicos que ya operan en el mercado.

En cuanto a esta solicitud, se debe indicar que no se estima procedente, toda vez que el criterio de competencia potencial es un criterio recomendado y utilizado internacionalmente según las mejores prácticas, debido a que es considerado una fuente de presión competitiva; ya que si la entrada de un nuevo competidor al mercado es relativamente factible, una alta cuota de mercado por parte de una empresa presuntamente dominante no resultará determinante para concluir la tenencia de posición de dominio por parte de ella. En efecto, si dicha empresa decide elevar sus precios, producirá inmediatamente el ingreso de nuevas empresas al mercado. En este caso una alta cuota de mercado será un pobre indicador de la tenencia de posición de dominio.

Adicionalmente, es importante mencionar que los criterios a utilizar dependerán de la disponibilidad o acceso a la información necesaria y al grado de madurez del mercado al momento en que se efectúe el estudio y la definición específica de los mercados relevantes del sector de telecomunicaciones, los operadores con poder significativo de mercado y el grado de competencia en cada uno de ellos. No obstante, al ser los lineamientos criterios a utilizar en futuros procesos de definición de mercados relevantes y operadores con poder significativo de mercado, esta Superintendencia ha considerado esencial abarcar una gama de criterios amplia que responda también a las condiciones futuras del mercado.

En línea con lo anterior es que el potencial competitivo de los agentes que operan en el mercado, ha sido incluido como parte de los lineamientos dictados por esta Superintendencia mediante la RCS-200-2012, a través del criterio que analiza los obstáculos estructurales de acceso al mercado, donde se estudiará a fondo la estructura del operador (ventajas absolutas de costos, economías de escala y/o alcance sustanciales, aspectos relacionados a la capacidad financiera propia y de empresas relacionadas, acceso a canales de distribución y otra infraestructura asociada a la tenencia de facilidades esenciales).

- B. Solicitan que se incluya como criterio el grado de eficiencia con el que operan los agentes en el mercado.

Se estima que la solicitud planteada por la empresa no es de recibo, debido a que dentro de los criterios utilizados a nivel internacional para la definición de mercados relevantes y determinación de los operadores con poder significativo de mercado, no se incorporan ni se utiliza directamente el grado de eficiencia con que operan los agentes de mercado, por cuanto éste es un factor de gestión intrínseco de las empresas, el cual si bien puede influir para que un operador obtenga una mayor participación de mercado, no es un determinante de peso para obtener dicha participación (Comisión de Regulación de Telecomunicaciones de Colombia, CRC. *Lineamientos metodológicos para la definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia*, Agosto, 2008; *Comunicación de la Comisión relativa a la definición de mercado de referencia a efectos de la normativa comunitaria en materia de competencia (1997)*, publicada en el Diario Oficial

de las Comunidades Europeas, No. 372 del 9 de setiembre de 1997; Recomendación de la Comisión "relativa a los mercados pertinentes de productos y servicios dentro del sector de las comunicaciones electrónicas que pueden ser objeto de regulación ex ante de conformidad con la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas", (2007/8/879/CE); US Department of Justice and Federal Trade Commission (1992). *Horizontal Merger Guidelines*). Eso implica que el valor agregado que pueda tener en el análisis de los mercados relevantes y operadores con poder significativo de mercado no es importante.

Pese a no ser incorporado directamente como parte de los lineamientos dictados por la SUTEL, la eficiencia operativa de las empresas se incorpora indirectamente en ellos al analizar el potencial competitivo (y todo lo que ello implica), así como la mezcla de servicios que las empresas de alguna forma pueden brindar. De allí que su incorporación directa no se considera necesaria.

C. Solicitan que se incluya como criterio la existencia de barreras que pudiesen impedir el acceso a recursos esenciales en las mismas condiciones en las que privilegiadamente pudiese estar operando alguno de los agentes del mercado.

Se aclara que el criterio mencionado se encuentra dentro de los lineamientos, en el punto 8 de la tabla N°1 y en el punto 3 de la tabla N°2 incorporada en la RCS-200-2012.

D. Solicitan que se incluya como criterio la doctrina contenida en la jurisprudencia internacional existente en materia de acceso a recursos esenciales (la jurisprudencia internacional creada con el conocido caso de Oscar Bronner expresa que "el mero hecho de que una empresa retenga en su exclusiva una facilidad y esto le otorgue una ventaja sobre los competidores no puede justificar el requerir acceso a la misma..." para luego concluir que los recursos pueden ser clasificados como esenciales, únicamente ante la imposibilidad de replicar una facilidad o servicio indispensable para poder competir siendo imposible no solo para quien solicita el acceso a las instalaciones sino para cualquier empresa)

Se estima que la solicitud resulta improcedente, debido a que en realidad la petición es imprecisa, pues no se concreta cuál es el criterio sugerido que debería ser incorporado en los lineamientos fijados por este Consejo. Adicionalmente el tema de recursos esenciales se vincula en los lineamientos generales, en el punto 8 de la tabla N°1 y en el punto 3 de la tabla N°2 incorporados en la RCS-200-2012.

E. Solicitan que se excluyan las referencias al concepto de cross holding tomando en consideración los siguientes elementos:

- i. *La capacidad de acceder a recursos financieros a través de empresas relacionadas no es condición suficiente ni la única variable posible para determinar la carencia de sustitutos en el mercado bajo análisis Existen otras variables vinculadas con la relación de propiedad de las empresas que también podrían ser consideradas y que no necesariamente se vinculan con la figura de cross holding ejemplo el impacto de la propiedad estatal en el mercado corporativo, la capitalización de activos sin desagregación de actividades industriales distintas en el mercado internacional entre otras.*
- ii. *La capacidad de acceder a recursos financieros a través de empresas relacionadas en condiciones preferentes no convierte a esta condición en una facilidad esencial que impida la sustituibilidad de la oferta de acuerdo con la doctrina contenida en la jurisprudencia internacional.*

Se deniega la solicitud de este punto debido que la normativa vigente en el mercado, específicamente la Ley General de Telecomunicaciones, ley N°8642, así como su Reglamento establecen que esta Superintendencia tiene la obligación de determinar cuándo la influencia de empresas que están vinculadas con otras a nivel internacional puedan afectar la competencia en el mercado nacional.

En ese sentido, el artículo 52 de la citada Ley, referido al régimen sectorial de competencia, dispone en lo que interesa que:

*A la Sutel le corresponde:*

*(...)*

*c) Determinar cuándo las operaciones o los actos que se ejecuten o celebren fuera del país, por parte de los operadores o proveedores, pueden afectar la competencia efectiva en el mercado nacional.*

*(...)*

De esta forma, la previsión incluida en los lineamientos para la definición de mercados relevantes y la determinación de los operadores con poder significativo de mercado en el sector de las telecomunicaciones en Costa Rica, referida al denominado "cross holding", de hecho responde al cumplimiento de disposiciones de carácter legal que la Superintendencia no puede obviar de ningún modo. Desde esa perspectiva, no existe justificación técnica ni jurídica que respalde que dicho criterio sea eliminado de los lineamientos fijados en la resolución RCS-200-2012.

**Punto 3.** "Respecto a los indicadores para determinar la estructura del operador para valorar su poder de mercado".

A. En este punto, la empresa reitera lo expuesto sobre el tema de "cross holding", según lo expuesto en el apartado anterior.

Dado que la empresa CLARO reitera su argumentación, de igual forma debe rechazarse su planteamiento según lo expuesto supra.

B. Solicitan que se incluya como criterio las percepciones que en materia de competencia han sido expresadas por los agentes económicos a través de sus publicaciones oficiales tales como los reportes publicados ante la SEC Securities and Exchange Commission.

Al respecto, la petición de la empresa CLARO sugiere la incorporación de "percepciones expresadas por agentes económicos", sin especificar en concreto a qué tipo de criterios se refiere ni a la justificación técnica y/o jurídica que debería motivar su inclusión en los citados lineamientos definidos por el Consejo de la SUTEL en la RCS-200-2012.

En esas condiciones, no se estima que exista mérito para ampliar o modificar los lineamientos sobre este punto.

**III. Observaciones presentadas por el Sindicato de Ingenieros y Profesionales del ICE, Racsá, filial CNFL y Proyectos (SIICE).**

El sindicato aduce en las observaciones presentadas que:

*“La resolución de referencia ha dejado de lado uno de los elementos fundamentales dentro de un contexto globalizado en el que vivimos y que implica una mejora de las formas tradicionales (criterios) para determinar si una empresa tiene Poder significativo de Mercado (PSM). Esta variable tiene que ver con el tamaño Global que tiene una empresa en términos de la cantidad y dimensión de sus operaciones en otros países la cual debería tener un peso relativo importante dentro de la composición del indicador que estima el PSM ya que esto necesariamente lo impacta por las economías de escala de que puede echar mano un operador en contra de empresas nacionales cuyas operaciones se limitan solamente a su país como es el caso del ICE por lo cual la evaluación del PSM debe incluir el contexto internacional y no solo o exclusivamente el local”.*

Se aclara que los lineamientos establecidos por este Consejo de la SUTEL en la resolución RSC-200-2012, fundamentados en el oficio No. 2511-SUTEL-2012, sí contemplan el análisis y afectación, en el mercado nacional, que puedan ejercer los operadores que tienen presencia a nivel internacional. Lo anterior es evidente en el punto 8 de la tabla N°1 y el punto 6 de la tabla N°2 incluidas en la resolución citada, en lo relativo al análisis de los *cross holding*, criterio que tiene fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones (artículo 52) y su Reglamento.

#### **IV. Observaciones presentadas por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).**

##### **Punto 1. Consideraciones Generales**

*“Si bien el objeto de la resolución de marras, es definir los lineamientos generales que deberán incorporarse al estudio que se lleve a cabo en cada uno de los procesos implementados, para definir y analizar los mercados relevantes del sector de telecomunicaciones, consideramos que es preciso indicar el método a utilizar para determinar el tema en estudio y la manera en que se analizará la información que se recopile, así como los criterios que se obtendrán para determinar cada aspecto.*

*De acuerdo con lo estipulado en la RCS-200 -2012, es importante que se prioricen los lineamientos aplicables de acuerdo a las características del mercado costarricense, para el período en estudio. Lo anterior, por cuanto se definen parámetros complejos de atender y analizar por factores metodológicos, o bien, por falta de información, lo cual dificulta su construcción, con las consecuentes implicaciones negativas en la definición de los mercados.*

*En virtud de lo expuesto, recomendamos que en la propuesta en consulta, se indiquen cuáles de los elementos desarrollados en las diferentes tablas de la resolución de cita, deben ser atendidos de forma obligatoria, o bien, de forma complementaria.*

*Lo anterior, mediante una selección razonable que valore aspectos tales, como las restricciones en el acceso y presencia de información, así como las complejidades que presente la formulación metodológica”.*

Al respecto, debe tenerse presente que los lineamientos sometidos a las observaciones de los interesados mediante la resolución RCS-200-2012, están fundamentados en las mejores prácticas internacionales, así como en lo que dicta la doctrina económica calificada en materia de competencia, de manera tal que se establecen como un marco conceptual complementario y de referencia a la normativa ya de por sí vigente y vinculante para esta Superintendencia.

En virtud de lo anterior, los lineamientos constituyen un conjunto de criterios a tomar en cuenta para la determinación de mercados relevantes y operadores con poder significativo de mercado, los cuales serán seleccionados y aplicados en cada uno de los procesos de definición de mercados relevantes y determinación de los operadores con poder significativo de mercado, que se lleven a cabo según la periodicidad y pertinencia que la SUTEL decida de manera motivada; criterios que serán empleados en cada proceso dependiendo de otras variables que se tengan a disposición en el momento histórico específico, por ejemplo la información y las características del mercado costarricense a la fecha de la revisión de los mercados relevantes.

Los criterios seleccionados deberán ser ampliamente justificados dentro de cada proceso puntual que se lleve a cabo para definir los nuevos mercados relevantes y operadores con poder significativo de mercado, estudio que en su momento será valorado por el Consejo de la Sutel y que debe seguir el procedimiento fijado en el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.

Cabe acotar a su vez que, todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones tienen la obligación de brindar la información necesaria que esta Superintendencia solicite para este proceso, según la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, artículo 75 inciso a) sub inciso 2.

## **Punto 2. Observaciones Específicas a los Criterios**

- *"Solicitamos aclarar si de acuerdo con lo estipulado en la resolución de marras, se estaría realizando un análisis solamente por producto, o bien, si se estaría considerando las ofertas paquetizadas o ventas atadas, esto, por cuanto, a modo de ejemplo para el caso de los servicios móviles los clientes no analizan solo un servicio como los minutos de telefonía, sino, los diferentes servicios que ofrece un paquete, como cantidad de minutos, mensajes de texto, aparato, Internet, entre otros.*

*El primer aspecto a evaluar tiene que ver con la determinación de la función de demanda, ya que, de acuerdo con la literatura económica, la misma se define para un momento de tiempo dado, es decir, se requiere recopilar información de corte transversal, donde las encuestas son utilizadas como un método ideal de recopilación de datos.*

*No obstante, la experiencia en la industria para este tipo de estudios, indica que las intenciones de compra "willing to pay", son insuficientes para obtener información fiable; aclaración que resulta relevante sea definida como lineamiento para poder dilucidar este tema, de manera que presente resultados finales técnicamente aceptables.*

Al respecto consideramos necesario que se incorporen los siguientes lineamientos:

1. *Definición (conceptualización regulatoria y técnico — comercial) de productos y servicios de telecomunicaciones comercializados en el país, considerando lo dispuesto en resoluciones RCS - 121 -2012 y RCS - 151 - 2012 para el periodo del estudio.*
2. *Identificación y caracterización de los determinantes de la demanda en Costa Rica para el periodo del estudio.*
3. *Identificación de la elasticidad cruzada entre bienes sustitutos para el periodo de estudio.*
4. *Cuadro de análisis cualitativo de atributos de los productos que permitan determinar posibles sustitutos, para el periodo del estudio.*
5. *Identificación de los costos de cambio presente en Costa Rica para el periodo de estudio, de un producto por otro, tales como pero no limitado a: psicológicos, contractuales, aprendizaje y acceso”.*

Respecto al primer párrafo se aclara que las denominadas “ofertas paquetizadas” sí serán objeto de análisis en la definición de mercados relevantes que se llevará a cabo.

Los puntos 1 y 2 sugeridos para ser tomados en consideración en los lineamientos fijados por este Consejo, forman parte de la determinación de la función de demanda propiamente. El punto 3 está inmerso dentro de la tabla N° 1 de la RCS-200-2012, punto sexto de los lineamientos. El punto 4 sugerido está contemplado en la misma tabla en el sétimo y último punto. El punto 5 sugerido por el ICE está en la tabla N°1 mencionada, en el punto tercero.

No obstante, en cuanto al punto 5 sugerido por el ICE, se hace la aclaración de que los costos a determinar serán valorados desde la perspectiva contractual, de aprendizaje y acceso. Se deja de lado la perspectiva psicológica debido a que es un parámetro muy subjetivo y de compleja valoración.

Dadas las justificaciones anteriores, la solicitud se acoge parcialmente.

- *“En relación con la sustituibilidad de la oferta: “En ese sentido, solicitamos que se incorporen como lineamiento la identificación de canales de distribución y acceso, definidos como facilidades esenciales y de compleja replicabilidad en un mediano plazo en términos técnicos y financieros, para el periodo del estudio”.*

Se aclara que este punto está considerado en la tabla N°1 de la RCS-200-2012, en la sección de sustituibilidad de la oferta punto número 1.

- *“Siempre relacionado con la sustituibilidad de la oferta, resulta imperativo valorar la estructura del operador, al hablar de economías de escala y capacidad financiera. En este sentido, la capacidad operativa y financiera de un operador, con presencia en todo un continente impacta de manera directa al mercado local. Por consiguiente, es necesario considerar, en el análisis, no solo las operaciones a nivel nacional, sino, también a nivel internacional. Estas últimas son relevantes, sobre todo si impactan el mercado local.*

*Consecuentemente, con lo señalado en los párrafos anteriores, se debe analizar a la empresa, en función de sus operaciones a nivel nacional, sino también considerando su capacidad de apalancarse con recursos de sus casas matrices en el exterior, limitaciones prácticas para la definición de modelos a desarrollar por parte de SUTEL”.*

Es importante precisar que los criterios de la resolución RCS-200-2012, si contemplan el análisis y afectación en el mercado nacional que puedan ejercer los operadores y proveedores que tienen presencia a nivel internacional; lo anterior es evidente en el punto 8 de la tabla N°1 y el punto 6 de la tabla N°2.

- *“Es importante que se aclare si la evaluación de los mercados se hará considerando a Costa Rica como un único mercado o se va subdividir por regiones, en cuyo caso, se deben indicar los criterios que van a definir las zonas geográficas”.*

La definición de mercados relevantes contempla la definición del mercado geográfico, donde se analizarán las zonas geográficas donde prestan el servicio los diferentes operadores y proveedores. Los criterios para hacer la división por regiones constan en la tabla N°1 en el apartado del mercado geográfico de la RCS-200-2012.

- *“Finalmente que el lineamiento tercero de la tabla No. 2, se requiere se defina el lineamiento de la viñeta tercera como “ Control de infraestructura esencial, canales de distribución y facilidades esenciales, para el periodo en estudio”.*

Sobre este criterio sugerido por el ICE, se estima que su inclusión en los Lineamientos es procedente pues amplía el alcance del criterio para la definición de operadores con poder significativo de mercado. Lo anterior por cuanto además de aquellas facilidades de índole meramente técnicas asociadas a la prestación del servicio, se considera relevante y oportuno incluir cualquier otra facilidad de índole comercial que venga a contribuir con la capacidad de las empresas de lograr una mayor participación de mercado. En este sentido lo apuntado por el ICE se convierte en un punto adicional y complementario a los ya contemplados en los Lineamientos general previamente emitidos a través de la RCS-200-2012.

### **Punto 3. Observaciones específicas sobre criterios para definir a un operador con Poder Significativo de Mercado**

- *“Consideramos que la SUTEL debe incorporar algunos criterios que se utilizan en otros mercados, tales como:*
  - 1. El grado de madurez del mercado.*
  - 2. El producto homogéneo.*
  - 3. Las estructuras de costes similares.*
  - 4. La falta de innovación tecnológica o tecnología próxima a la obsolescencia”.*

Con respecto a estas observaciones, los criterios sugeridos por el ICE, no están respaldados en razones técnicas ni jurídicas para justificar la inclusión en los Lineamientos definidos por el Consejo de la SUTEL. Asimismo se considera que no generan valor agregado en la determinación de los operadores con poder significativo de mercado.

- *“Consideramos que el análisis de operadores con poder de mercado debería incluir también el mercado mayorista, por ejemplo en temas de transporte y de acarreo de minutos internacionales donde existe suficiente competencia”.*

El análisis de operadores con poder significativo de mercado será un análisis integral que abarque a todos los operadores y proveedores actuales que conforman el mercado de telecomunicaciones de Costa Rica, así como los diferentes servicios que brindan y el nivel al cual éstos servicios estén siendo provistos en el momento específico en el que se lleve a cabo el respectivo estudio de mercados relevantes. Consecuentemente los servicios a nivel mayorista estarán considerados en dicho análisis.

Es importante señalar que ninguno de los lineamientos planteados en la citada resolución RCS-200-2012, corresponde exclusivamente al ámbito minorista.

• *"Conforme se dispone en el artículo 3, inciso c) del Reglamento de Competencia en Telecomunicaciones, es importante que la SUTEL considere el tamaño empresarial, cobertura, participación transnacional, a influencia regional, economías de escala, en los mercados internacionales, que otros actores del mercado costarricense poseen y su influencia, o impacto que estos factores tienen sobre el mercado nacional".*

Los lineamientos constituyen criterios y técnicas internacionalmente reconocidas, se elaboraron con el objetivo de ser incorporados al ordenamiento jurídico costarricense y deberán considerarse **en adición y como complemento a todos los parámetros establecidos en las leyes y reglamentos que rigen la materia.**

En virtud de lo anterior, el análisis de los mercados relevantes y los operadores con poder significativo de mercado debe contener todos los criterios establecidos en las leyes y reglamentos emitidos en el tema. Por ende la sugerencia emitida por el ICE está considerada en los lineamientos propuestos. Adicionalmente, es importante señalar tal y como se ha mencionado en los puntos anteriores, la Ley General de Telecomunicaciones forma parte del ordenamiento jurídico mencionado en el párrafo anterior.

- *"Se recomienda incluir en la valoración de poder significativo de mercado lo siguiente:*
  - 1) *Considerar no solamente la participación relativa de mercado (PRM) actual en Costa Rica en su fase de introducción al mercado, sino su capacidad instalada y operativa a nivel regional.*
  - 2) *Beneficios legales que posee frente a otros agentes económicos de la industria, para el periodo en estudio.*
  - 3) *Identificación de factores críticos (riesgos) en la adopción de estrategias globales que aumenten su poder en el mercado o que brinde una posición competitiva ventajosa, para el periodo en estudio.*
  - 4) *Identificación de elementos que permitan considerar que una eventual materialización de estrategias comerciales en cuanto a fusiones y adquisiciones a nivel nacional o internacional aumenten su poder en el mercado nacional, para el periodo en estudio.*
  - 5) *Niveles de operación instalada a niveles globales.*
  - 6) *Poder de negociación y compra, economías de escala y cadena de abastecimiento, líneas, infraestructura base como torres, posibilidades de poder de compra.*
  - 7) *Capacidad financiera y de endeudamiento (conglomerados o grupos económicos empresariales internacionales) con poder significativo a niveles globales.*
  - 8) *Definición de Operadores con Poder Sobre Mercado, categorizados según mercado relevante. Esto por cuanto no necesariamente se es operador importante el "todos" los "mercados". Por ejemplo, si se considera como mercado un cantón o región nacional específica, un operador en dicha zona puede que no tenga una influencia significativa en determinados servicios, aunque en otras áreas o regiones del país si la tenga.*
  - 9) *Incluir la justificación de los valores que se asignen y un peso razonado a cada criterio a evaluar para definir a un operador con poder significativo de mercado, así como establecer la escala o ponderación que se le dará a cada uno de los puntos que se evaluarán.*

Respecto a los puntos N°1, 2, 3, 5, 7 solicitados por el ICE, se reitera que los criterios contenidos en la resolución RCS-200-2012 contemplan la solicitud planteada. Esto consta en el cuadro N°2 viñeta sexta y séptima, así como también en lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones artículo 52 inciso c) y el Reglamento al Régimen de Competencia en el artículo 3, inciso c) que establecen ésta función a la SUTEL. Con lo anterior, se tienen por incorporados dichos criterios.

En cambio, en lo que se refiere al punto N°4 de la solicitud, éste se considera improcedente debido a que las posibles concentraciones que puedan llegar a realizarse, deben ser aprobadas por esta Superintendencia, según lo que establecen los artículos 56 y 57 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 8642, por lo que en el momento que llegue a concretarse un acto de este tipo, SUTEL realizará el debido procedimiento donde se analizarán las variables sugeridas por el ICE. En resumen, el análisis de fusiones y adquisiciones forma parte de otro procedimiento que no debe ser ligado al análisis de operadores con poder significativo de mercado, dado que esta materia está debidamente regulada en la Ley General de Telecomunicaciones, y en su reglamento.

El punto N°6, se estima procedente debido a que es una variable importante para el análisis que se va a llevar a cabo y no se encuentra expresamente mencionado en los lineamientos emitidos en la resolución RCS-200-2012. Al igual que ha sido planteado en el análisis del Punto 2 anterior, se considera que estas variables complementan otras facilidades de índole meramente técnicas asociadas a la prestación del servicio, que contribuyen a incrementar la capacidad de las empresas de lograr una mayor participación de mercado. En este sentido, lo apuntado por el ICE se convierte en un punto adicional y complementario a los ya contemplados en los Lineamientos general previamente emitidos a través de la RCS-200-2012.

Lo externado en el punto N° 8 se contempla en la definición del mercado geográfico incluida en la RCS-200-2012, por ende el análisis de los operadores con poder significativo de mercado se realizará sobre dichos mercados definidos geográficamente.

Respecto al punto N°9, se aclara que la propuesta de definición de los mercados relevantes y los operadores con poder significativo de mercado será gestionada oportunamente por la SUTEL a través del procedimiento específico, por tanto los valores y el peso que se asignen a los diferentes criterios será justificado en ese momento en particular, según la valoración que le corresponda al Consejo de la SUTEL, y el procedimiento que deberá seguirse según lo que dispone el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.

#### **Punto 4. Grado de Competencia en los mercados relevantes**

- *“En este punto específico, y en aras de garantizar la transparencia del proceso, consideramos fundamental que la SUTEL indique y someta a consulta pública la metodología y procedimientos a utilizar en cada criterio para determinar el Grado de Competencia en los Mercados Relevantes”.*

En relación con esta observación, se considera necesario acoger la solicitud del ICE ya que la definición de los operadores con poder significativo de mercado (PSM) en los mercados relevantes determinados, nos brinda el grado de competencia que concurre en dichos mercados; es decir de la definición de los operadores con PSM se deriva el grado de competencia existente en los mercados relevantes. La definición del grado de competencia en los mercados relevantes del sector de telecomunicaciones, visto de este modo, es en realidad una consecuencia del mismo proceso de determinación de los operadores con

poder significativo de mercado y por lo tanto la definición de ese grado de competencia no se haría en un proceso separado.

En virtud de lo anterior, y a raíz de la confusión que provoca utilizar el criterio de "grado de competencia en los mercados relevantes" dentro de los Lineamientos definidos en la resolución RCS-200-2012, se recomienda delimitar su objeto de la siguiente manera: "LINEAMIENTOS PARA LA DEFINICIÓN DE MERCADOS RELEVANTES Y OPERADORES CON PODER SIGNIFICATIVO DE MERCADO".

En todo caso, el proceso de definición de mercados relevantes y la determinación de los operadores con poder significativo de mercado que se lleve a cabo en cada caso en particular y según la decisión sustentada del Consejo de la SUTEL, se deberá ajustar a lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.

**V. Observaciones presentadas por el Señor Walter Herrera Cantillo, Asesor y Miembro Suplente del Consejo de la SUTEL**

Las observaciones remitidas por el señor Walter Herrera, constituyen un referente de gran valor agregado al análisis, en cuanto aportan de manera completa y detallada los requerimientos de información medulares, necesarios para construir los criterios establecidos en la resolución RCS-200-2012, para la definición de mercados relevantes y operadores con poder significativo de mercado. Por esto, el Consejo de la SUTEL estima que estas observaciones se deberán tomar en consideración al momento específico en que se efectúe la revisión de los actuales mercados relevantes y de los operadores con poder significativo de mercado.

Lo anterior se recomienda, debido a que en sus observaciones no solicita agregar un nuevo criterio o eliminar los dispuestos en la resolución en cuestión, sino que emite un listado de variables que deben ser consideradas en la construcción de los criterios delimitados en la resolución, variables que están ligadas de manera específica a los lineamientos contenidos en la RCS-200-2012.

**VI. Que a partir del informe rendido por la Dirección General de Mercados, mediante oficio N°3007-SUTEL-DGM-2012, este Consejo mediante Acuerdo 034-045-2012 de la sesión ordinaria 045 del 2012, adopta los cambios sugeridos a los lineamientos, por lo que deben tenerse por incorporados en los lineamientos a considerar en cada proceso de definición y análisis de mercados relevantes para el sector de las telecomunicaciones en Costa Rica y la definición de los operadores con poder significativo de mercado, según lo que se dispone en la presente resolución.**

**POR TANTO**

Con fundamento en las competencias otorgadas por la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642 y su Reglamento, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, la Ley General de Administración Pública, Ley N° 6227, la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, el Reglamento del Régimen de Competencia en Telecomunicaciones y Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones,

**EL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**RESUELVE:**

I. Incorporar a la resolución RCS-200-2012, las modificaciones aquí aceptadas, que constituyen los "LINEAMIENTOS PARA LA DEFINICIÓN DE MERCADOS RELEVANTES Y OPERADORES CON PODER SIGNIFICATIVO DE MERCADO", los cuales deberán incorporarse al respectivo estudio que se lleve a cabo en cada uno de los procesos que se implementen para definir y analizar los mercados relevantes del sector de telecomunicaciones y definir los operadores con poder significativo de mercado.

II. Dichos Lineamientos quedan en definitiva establecidos de la siguiente manera:

**TABLA N° 1: CRITERIOS PARA DEFINIR UN MERCADO RELEVANTE**

MERCADO DEL PRODUCTO	
<p><b>Sustituibilidad de la demanda:</b> Cuantifica hasta qué punto los consumidores están dispuestos a sustituir un producto o servicio por otro, basado en sus características físicas, precio y uso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis previo del comportamiento de los consumidores.</li> <li>▪ Encuestas a los consumidores y proveedores.</li> <li>▪ Obstáculos y costos relacionados con el desplazamiento de la demanda hacia productos sustitutos, tales costos deben ser analizados desde la perspectiva contractual, de aprendizaje y acceso.</li> <li>▪ Diferentes categorías de clientes y discriminación de precios.</li> <li>▪ Estimación de funciones de demanda.</li> <li>▪ Relación econométrica de precios y estructura de mercado.</li> <li>▪ Características de los productos (funcionalidades).</li> </ul>
<p><b>Sustituibilidad de la oferta:</b> Obstáculos de acceso al mercado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estructurales: ventajas absolutas de costos, economías de escala y/o alcance sustanciales y unos elevados costos no recuperables. Incluye los aspectos relacionados a la capacidad financiera propia y de empresas relacionadas (cross holdings). Además, deberá analizar cómo el acceso a canales de distribución, y otra infraestructura asociada a facilidades esenciales, incentivando o no a los operadores establecidos en el mercado, ofrecer otros servicios de telecomunicaciones o estar en capacidad de hacerlo (potencial).</li> <li>▪ Tecnológicos: se asocian a las capacidades tecnológicas de un operador, que permiten su eventual incursión en el aprovisionamiento de otros servicios distintos.</li> <li>▪ Legales: derivan de medidas legislativas, administrativas o públicas en general que repercuten directamente sobre las condiciones de entrada y/o el posicionamiento de los operadores en el mercado (concesiones, autorizaciones, interconexión, etc).</li> <li>▪ Competencia potencial: viabilidad en que entren más empresas en el corto plazo.</li> </ul>
MERCADO GEOGRAFICO	

<p>Establecer cuál es el área geográfica donde se encuentra la oferta real (empresas proveedoras del servicio) y potencial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La zona cubierta por una red.</li> <li>▪ Existencia de instrumentos legales y otros instrumentos reglamentarios.</li> <li>▪ Barreras y costes asociados al desvío de pedidos hacia empresas localizadas en otras zonas.</li> <li>▪ Elementos de prueba en el pasado de desvío de pedidos a otras zonas.</li> </ul>
---	---

**TABLA N° 2: CRITERIOS PARA DEFINIR UN OPERADOR CON PODER SIGNIFICATIVO DE MERCADO**

OPERADOR CON PODER SIGNIFICATIVO DE MERCADO	
<p>Estructura del operador</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuota de mercado: mediante la cantidad de usuarios, tráfico o ingresos.</li> <li>▪ Participaciones de mercado y sus tendencias.</li> <li>▪ Control de infraestructura esencial y facilidades esenciales, para el periodo en estudio.</li> <li>▪ Ventajas tecnológicas que no sean fácilmente adquiribles y proyectos de inversión de los operadores (ventajas potenciales en el futuro).</li> <li>▪ Control de canales de distribución, poder de negociación y compra, economías de escala y alcance, cadena de abastecimiento, líneas, infraestructura base.</li> <li>▪ Nivel de desarrollo de la red de distribución y venta.</li> <li>▪ Acceso privilegiado a recursos financieros y a recursos de otra naturaleza a través de empresas relacionadas (cross holdings).</li> <li>▪ Diversificación de la oferta de servicios.</li> <li>▪ Integración vertical del operador o proveedor.</li> </ul>

III. Los citados lineamientos en la medida en que constituyen criterios y técnicas internacionalmente reconocidas, se entienden incorporadas al ordenamiento jurídico costarricense y deberán considerarse en adición y como complemento a todos los parámetros establecidos en las leyes y reglamentos que rigen la materia.

- IV. Estos lineamientos determinan que en cualquiera de los procesos de definición y análisis de mercados relevantes del sector de las telecomunicaciones en Costa Rica y definición de los operadores con poder significativo de mercado, deberá basarse en alguna o a varias de las técnicas descritas en los lineamientos aquí emitidos, según resulte aplicable y quede consignado de manera razonada para cada proceso de definición que corresponda.
- V. Se advierte que en el momento específico de la definición y análisis de los mercados relevantes del sector de telecomunicaciones y la definición de los operadores con poder significativo de mercado en cada uno de estos mercados, se justificará la metodología empleada y la aplicación o no de los distintos criterios definidos por las normas legales, reglamentarias y los lineamientos aquí fijados, según las condiciones propias del momento y las circunstancias imperantes para el caso concreto, en los procesos llevados a cabo según la periodicidad que considere la SUTEL en el ejercicio de sus competencias.
- VI. En razón de la importancia y el carácter vinculante de los citados lineamientos para los procesos de definición y análisis de los mercados relevantes del sector de telecomunicaciones y la definición de los operadores con poder significativo de mercado en cada uno de estos mercados en el sector de las telecomunicaciones en Costa Rica, éstos se someten a conocimiento de los interesados mediante una comunicado, en un diario de circulación nacional.

**ACUERDO FIRME.**

**PUBLÍQUESE EN UN DIARIO DE CIRCULACIÓN NACIONAL.**

**2. Resumen general de objeciones presentadas en proceso de audiencia pública para la fijación de una tarifa por transferencia de datos (KB) para el servicio de internet móvil pre pago. Expediente SUTEL-ET-002-2012.**

De inmediato, el señor Carlos Raúl Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo el tema relacionado con el resumen general de objeciones presentadas en proceso de audiencia pública, para la fijación de una tarifa por transferencia de datos (KB) para el servicio de internet móvil pre pago.

La señora Arias dice que el martes pasado se presentó la propuesta de tarifa por transferencia de datos (KB) y se recibieron las observaciones por parte de cerca de 10 entidades físicas y jurídicas y aparentemente ARESEP está desestimando algunas por falta de requisitos.

Dice que en el análisis realizado se consideraron los argumentos presentados, como lo son el tema de mercados de datos en competencia, el uso justo de la red, la imposibilidad técnica de cumplir en la relación 1 a 1 en el tema sobre suscripción, si se está o no contribuyendo a la reducción de la brecha digital y si se están llevando los servicios a la mayor cantidad de población.

Dice que lo más relevante que se puede rescatar es que muchas de las objeciones que no son presentadas por las tres empresas de tecnología móvil son argumentaciones o consultas pero no hay una clara petitoria.

Agrega que con eso ya están bastante avanzados con el proceso de análisis y después de esto desean recibir una recomendación por parte de los señores del Consejo.

Don Carlos Raúl Gutiérrez pregunta por el plazo de ley.

Don George Miley dice que a más tardar se resolverá el 07 de setiembre de 2012.

El señor Gutiérrez solicita sigan informando al Consejo antes de la fecha límite.

Suficientemente analizado el tema en esta oportunidad, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

### **ACUERDO 004-049-2012**

Continuar analizando el tema referente a las objeciones presentadas en proceso de audiencia pública para la fijación de una tarifa por transferencia de datos (KB) para el servicio de internet móvil pre pago, en una próxima sesión considerando que la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone de 30 días para emitir la resolución correspondiente luego de analizadas las objeciones presentadas y la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos no ha remitido todos los documentos de la audiencia.

### **3. Estrategia para la definición de cargos asociados a la OIR del Instituto Costarricense de Electricidad. Expediente SUTEL-OT-149-2011.**

El señor Carlos Raúl Gutiérrez expone para conocimiento de los señores miembros del Consejo el tema relacionado con la estrategia para la definición de cargos asociados a la OIR del Instituto Costarricense de Electricidad.

La señora Cinthya Arias dice que la Dirección General de Mercados ha realizado una revisión completa de todos los aspectos de la última resolución que se le envió al ICE para que hiciera todas las modificaciones que se le solicitaron y apuntara cuáles son los más relevantes, para que el Consejo defina cuál será el camino a seguir.

De igual forma manifiesta que luego de reunirse con el señor Brealey Zamora para tratar de definir cuál es la mejor estrategia para concluir este proceso, se decidió que el camino final tiene dos alternativas, los cuales son: tomar el modelo y la información que nos brindó el ICE o bien hacer otro proceso adicional y solicitarles que hagan los cambios.

Sin embargo, se consideró que es importante realizar una reunión de trabajo en el que se vieran todos esos aspectos medulares para poder conocer cuál será el camino correcto a seguir.

La señora Cinthya Arias solicita por lo tanto que se realice una reunión de trabajo para que se haga una revisión y se valore cada uno de los cargos que hay que incorporar.

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

Nº 16 DE AGOSTO DEL 2012  
16665

**ACUERDO 005-049-2012**

Solicitar a la Dirección General de Mercados que coordine una reunión con los señores Miembros del Consejo con el fin de analizar la "Oferta de Interconexión de Referencia del Instituto Costarricense de Electricidad", específicamente en lo referente a la definición de la estrategia para los cargos asociados a la OIR de esa entidad, lo anterior para valorar los requerimientos que serán incorporados en esta oferta.

**4. Asignación de recursos de numeración. Consulta sobre proceso a seguir ante el uso no autorizado de número 800 por parte del ICE. 25.15**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración del Consejo la consulta sobre el proceso a seguir ante el uso no autorizado del número 800 por parte del ICE.

La señora Cinthya Arias se refiere al número 800-Promérica que está siendo utilizado sin autorización.

Dice que se debe definir qué decisión se tomará al respecto por parte de los señores Miembros del Consejo.

Don George Miley dice que considera lo expuesto como una falta seria y debe sancionarse de tal forma que se de una señal para mostrarles que deben de cambiar de actitud.

El señor Gutiérrez dice que a raíz de la queja mediante la cual se lleva a cabo la denuncia, lo que habría que hacer es una apertura de un procedimiento.

Don Jorge Brealey dice que lo que procede es ordenar el inicio y nombrar el órgano director y luego éste órgano haría el auto de intimación.

Suficientemente conocido este tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 006-049-2012**

En relación a la queja interpuesta por el señor Gabriel Ignacio Pascual Parra, por la imposibilidad de realizar llamadas al número 800-6225225 desde la línea 6044-0371, el Consejo de la Superintendencia de las Telecomunicaciones adopta el siguiente Acuerdo:

**Visto que:**

1. Que el día 19 de junio de 2012, el Señor Gabriel Pascual Parra, con cédula de residencia 112400088817, presentó la reclamación con número de expediente SUTEL AU-276-2012 ante esta Superintendencia, en la cual indica su impedimento para realizar llamadas al número 800-6225225 desde su línea de la empresa TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A. (Movistar)

2. Que mediante pruebas realizadas por el personal de SUTEL en fecha 8 de agosto de 2012, se comprobó la imposibilidad de acceder al número 800-6225225 desde una línea Movistar y se comprobó que dicho número si se podía acceder desde una línea del INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE).
3. Que se verificó que al momento de las pruebas, dicho número no había sido asignado al ICE y que, de conformidad con el Plan Nacional de Numeración, Decreto 35187-MINAET y la resolución RCS-590-2009 que define el Procedimiento de Solicitud de Numeración, Establecimiento de Números Especiales, Códigos de Preselección y Registro de Numeración Vigente, dicho número no podía ser utilizado por el ICE.

**Por lo tanto, se acuerda:**

1. Iniciar el procedimiento administrativos que se dirá, para averiguar la verdad real de los hechos, con base en lo dispuesto en los artículos 65 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones, en relación con lo dispuesto en la Ley General de la Administración Pública y con base en los antecedentes que constan en el expediente SUTEL AU-276-2012:
  - a. Al INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, cédula de persona jurídica 4-000-421139 por supuestamente hacer uso del número 800-6225225 sin que dicho número le hubiese sido asignado por parte de la SUTEL, acatando lo establecido en el Plan Nacional de Numeración, Decreto 35187-MINAET y la resolución RCS-590-2009

2. Nombrar a Daniel Quirós Zúñiga, cédula de identidad 1-923-611, funcionario de la Dirección General de Mercados como órgano director para que tramite el desarrollo del procedimiento administrativo que se originan en la denuncia interpuesta por el señor Gabriel Ignacio Pascual Parra, con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, otorgue y vigile el respeto al debido proceso y otorgue el derecho de defensa a las empresas investigadas, para lo cual tendrán todas las competencias otorgadas en la Ley General de la Administración Pública.

Señalar que el nombramiento del órgano director no puede reputarse como el inicio formal del procedimiento administrativo, ya que este es un acto interno sin efectos en la esfera de los administrados, consecuentemente no resulta necesario su notificación previa. No obstante, el órgano nombrado deberá continuar la tramitación del procedimiento y proceder con la intimación de cargos.

3. Remitir copia del presente acuerdo al expediente SUTEL AU-276-2012 y ordenar la apertura del expediente a nombre del INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.

**ACUERDO FIRME.**

5. *Consulta sobre contrato entre AMNET y TELEFÓNICA para terminación de tráfico Larga Distancia Internacional (LDI). Expediente SUTEL-OT-103-2012.*

El señor Carlos Raúl Gutiérrez expone para conocimiento de los señores miembros del Consejo el tema referente a la consulta sobre el contrato entre AMNET y TELEFÓNICA para terminación de

No 16 DE AGOSTO DEL 2012  
16667

tráfico Larga Distancia Internacional (LDI), para lo cual brinda el uso de la palabra al señor Adrián Mazón.

El señor Adrián Mazón explica que dichas empresas firmaron un contrato con la finalidad de prestar el servicio de terminación de tráfico internacional de telecomunicaciones

Asimismo se refiere al costo de las llamadas internacionales y que ambas empresas están negociando un contrato de diferente naturaleza.

De inmediato se tuvo un cambio de impresiones sobre si la conveniencia de incluir dichos contratos dentro de la definición de mercado.

El señor Gutiérrez señala la importancia de que entre ambos operadores puedan negociar y estar de acuerdo sin afectar a terceros.

Se hace ver la conveniencia de que haya una reunión entre los señores Miembros del Consejo, la Dirección General de Mercados y la Dirección General de Calidad para analizar el tema y tomar la mejor decisión.

Por lo anterior y luego de un intercambio de criterios, los señores miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones deciden:

#### **ACUERDO 007-049-2012**

Dejar establecido que los Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la Dirección General de Calidad y la Dirección General de Mercados llevarán a cabo una reunión para analizar la consulta sobre el contrato entre las empresas Amnet y Telefónica para determinación del tráfico Larga Distancia Internacional (LDI), lo anterior con la finalidad de tomar la decisión más conveniente para ambas partes.

#### **6. Oficio de consulta al ICE sobre propuesta tarifaria para red fija.**

El señor Gutiérrez Gutiérrez expone el asunto referente a la presentación del oficio de consulta al ICE de la propuesta tarifaria para red fija y brinda el uso de la palabra a la señora Cinthya Arias para que se refiera al respecto.

La señora Arias señala de que en virtud de no haber respuesta por parte del ICE, la Dirección General de Mercados preparó un oficio que debería ser firmado por el señor Presidente del Consejo.

Luego de analizar el asunto en cuestión y haberse aclarado todas las dudas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 008-049-2012**

Autorizar al señor Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para

que remita al Instituto Costarricense de Electricidad el borrador de la respuesta de la propuesta tarifaria para red fija presentada en esta oportunidad.

#### **ACUERDO FIRME.**

#### **7. Desvío de llamadas.**

El señor Carlos Raúl Gutiérrez introduce el tema relacionado con desvío de llamadas y brinda el uso de la palabra al señor José Antonio Blanco Olivares para que se refiera al respecto.

El señor Blanco Olivares manifiesta que tuvieron una reunión con el Instituto Costarricense de Electricidad, en la cual expusieron que tienen problemas para cumplir con la resolución RCS-180-2012, debido a que tienen dificultad para discriminar los CDR para los desvíos fijo- móvil – fijo. Por tal razón presentan un recurso de revocatoria para que se les permita solucionar su problema y adicionalmente solicitan una prórroga de 6 meses más para cumplir con dicha resolución.

Manifiesta que SUTEL hizo ver que ningún recurso suspendía el procedimiento administrativo y por eso tienen que cumplir en tiempo y forma el plazo otorgado en la resolución supracitada.

Suficientemente analizado el tema y darse un intercambio de opiniones el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 009-049-2012**

1. Instruir a la Dirección General de Mercados que lleve a cabo los trámites correspondientes con el fin de iniciar el procedimiento sancionatorio contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por el atraso en el inicio de operación de las obligaciones en el tema de desvío de llamadas.
2. Solicitar a la Dirección General de Mercados que en coordinación con la Dirección General de Calidad, realicen las gestiones respectivas para apercibir por escrito al Instituto Costarricense de Electricidad del vencimiento del plazo de la resolución RCS-180-2012, aún cuando se haya presentado el recurso de revocatoria contra la indicada resolución, por el atraso en la implementación de las obligaciones en materia de portabilidad numérica.

#### **8. Asignación de 3 números 800's cobro revertido a favor del Instituto Costarricense de Electricidad. Expediente SUTEL-OT-136-2011.**

El señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo el informe referente a la asignación de 3 números 800 cobro revertido a favor del ICE y brinda el uso de la palabra a la funcionaria Cinthya Arias para que se refiera al respecto.

**Nº 16 DE AGOSTO DEL 2012**  
**16669**

La señora Cinthya Arias explica la solicitud hecha por dicha entidad y manifiesta que luego del estudio respectivo, se ha determinado que no existe problema alguno para otorgar dicho permiso.

Luego de analizar el asunto y aclaradas las dudas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve aprobar la siguiente resolución:

**ACUERDO 010-049-2012**

**RCS-246-2012**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 9:30 HORAS DEL 16 DE AGOSTO DE 2012**

**“ASIGNACION ADICIONAL DE RECURSOS DE NUMERACION ESPECIAL A FAVOR DEL ICE”**

**EXPEDIENTE SUTEL-OT-136-2011**

En relación con la solicitud de asignación adicional de recurso numérico especial, presentada por la Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE), cédula de persona jurídica 4-000042139; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha adoptado, en el artículo 3, acuerdo 003-049-2012 de la sesión ordinaria 049-2012 celebrada el 16 de agosto del 2012, la siguiente resolución:

---

**RESULTANDO**

- I. Que Mediante los oficios 6000-1501-2012 (NI: 4442), 6000-1500-2012 (NI: 4445) y 6000-1500-2012 (4469) con fecha de recepción los días 08 y 09 de agosto del 2012, el ICE presentó las siguientes solicitudes para la asignación adicional de numeración especial con el siguiente detalle: i) Tres (3) números 800 a saber 800-5677664, 800-0759759 y 800-6225225 (conforme a la solicitud a los oficios 6000-1501-2012, 6000-1500-2012 y 6000-1500-2012).
- II. Que mediante oficio N°3257-SUTEL-DGM-2012 del 13 de agosto de 2012, la Dirección General de Mercados, rindió un informe mediante el cual acredita que en este trámite el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también en el procedimiento de asignación de recurso número regulado por la SUTEL en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010 y RCS-412-2010; y emite su recomendación acerca de la solicitud.
- III. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley N° 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET) corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- IV. Que mediante resolución número RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 9 el día 14 de enero del 2010, modificada y complementada mediante las resoluciones No RCS-131-2010 de las 10:55 horas del 26 de febrero del 2010, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.
- V. Que para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 3257-SUTEL-DGM-2012, sostiene que en este asunto el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también en el procedimiento de asignación de recurso número regulado por la SUTEL en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010 y RCS-412-2010. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:

2) **Sobre la solicitud de los números 800-5677664, 800-0759759 y 800-6225225:**

- *En el caso particular, el operador cuenta ya con la asignación numeración 800 para servicio de cobro revertido.*
- *Por la naturaleza de las solicitudes y del recurso de numeración objeto de éstas, en estos casos no se considera necesario acreditar que el operador ha llegado al 60% del uso de la numeración previamente asignada. Esto en vista de que este tipo de numeración se solicita un número a la vez y no en bloques.*
- *Se tiene que las citadas solicitudes se relacionan con peticiones de clientes comerciales que pretenden obtener los servicios de telecomunicaciones correspondientes a cada caso, por parte del ICE, según lo que consta en el siguiente cuadro:*

<b>800</b>	<b>Nombre Comercial</b>
800	800-KORRONG
800	800-OSKYSKY
800	800-MCBLACK

- *Esto permite establecer que se dan las condiciones derivadas del artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, en el tanto las solicitudes del operador hacen ver que éste dará un uso planificado al recurso de numeración correspondiente, conforme a un requerimiento previo y en función de una relación comercial en proceso de negociación. Lo anterior sin perjuicio de la supervisión que en cualquier caso puede hacer la SUTEL conforme a sus potestades y deberes, para corroborar el uso debido de los códigos asignados.*

- Al tener ya numeración asignada para los servicios de números 800's de cobro revertido siendo solo necesario verificar la disponibilidad del número 800-5677664, 800-0759759 y 800-6225225 solicitado, en el registro de numeración cuyo control está a cargo de la Dirección General de Mercados y que se encuentra actualizado al 09 de agosto de 2012.
- Efectuada dicha verificación, se tiene que los números 800-5677664, 800-0759759 y 800-6225225 se encuentran disponibles, por lo que habiéndose acreditado el cumplimiento de los requisitos que el procedimiento de asignación exige, según lo que consta en el primer apartado de este informe, procedería efectuar la asignación de los números anteriormente indicados.

**IV.- Conclusiones y Recomendaciones:**

- De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, se recomienda asignar a favor del Instituto Costarricense de Electricidad la siguiente numeración, conforme fue solicitado en el oficio 6000-1415-2012 (NI: 4149).

800	Número Comercial (7 dígitos)	# Registro Numeración	Nombre Comercial
800	5677664	2222-6525	800-KORRONG
800	0759759	2203-2073	800-OSKYSKY
800	6225225	2519-8020	800-MCBLACK

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

**POR TANTO**

Con fundamento en las competencias otorgadas por la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, la Ley General de Administración Pública, Ley N° 6227, y el Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo N°35187-MINAET).

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

- I. Asignar al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, cédula de persona jurídica 4-000042139, la siguiente numeración:

800	Número Comercial (7 dígitos)	# Registro Numeración	Nombre Comercial
800	5677664	2222-6525	800-KORRONG
800	0759759	2203-2073	800-OSKYSKY
800	6225225	2519-8020	800-MCBLACK

- II. Notificar esta resolución a todos los operadores de sistemas de telefonía convencional y telefonía IP, que cuenten a la fecha con contratos de acceso e interconexión con el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**. Para estos efectos, se adjunta lista de contactos.
- III. Apercibir al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** que debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores, para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
- IV. Apercibir al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración, deberá entregar un reporte semestral de la utilización de todos los códigos numéricos asignados.
- V. Asimismo, apercibir a **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** que para todos los recursos de numeración que le han sido asignados, deberá respetar el derecho de los usuarios a portar su número si estos deciden cambiar de operador o proveedor de servicios; todo conforme con el Régimen de Protección a la Intimidad y Derechos del Usuario Final de la Ley N° 8642 Ley General de Telecomunicaciones, artículo 45, inciso 17, y a lo establecido en el artículo 29 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Por lo tanto, el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** deberá habilitar sus redes para permitir la portabilidad de acuerdo a lo definido en la resolución RCS-090-2011 publicada en la Gaceta N° 95 el 18 de mayo del 2011.
- VI. Apercibir al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** que de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las condiciones y términos de su título habilitante, es obligación de los operadores y proveedores de servicios, permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias.
- VII. Advertir que de conformidad con el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, la SUTEL podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados a **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la SUTEL y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido.
- VIII. De conformidad con el acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, de comprobarse el incumplimiento de las disposiciones adoptadas por el Consejo de la SUTEL, se procederá a valorar la recuperación del recurso numérico y/o la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No.8642.
- IX. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor del **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, el cual debe estar disponible

en la página electrónica de la SUTEL, según artículo 80 de la Ley General de Telecomunicaciones y punto XVI de la resolución No RCS-590-2010.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 y el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días hábiles, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

**ACUERDO FIRME.**

**NOTIFIQUESE E INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.**

**9. Recomendación sobre comunicación de terminación anticipada del contrato de servicios de acceso para terminación de tráfico de larga distancia internacional (LDI) suscrito entre el ICE y Costa Rica Internet Service Provider, S. A. (CRISP). Expediente SUTEL-OT-050-2011.**

De inmediato, el señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo el tema relacionado con la recomendación sobre comunicación de terminación anticipada del contrato de servicios de acceso para terminación de tráfico de larga distancia internacional (LDI) suscrito entre el ICE y Costa Rica Internet Service Provider, S. A. (CRISP) y para lo cual se conoce el oficio 3206-SUTEL-DGM-2012 de fecha 09 de agosto del 2012.

La señora Cinthya Arias dice que los representantes legales del ICE y la empresa Costa Rica Internet Servicio Provider S.A. (CRISP), comunican que han decidido aplicar las cláusulas 40.1 y 40.1.1 del contrato de servicios de acceso para terminación de tráfico de larga distancia internacional (LDI), referidas a una terminación anticipada de la relación contractual de interconexión por mutuo acuerdo y solicitan a esta Superintendencia de Telecomunicaciones la autorización de desconexión total de acceso e interconexión, el proceso de desinstalación de los equipos, la desconfiguración de la ruta y la desinstalación de los enlaces.

Por lo anterior y luego de un intercambio de criterios, los señores miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones deciden:

**ACUERDO 011-049-2012**

Dar por recibido el oficio 3206-SUTEL-DGM-2012 de fecha 09 de agosto del 2012 así como la manifestación expresa del Instituto Costarricense de Electricidad y la empresa Costa Rica Internet servicio Provider, S.A. (CRISP) de su voluntad de dejar sin efecto el contrato de servicios de acceso para terminación de tráfico telefónico de larga distancia internacional (LDI), que suscribieron y remitieron para aprobación de la SUTEL en abril del año 2011.

**10. Propuesta de respuesta a solicitud planteada por Claro en el marco de la revisión de la nueva OIR del ICE.**

El señor Gutiérrez Gutiérrez presenta para conocimiento de los señores miembros del Consejo el asunto referente a la propuesta de respuesta a la solicitud planteada por la empresa Claro CR Telecomunicaciones en el marco de la revisión de la nueva OIR del ICE.

Sobre el particular, se conoce en esta oportunidad la propuesta de respuesta a la solicitud planteada por la empresa a dicha consulta.

Menciona que con respecto al oficio número DG-278 (NI-4795) del 7 de diciembre de 2011, y al oficio sin número de consecutivo, recibido en la SUTEL el 3 de julio del 2012, ambos enviados por CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A. (CLARO), se destaca:

Sobre el oficio DG-278:

CLARO hace llegar una serie de preocupaciones y observaciones, en el marco del proceso de revisión de la Oferta de Interconexión por Referencia (OIR) del INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE) que apuntan a dos temas en particular; según sus argumentaciones:

- Un incremento en las tarifas de interconexión generaría un impacto negativo en los consumidores y en la estabilidad financiera de las nuevas empresas móviles.
- CLARO respaldaría iniciativas tendientes a incrementar únicamente los cargos de terminación de tráfico con origen internacional.

En cuanto al primer punto, indica que el proceso de revisión de la OIR se lleva a cabo dentro del marco normativo vigente y como parte de este proceso de aprobación, entre otras cosas, la SUTEL verificará que los precios incorporados a dicha OIR estén orientados a costos y que las condiciones y los servicios incluidos en dicha oferta cumplan con las disposiciones del Régimen de Acceso e Interconexión de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No. 8642 y el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT).

En cuanto al segundo punto, informa que SUTEL está analizando el mercado de telefonía de larga distancia internacional, en un proceso distinto y separado del proceso de revisión de la OIR remitida en esta oportunidad por el ICE, con el fin de realizar los ajustes que se consideren necesarios a las condiciones de terminación de este tipo de tráfico en las redes de los operadores con título habilitante.

Dice el señor Gutiérrez que con respecto a los demás argumentos vertidos en cuanto a este punto, se da respuesta específica a cada punto:

*"1. La búsqueda de mecanismos que eviten el riesgo de aumento en los cargos de interconexión de tráfico con origen nacional, considerando que los nuevos operadores ya hemos presentado nuestras ofertas al mercado y que cualquier incremento para los cargos nacionales en la Oferta de Interconexión de Referencia del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), podría generar desequilibrios financieros a las nuevas empresas entrantes y distorsiones sobre sus ofertas comerciales, frente al riesgo de una errónea interpretación de las cláusulas de modificación contenidas en los contratos de interconexión suscritos con el ICE."*

Agrega que los cargos de acceso e interconexión incorporados en la OIR deben ser orientados a costos y la SUTEL lleva a cabo una revisión de las condiciones y cargos incorporados a dicha OIR, con el fin de verificar que dicho principio sea cumplido y que su contenido esté acorde a la normativa vigente. Dicha revisión está contemplada en el artículo 58 del RAIRT, donde se

establece que la SUTEL debe remitir al operador que elabora la OIR "las objeciones y cambios que deberán ser subsanados para su aprobación".

*"2. La presencia de un régimen histórico de regulación de tarifas, en convivencia con la existencia de condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva en el mercado de Costa Rica, demostradas por las siguientes realidades:*

*2.1 La presencia de (2) nuevos operadores móviles en operación comercial con economías de escala comparables y que al menos garantizan la impugnabilidad del mercado móvil como condición suficiente que asegura la competencia efectiva en el mercado móvil, de conformidad con la doctrina económica derivada de los estudios del impacto de la competencia potencial en industrias con costos unitarios decrecientes.*

*2.2 La existencia de condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva a través de la propia competencia potencial generada desde antes de la apertura comercial de los dos (2) nuevos operadores y que obligaron al operador establecido a desarrollar esquemas de fidelización mediante el subsidio de terminales, a mejorar sus niveles de cobertura y a implementar esquemas promocionales de consumo tales como la reducción de tarifas por volumen en sus planes de postpago y la oferta de extra saldos en el segmento de prepago."*

Manifiesta que ni la presencia de dos nuevos operadores móviles, ni las prácticas iniciadas por el operador incumbente en respuesta a la apertura del mercado, constituyen condiciones suficientes para asegurar que estamos en un mercado en donde existe competencia efectiva. Para emitir una declaratoria en competencia, se requiere de un análisis de mercado que permita comprobar que dicha condición ha sido alcanzada.

En virtud de lo anterior, dice que de no presentarse esta condición y de conformidad con el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No. 8642, la SUTEL continuará determinando las tarifas de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

Agrega que actualmente la SUTEL ha dado inicio a un proceso que culminará con la revisión de los mercados relevantes y operadores con poder significativo de mercado, lo que conlleva, necesariamente, a la valoración del nivel de competencia que existe en cada uno de ellos. Dicho análisis permitirá valorar si algún servicio puede ser declarado en competencia y por ende no ser sujeto de regulación tarifaria.

*"3. La búsqueda de mecanismos, que sin afectar al usuario Costarricense, permitan a los nuevos operadores un mayor margen para la recuperación de sus inversiones, teniendo como premisas lo siguiente:*

*3.1 La valoración de los costos asociados con los pagos realizados al Estado de Costa Rica por la obtención de las Concesiones de Telefonía Móvil para el acceso al Mercado.*

*3.2 La valoración de los costos vinculados con las obligaciones de Cobertura ("2G/3G") en bandas de frecuencias de menor propagación y con menor ancho de banda, con respecto a los recursos de frecuencias actualmente disponibles para el Operador establecido.*

*3.3 Las tendencias decrecientes esperadas para el ingreso promedio por línea (ARPU) y minutos de uso (MOU) en la medida que se penetren los segmentos de mercado con menor poder adquisitivo.*



*3.4 El despliegue de nueva infraestructura sin ningún tipo de depreciación, ni costos históricos hundidos.*

*3.5 El natural incremento de los costos de comercialización en el mercado local, en respuesta a las sanas presiones competitivas."*

En lo relativo a los mecanismos y consideraciones que menciona CLARO, que en principio permitirían a los operadores obtener un mayor margen para la recuperación de sus inversiones, es necesario señalar que de conformidad con el artículo 61 de la Ley General de Telecomunicaciones, los precios de interconexión deben estar orientados a costos. Bajo este principio de orientación a costos, se deben tomar en cuenta únicamente los costos en los que incurre el operador para proveer un servicio dado.

Asimismo, cabe recordar que la legislación vigente establece que los costos asociados a un servicio dado, no deben ser financiados por las rentas obtenidas de otro servicio. Esto está claramente normado en el artículo 54, inciso c) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No. 8642 que establece que se consideran prácticas monopolísticas relativas "El establecimiento de subsidios cruzados entre diferentes bienes o servicios ofrecidos por el operador o proveedor."

*"4. Los criterios que en materia del concepto de cargos basados en costos, permiten diferenciar la naturaleza de las llamadas con origen internacional con respecto a las llamadas de origen doméstico, entre los que se destacan:*

*4.1 La flexibilidad del concepto ampliamente abordado en el documento WT/DS204/R del 2 de abril de 2004, publicado por la Organización Mundial del Comercio (OMC), donde se indica que la expresión "basado en costos" contiene un "sentido especial" en el sentido del párrafo 4 del artículo 31 de la Convención de Viena, habida cuenta de que se trata de una expresión técnica de importancia fundamental en la reglamentación nacional e internacional de telecomunicaciones. De acuerdo con la Organización Mundial del Comercio (OMC), el concepto de cargos basados en costos, es de uso común en el ámbito de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y corresponde a dicha institución el establecimiento de los parámetros correspondientes en el entorno internacional.*

*4.2 El reconocimiento a la posibilidad de diferenciar la naturaleza de las comunicaciones en dependencia de su origen o destino, de conformidad con la Recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT-T D.140, en donde expresamente se dice que los costos ocasionados por la prestación de servicios de telecomunicaciones, aunque se basen en componentes idénticos, pueden tener una repercusión un valor diferente según el nivel de desarrollo de cada país. En tal sentido, los cargos de terminación con origen Internacional constituyen una fuente importante para el financiamiento del desarrollo de las redes locales y funcionan como mecanismos compensatorios de las asimetrías socioeconómicas existentes entre los diferentes países miembros de la UIT.*

*4.3 La posibilidad de aplicar metodologías de costos diversas o niveles diferenciados de rentabilidad en dependencia del tipo de comunicación que corresponda, de conformidad con los criterios vertidos en el propio capítulo 13 del tratado de libre comercio entre Centroamérica, y los Estados Unidos, donde se habla de la posibilidad de involucrar diferentes metodologías de cálculo de costos para diferentes tipos de servicios.*

4.4 La posibilidad de aplicar metodologías de costos diversas o niveles diferenciados de rentabilidad para el tipo de comunicación que corresponda, de acuerdo con los criterios vertidos por la Organización Mundial de Comercio en el documento WT/DS204/R al expresar que los conceptos de cargos basados en costos u orientados a costos, son totalmente intercambiables y tendrán en cuenta las tendencias de los costos pertinentes, de tal manera que podría utilizarse más de una metodología para calcular las tarifas basadas en costos.

4.5 La posibilidad de aplicar metodologías de costos diversas o niveles diferenciados de rentabilidad para el tipo de comunicación que corresponda, de acuerdo con las opciones descritas en las Recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT-T D.140 y UIT-T D.400R.

4.6 El reconocimiento de las principales externalidades identificadas en las Recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, entre las que se destacan: i. el grado de explotación de la infraestructura en función de sus capacidades; ii. Los niveles de penetración del país; iii. La potencial presencia de subsidios en las tarifas nacionales al mantenerse bajo régimen regulado; iv. La potencial presencia de déficit de acceso en el mercado nacional al mantenerse bajo régimen regulado; v. la existencia de monedas nacionales que no son totalmente convertibles; vi. Los costos de interés del capital; y vii. Los niveles de inflación; entre otras. Dichas externalidades pueden ser perfectamente consideradas como elementos de costos para el establecimiento de los Cargos Terminación Internacional o como factores de diferenciación del nivel de rentabilidad si se decidiese aplicar una metodología común a los diferentes tipos de llamadas, sin crear ningún tipo de disconformidad con los tratados que han sido suscritos por la República de Costa Rica, ni con la legislación nacional vigente."

De forma similar al punto anterior, resulta importante señalar nuevamente que de acuerdo a la legislación vigente, los costos asociados a un servicio dado, no deben ser financiados por las rentas obtenidas de otro servicio. En este sentido, el argumento presentado no permite sustentar que los cargos por terminación de tráfico con origen internacional sean más altos, con el fin de financiar el desarrollo de las redes locales de los operadores. Asimismo, es relevante recordar que los costos de interconexión en Costa Rica deben respetar el principio de orientación a costos, tal y como se establece en la recomendación UIT-T D.140 "las tasas de los servicios telefónicos internacionales deben orientarse a costos y tener en cuenta las tendencias de costos pertinentes", así como lo que dispone el artículo 61 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 8642.

En cuanto a las metodologías de costos, cabe recordar que la SUTEL, mediante la resolución RCS-137-2010 del 9 de marzo del 2010, definió que para la fijación de los precios de interconexión, se debe seguir el método de Costos Incrementales de Largo Plazo (LRIC) utilizando el modelo *bottom-up scorched node*, aplicando costos prospectivos. Esta es la metodología vigente y aprobada por esta Superintendencia para el cálculo de los precios de interconexión y de momento no se ha establecido la posibilidad de aplicar otra metodología para el cálculo de dichos precios.

Asimismo, señala que en el cálculo del Costos Promedio Ponderado de Capital (CPPC), la SUTEL ha tomado en cuenta algunos de los factores mencionados por CLARO, tales como la existencia de monedas nacionales, los costos de interés de capital y los niveles de inflación. Este CPPC se aplica a los Costos de Capital de todos los servicios en la OIR.

"5. Los criterios contenidos en el marco jurídico nacional que en materia de acceso al mercado de telecomunicaciones de Costa Rica, han permitido crear un régimen diferenciado entre el servicio telefónico básico tradicional y los servicios telefónicos

*básicos prestados mediante el uso de la tecnología de voz sobre IP, ampliando los alcances definidos en la sección III.2 del Anexo 13 del Capítulo 13 "Telecomunicaciones" del Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica y los Estados Unidos de América (DR-CAFTA)."*

En lo relativo a este tema, dice que la SUTEL está analizando el mercado de telefonía de larga distancia internacional, con el fin de tener los insumos para realizar los ajustes que se consideren necesarios a las condiciones de terminación de este tipo de tráfico en las redes de los operadores con título habilitante.

*"6. La búsqueda de salvaguardas regulatorias que garanticen la aplicación de los cargos de terminación internacional en condiciones de transparencia y no discriminación, tanto para los operadores locales emergentes (incluyendo a los Operadores de Telefonía IP) como para cualquier otro operador que entregue tráfico internacional para terminación en las redes de las Partes."*

Agrega que la SUTEL está comprometida con alcanzar las condiciones de transparencia y no discriminación en los cargos de terminación internacional, para todo el mercado de las telecomunicaciones en Costa Rica, por lo que está en proceso de análisis de dicho mercado.

Sobre el oficio de 3 de Julio de 2012:

Manifiesta que CLARO da seguimiento al oficio DG-278 con el escrito presentado el 3 de julio de 2012, sin número de consecutivo, en el que solicita que como parte del proceso de revisión de las OIR del ICE, se evalúen los niveles de completamiento y saturación ofrecidos por el ICE para la terminación de llamadas en sus redes fijas y móviles, con el fin de que sirva de justificante no aprobar un eventual aumento en las tarifas de interconexión para terminación de llamadas.

Para fundamentar su solicitud, CLARO adjunta un gráfico con la evolución de los niveles de completación de llamadas, un cuadro con los niveles más bajos que han sido registrados (inferiores a un 50%) e indica que dichos niveles son en la actualidad de un 54% para terminación en la red móvil del ICE y 61% en la red fija del ICE.

CLARO termina indicando que considera que *"las penalidades establecidas en la reglamentación con respecto a la relación Precio-Calidad deberían aplicarse exclusivamente a los precios mayoristas, toda vez que su aplicación a los precios minoristas más bien generarían distorsiones artificiales en el sector"*.

En cuanto a este tema, dice que durante el proceso de revisión de la OIR se verifica que ésta se encuentre acorde con la normativa vigente y que los precios incluidos estén orientados a costos y calculados de acuerdo a la metodología definida por la SUTEL.

Agrega que una de las tareas de la SUTEL es verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad definidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios. Para esto, la SUTEL, a través de la Dirección General de Calidad solicita periódicamente los indicadores de calidad establecidos en el Reglamento, con el fin de llevar a cabo el análisis y medidas que se consideren convenientes.

Finalmente dice que por lo anterior no es en el proceso de revisión y aprobación de la OIR remitida por el ICE en el año 2011, donde se adoptan las medidas relativas al cumplimiento de los parámetros de calidad de los servicios.

Suficientemente analizado el tema y luego de un intercambio de opiniones el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 012-049-2012**

Autorizar al señor Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para que remita la propuesta de oficio conocida en esta oportunidad y dar así respuesta a la solicitud planteada por la empresa Claro CR Telecomunicaciones en el marco de la revisión de la nueva OIR del ICE.

#### **ARTICULO 4**

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

##### ***11. Presentación de Resultados de Contratación para Análisis de las condiciones actuales, para asegurar la eficiente prestación de los servicios y proyección del personal a requerir según las necesidades del mercado.***

Seguidamente el señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración del Consejo la presentación realizada por el Área de Recursos Humanos, referente a los resultados de la contratación para análisis de las condiciones actuales, para asegurar la eficiente prestación de los servicios y proyección del personal a requerir según las necesidades del mercado.

Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios Ronny González Hernández y Evelyn Saenz Quesada.

El señor González brinda una explicación del tema, se refiere a la ampliación del alcance de la contratación, a las capacidades en proceso negociación, los fundamentos de la gestión y el plan de trabajo implementado por la empresa. Se refiere a la reunión sostenida en días pasados, en la cual la firma mencionada presentó sus consideraciones sobre este asunto.

Explica el señor González que este es parte de un trabajo que se hizo en dos grandes áreas, una considera el detalle del análisis de la ampliación de la jornada laboral para las diferentes unidades y la otra, se refiere a la contratación de la consultoría cuyos resultados se conocen en esta oportunidad.

En un primer documento que la firma remitió se conocen los primeros resultados de la consultoría contratada. En este documento se refieren a una serie de cambios en lo que al recurso humano requerido. En lo que se refiere a la ampliación, explica el señor González el detalle de la distribución de los funcionarios que se asignan a cada área en particular.

Se refiere también a la metodología utilizada y a las fases de la operación, a los requerimientos totales de plazas para las diferentes áreas de la Superintendencia y al total de plazas que Sutel requiere, que es de 114, distribuidos en las diferentes áreas de la institución.

Igualmente, hace referencia a la cantidad de personas requeridas por dependencia, para el total mencionado de 114 plazas. Explica la distribución de plazas propuestas. Por otra parte, hizo

referencia a los pasos que se deben seguir para la elaboración del diseño de estructuras y la distribución del personal de Sutel, según la estructura propuesta.

Se refiere a la ampliación propuesta por la empresa, que señala un requerimiento de 120 plazas para la Superintendencia de Telecomunicaciones. Menciona que se dentro de la institución se detectaron funciones asignadas a áreas a las cuales no corresponden. Esto significa que existe recurso humano asignado para diferentes áreas.

Se refiere a la parte de los Asesores del Consejo, una Unidad de Asuntos Internacionales, Calidad de redes, que daría participación al usuario y las áreas de Gestión Documental y el Registro Nacional de Telecomunicaciones, ambas dentro de la estructura de la Dirección General de Operaciones. Igualmente, detalla la cantidad de personas asignadas para cada área.

Finalmente, menciona la cantidad de plazas requeridas, las estrategias de evaluación a aplicar, la retención del personal y la automatización de actividades. Destaca además la importancia que tiene el tema de la capacitación a los funcionarios, lo cual permitiría contar con funcionarios polifuncionales.

Interviene el señor Gutiérrez Gutiérrez, quien sugiere entregar el documento de la empresa Ernst & Yung a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

De inmediato se procede a analizar en detalle la propuesta remitida por la firma Ernst & Young. Se refiere a las recomendaciones que emite la firma como modificaciones a nivel del RIOF.

Interviene el señor Jorge Brealey Zamora, quien señala la necesidad de que el área de Recursos Humanos presente un informe que respalde la decisión que debe adoptar el Consejo, referente a si acepta o no el entregable y se proceda al pago del monto de la contratación acordada.

Luego de analizado este tema y atendidas las consultas planteadas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 013-049-2012**

1. Dar por recibida la documentación presentada por el Área de Recursos Humanos referente a la presentación de entregables por parte de la firma Ernest & Young, referente a los *Resultados de la contratación para análisis de las condiciones actuales, para asegurar la eficiente prestación de los servicios y proyección del personal a requerir según las necesidades del mercado.*
2. Solicitar a los señores Miembros del Consejo y a las Direcciones Generales que remitan al Área de Recursos Humanos las observaciones correspondientes a la presentación de resultados de contratación para análisis de las condiciones actuales, para asegurar la eficiente prestación de los servicios y la proyección del personal a requerir, según las necesidades del mercado.
3. Solicitar a la Dirección General de Operaciones que remita el informe técnico de revisión del entregable objeto de la contratación y la recomendación para la aceptación del mismo.

#### **ACUERDO FIRME.**

**12. Aprobación de capacitación Kevin Godínez Chaves y Esteban González Guillén, en el curso en línea Gestión del Espectro Radioeléctrico.**

De inmediato, el señor Gutiérrez Gutiérrez presenta al Consejo la solicitud de aprobación de capacitación para los funcionarios Kevin Godínez Chaves y Esteban González Guillén, en el curso en línea Gestión del Espectro Radioeléctrico.

Sobre el particular, se conoce el oficio 3191-SUTEL-2012, de fecha 08 de agosto del 2012, mediante el cual el Área de Recursos Humanos expone a Consejo el análisis de la solicitud de capacitación de los funcionarios Kevin Godínez Chaves y Esteban González Guillén al curso en Línea "Gestión del Espectro Radioeléctrico utilizando herramientas de última generación" a realizarse por medio de la plataforma de educación a distancia de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) del Centro de Excelencia para la Región Américas, de la Organización de Estados Americanos a realizarse del 20 de agosto al 14 de setiembre del 2012.

El señor Mario Campos Ramírez explica al Consejo los detalles de la capacitación solicitada, considera que el temario del mismo es acorde a las necesidades de los funcionarios mencionados para el desempeño de sus funciones y menciona que existe el contenido presupuestario para hacer frente a esta erogación.

El señor González Hernández menciona que se trata de un curso en línea, lo que implica que no afectará horas laborales de los funcionarios solicitantes.

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

**ACUERDO 014-049-2012**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 3191-SUTEL-2012, de fecha 08 de agosto del 2012, mediante el cual el Área de Recursos Humanos expone a Consejo el análisis de la solicitud de capacitación de los funcionarios Kevin Godínez Chaves y Esteban González Guillén al curso en Línea "Gestión del Espectro Radioeléctrico utilizando herramientas de última generación"
2. Autorizar a los funcionarios Kevin Godínez Chaves y Esteban González Guillén, para que, del 20 de agosto al 14 de setiembre de 2012, participen del curso "Gestión del Espectro radioeléctrico utilizando herramientas de última generación" impartido por medio de la plataforma de educación a distancia de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) del Centro de Excelencia para la Región Américas, de la Organización de Estados Americanos.
3. Autorizar a la Dirección General de Operaciones y al área Administrativa Financiera a girar la suma que resulte necesaria para cubrir los gastos de inscripción de los funcionarios.

**13. Aprobación de capacitación Mónica Salazar Angulo y Daniel Castro González en el curso en línea Sistema de Televisión Digital.**

Seguidamente el señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo la solicitud planteada para autorizar la participación de los funcionarios Mónica Salazar Angulo y Daniel Castro González, en el curso en línea Sistemas de Televisión Digital.

De inmediato se conoce el oficio 3192-SUTEL-2012, de fecha 08 de agosto del 2012, mediante el cual el Área de Recursos Humanos expone al Consejo el análisis de la solicitud de capacitación de los funcionarios Mónica Salazar Angulo y Daniel Castro González al curso en línea "Sistema de Televisión Digital" a realizarse por medio de la plataforma de educación a distancia de la ITU Academy, a realizarse del 22 de octubre al 16 de noviembre de 2012.

El señor Campos Ramírez explica al Consejo los detalles de la capacitación solicitada por los funcionarios Salazar Angulo y Castro González, considera que el temario del mismo es acorde a las necesidades de los funcionarios mencionados para el desempeño de sus funciones y menciona que existe el contenido presupuestario para hacer frente a esta erogación.

Al igual que en el caso anterior, el señor González Hernández menciona que se trata de un curso en línea, lo que implica que no afectará horas laborales de los funcionarios solicitantes.

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

**ACUERDO 015-049-2012**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 3192-SUTEL-2012, de fecha 08 de agosto del 2012, mediante el cual el Área de Recursos Humanos expone a Consejo el análisis de la solicitud de capacitación de los funcionarios Mónica Salazar Angulo y Daniel Castro González al curso en línea "Sistemas de televisión digital".
2. Autorizar a los funcionarios Mónica Salazar Angulo y Daniel Castro González, para que, del 22 de Octubre al 16 de noviembre de 2012, participen del curso "Sistema de Televisión Digital" impartido por medio de la plataforma de educación a distancia de la ITU Academy.
3. Se autoriza a la Dirección General de Operaciones y al área Administrativa Financiera a girar la suma que resulte necesaria para cubrir los gastos de inscripción de los funcionarios.

**14. Nombramiento Profesional Jefe (tiempo definido) en Finanzas.**

De inmediato, el señor Gutiérrez Gutiérrez presenta al Consejo el nombramiento del Profesional Jefe de Finanzas (a tiempo definido).

Se conoce en esta oportunidad el oficio 3177-SUTEL-2012, de fecha 08 de julio del 2012, mediante el cual el Área de Recursos Humanos brinda el informe correspondiente a este asunto,

dentro del cual señala que la plaza mencionada está vacante debido al ascenso del señor Mario Campos Ramírez como Director General de Operaciones.

En virtud de lo anterior, expone el señor Ronny González, Jefe de Recursos Humanos que para esa Dirección General, por su funcionalidad y el trabajo estratégico que desarrolla dentro de la Institución, es de vital importancia que el área financiero – contable quede cubierta y que dicha plaza no quede vacante por más tiempo.

El Área de Recursos Humanos recomienda a la Dirección General de Operaciones no llevar a cabo un nuevo proceso de contratación, en vista de que ya cuenta con candidatos calificados dentro de los elegibles en la terna del proceso de reclutamiento, selección y contratación, que se efectuó para el nombramiento del Profesional Jefe del Área de Banca y Finanzas, que se llevó a cabo en mayo 2012, en el cual la señora Mónica Rodríguez Alberta quedó en la terna, se le calificó como una buena candidata para ocupar el puesto, siempre y cuando se le brinde una retroalimentación para el desarrollo de habilidades y pueda brindar un buen manejo del liderazgo, comunicación, delegación, capacidad de influencia, entre otras habilidades que se consideran importantes y que debe fortalecer la candidata para el buen desempeño del puesto.

De inmediato el señor Campos Ramírez explica que es necesario contar con estas plazas, para efectos de nivelar las cargas de trabajo dentro de esa Dirección.

Interviene la señora Evelyn Saenz, del Área de Recursos Humanos, quien sugiere que se nombre a la señora Mónica Rodríguez Alberta, funcionaria que tiene a su cargo esas labores, quien cumple con los requisitos establecidos y que actualmente desempeña su puesto como Profesional 5.

Señala que la recomendación de Recursos Humanos es que no se abra un proceso de nombramiento nuevo, sino que se considere a la señora Rodríguez, quien tenía muy buenas calificaciones en la terna anterior y a quien únicamente se recomienda brindar un proceso de retroalimentación, que sería coordinado por el señor Ronny González.

Menciona que sí es importante brindar este proceso para el desarrollo de habilidades y que pueda brindar un buen manejo de liderazgo, comunicación, delegación y capacidad de influencia, entre otras habilidades.

El señor Mario Campos indica que la Dirección a su cargo está de acuerdo con el nombramiento mencionado y brinda una amplia explicación de las labores que desempeña la señora Rodríguez Alberta y con base en esto, considera que realiza muy eficientemente sus funciones.

Don Carlos Raúl explica que se verán todos los puntos referentes a nombramientos y el de la estructura de la Dirección General de Operaciones que están en agenda, para luego aprobar todos juntos.

Interviene el señor Rodolfo González, quien indica que le gustaría conocer la opinión del asesor legal en este sentido, ya que le parece que los temas deben resolverse punto por punto, de conformidad como está agendado.

Don Carlos Raúl Gutiérrez explica que se verá hasta el punto 16, a partir de ahí se resolverán los demás, dado que don Mario Campos explicó ampliamente cómo está conformando su equipo de trabajo.

El señor González López solicita le permitan hacer una apreciación sobre este punto, señala que es breve, dado que el punto ya se conoció, le parece preocupante que haya una propuesta de

nombramiento de una persona que tiene ciertas limitaciones. Señala que si se supone que hay un concurso, es porque se busca a un funcionario idóneo.

Aclara que es su deber hacer ver situaciones procedimentales que desde su perspectiva no están del todo correctas, y que considera convenientes que el Consejo tenga en conocimiento para que tome la mejor decisión al respecto y con conciencia de las implicaciones que esto les pueda generar.

Explica que como parte de sus funciones, él debe hacer ver las cosas que no le parecen convenientes, dado que si no lo hace, él también tendrá responsabilidad en este tema.

La señora Evelyn Sáenz explica que difícilmente se va a encontrar un candidato que no tenga debilidades y de ahí, la importancia del periodo de prueba. La idea es fortalecer sus debilidades, que no es que no las tiene, es que debe superarlas, las cualidades de liderazgo son diferentes en cada organización. Entonces eso es lo que se quiere evitar, y de ahí, el programa de retroalimentación que el Área de Recursos Humanos pretende brindar herramientas al funcionario para que supere sus limitaciones. Siempre existirán debilidades en cada persona, que lo que se busca es superarlas.

Luego de discutido el asunto y atendidas las consultas planteadas sobre el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 016-049-2012**

#### **CONSIDERANDO QUE:**

- a) El Área de Recursos Humanos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante oficio 3177-SUTEL-2012, de fecha 08 de julio del 2012, remite los resultados del concurso de reclutamiento y selección de personal para llenar el puesto de Profesional Jefe en Finanzas, para la Dirección General de Operaciones.
- b) Como resultado de este proceso, se procedió a revisar los atestados y realizar las entrevistas correspondientes, siendo la señora Mónica Rodríguez Alberta quien cumple con los requisitos deseables para ocupar dicho cargo.
- c) Este cuerpo colegiado conoce y analiza el oficio 3177-SUTEL-2012, así como lo expuesto en esta oportunidad por los funcionarios del Área de Recursos Humanos de la Superintendencia de Telecomunicaciones Ronny González Hernández y Evelyn Sáenz Quesada, así como el señor Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones.

#### **DISPONE:**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 3177-SUTEL-2012, de fecha 08 de julio del 2012, mediante el cual el Área de Recursos Humanos expone al Consejo la propuesta de nombramiento del Profesional Jefe en Finanzas, de la Dirección General de Operaciones.
2. Nombrar a la señora Mónica Rodríguez Alberta como Profesional Jefe en Finanzas de la Dirección General de Operaciones, de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

3. Remitir este acuerdo al Área de Recursos Humanos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con el propósito de que se lleven a cabo los trámites correspondientes para que dicha funcionaria asuma su nuevo cargo a la brevedad.

#### ACUERDO FIRME.

#### **15. Nombramiento Profesional 5 (tiempo definido) en Finanzas.**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración del Consejo el nombramiento del Profesional 5 en Finanzas, para la Dirección General de Operaciones.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 3237-SUTEL-2012, de fecha 08 de julio del 2012, mediante el cual el Área de Recursos Humanos detalla que se da este nombramiento en virtud de que la plaza quedará vacante, dado el ascenso de la señora Mónica Rodríguez Alberta y somete a consideración del Consejo el nombramiento del señor Edem Alberto Jiménez Seas, cédula de identidad número 1-1079-0288.

El señor Campos Ramírez explica que con el propósito de mantener el orden en las labores de la Dirección General de Operaciones, solicita al Consejo la aprobación del nombramiento del Profesional 5 en Finanzas. Señala que proponen contratar un Contador, con amplia experiencia y conocimientos en la materia.

Aclara el señor Campos Ramírez que inicialmente se tenía como candidato idóneo a la señora Rodríguez Alberta, dado su conocimiento y experiencia y con base en los resultados obtenidos de su labor. Sin embargo, la señora Rodríguez, como ya se expuso, es ascendida a otro puesto.

Interviene la señora Saenz Quesada, quien señala que el candidato Edem Alberto Jiménez Seas participó en el concurso para elegir un Profesional 2. Sin embargo, se considera que está sobre calificado para ese puesto. Ingresó igualmente de una terna anterior y no se hizo el proceso, ya que se considera que tiene muy buenas calificaciones, lo que permite nombrarlo para esta plaza.

Explica además que no todos los candidatos a quienes se dio la oportunidad de ser contratados por tiempo definido aceptan esta condición, aspecto que disminuye el número de participantes. Aclara que el señor Jiménez Seas ingresa con conocimiento de las condiciones del nombramiento.

Interviene el señor Rodolfo González, quien consulta si el candidato participó para un puesto de Gestor Especialista en Banca y Finanzas. A esto aclara la señora Saenz Quesada lo correspondiente e indica que él participó para la plaza de Profesional 2, pero que sus requisitos cumplen con los del perfil del puesto de Profesional 5.

El señor González pregunta si se realizaron las pruebas técnicas, a lo que le responden que no. Entonces hace el comentario de que si una persona participa para un puesto de Jefe y queda en la base de elegibles, posteriormente podría considerarse para un puesto inferior bajo el principio de que el que puede lo más, puede lo menos; pero en este caso la situación está invertida y eso no sería aplicable.

Interviene el señor Glenn Fallas, quien recomienda que las pruebas técnicas deben considerarse como muy importantes para realizar los nombramientos.

16 DE AGOSTO DEL 2012  
Nº 16686

El señor Gutiérrez Gutiérrez señala la importancia de que sea el señor Campos Ramírez directamente quien realice la entrevista al señor Jiménez Seas.

El señor Campos Ramírez muestra su preocupación por el exceso de trabajo que tiene la señora Rodríguez Alberta actualmente y señala que es importante realizar la contratación del candidato. También señala que existe un periodo de prueba durante el cual el funcionario es valorado. Igualmente se refiere al riesgo que genera para la Superintendencia que el proceso contable esté en este momento en manos de una sola persona.

En lo que se refiere al nombramiento de la señora Mónica Rodríguez, la señora Méndez Jiménez se refiere al tema de trabajo que tiene esta funcionaria, a quien considera una persona eficiente y muy dispuesta a apoyar al Consejo en sus funciones. Indica que no le queda ninguna duda de sus capacidades. Por lo anterior, expresa estar de acuerdo con el nombramiento propuesto para el señor Jiménez Seas, con el propósito de completar el personal faltante en la Dirección General de Operaciones.

De igual manera, el señor George Miley indica estar de acuerdo con el nombramiento del señor Jiménez Seas.

El señor Rodolfo González aclara que sus apreciaciones no son por una persona en específico, sino que se refiere más que todo a inconsistencias en el procedimiento y para que los señores Miembros del Consejo cuenten con todos los elementos necesarios antes de proceder con un nombramiento.

Luego de discutir ampliamente este asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 017-049-2012**

#### **CONSIDERANDO QUE:**

El Área de Recursos Humanos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante oficio 3237-SUTEL-2012, de fecha 08 de julio del 2012, refiere los resultados del concurso de reclutamiento y selección de personal para llenar el puesto de Profesional 5 en Finanzas, para la Dirección General de Operaciones.

Como resultado de este proceso, se procedió a revisar los atestados y realizar las entrevistas correspondientes al señor Edem Alberto Jiménez Seas, cédula de identidad número 1-1079-0288.

Este cuerpo colegiado conoce y analiza el oficio 3237-SUTEL-2012, así como lo expuesto en esta oportunidad por los funcionarios del Área de Recursos Humanos de la Superintendencia de Telecomunicaciones Ronny González Hernández y Evelyn Sáenz Quesada, así como el señor Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones.

#### **DISPONE:**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 3237-SUTEL-2012, de fecha 08 de julio del 2012, mediante el cual el Área de Recursos Humanos expone al Consejo la propuesta de nombramiento del Profesional 5 en Finanzas, de la Dirección General de Operaciones.

2. Nombrar al señor Edem Alberto Jiménez Seas, cédula de identidad número 1-1079-0288 como Profesional 5 en Finanzas de la Dirección General de Operaciones, de la Superintendencia de Telecomunicaciones.
3. Remitir este acuerdo al Área de Recursos Humanos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con el propósito de que se lleven a cabo los trámites correspondientes para contar con los servicios del señor Jiménez Seas a la brevedad.

**ACUERDO FIRME.**

***16. Nombramiento Profesional Jefe Proveeduría y Servicios Generales de la Dirección General de Operaciones.***

El señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo la propuesta de la Dirección General de Operaciones de nombrar en el puesto de Profesional Jefe de Proveeduría y Servicios Generales de la Dirección General de Operaciones.

El señor Campos Ramírez brinda una explicación sobre este asunto, dentro de la cual se refiere a que ambas áreas, tanto Proveeduría como Servicios Generales, son sumamente importantes para el adecuado funcionamiento de Sutel y se ha visto recargado el trabajo, en vista de la incapacidad de uno de los funcionarios, lo que ha generado un recargo de trabajo para la señora Noilly González.

Esta situación conlleva altos riesgos, en vista de que si por alguna razón debe ausentarse la señora González, la institución queda sin personal que pueda atender estas funciones.

Señala el señor Campos que este proceso de contratación ha sido de los más selectivos que se han realizado, ya van casi tres meses en este proceso, por medio de la página empleo.com y también se hicieron solicitudes en el Colegio de Ciencias Económicas, dado que el perfil de este puesto es muy específico, debe tener amplios conocimientos en el sector público; por la interacción del puesto debe tener cualidades de comunicación y negociación a todo nivel jerárquico. De ahí lo cuidadoso del concurso.

La señora Evelyn Saenz explica los detalles del proceso realizado Señala que en la terna quedaron 5 participantes, a quienes se les realizó la entrevista correspondiente. Se refiere de manera pormenorizada a la aplicación de las pruebas técnicas y las entrevistas técnicas aplicadas.

Por otra parte, la señora Saenz se refiere a la situación presentada con la entrevista realizada a la señora Noilly Chacón y explica las razones por las cuales no se optó por esta funcionaria y más bien, se creyó conveniente el nombramiento del señor Xavier Sagot Ramírez, quien demostró tanto en la entrevista como en las referencias que se obtuvieron de su persona, su alto nivel en ambas cualidades.

Explica que en el caso de la señora Chacón, existen fuertes debilidades, especialmente en su capacidad de comunicación y negociación.

Se da por recibida la explicación brindada por los señores Campos Ramírez y Saenz Quesada en esta oportunidad y luego de analizado este asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 018-049-2012**

**CONSIDERANDO QUE:**

- a) El Área de Recursos Humanos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante oficio 3274-SUTEL-2012, de fecha 14 de agosto del 2012, refiere los resultados del concurso de reclutamiento y selección de personal para llenar el puesto de Profesional Jefe en Proveeduría y Servicios Generales, de la Dirección General de Operaciones.
- b) Como resultado de este proceso, se procedió a revisar los atestados y realizar las entrevistas correspondientes al señor Xavier Sagot Ramírez, cédula de identidad número 1-0775-0430.
- c) Este cuerpo colegiado conoce y analiza el oficio 3274-SUTEL-2012, así como lo expuesto en esta oportunidad por los funcionarios del Área de Recursos Humanos de la Superintendencia de Telecomunicaciones Ronny González Hernández y Evelyn Sáenz Quesada, así como el señor Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones.

**DISPONE:**

2. Dar por recibido y aprobar el oficio 3274-SUTEL-2012, de fecha 14 de agosto del 2012, mediante el cual el Área de Recursos Humanos expone al Consejo la propuesta de nombramiento del Profesional Jefe en Proveeduría y Servicios Generales de la Dirección General de Operaciones.
3. Nombrar al señor Xavier Sagot Ramírez, cédula de identidad número 1-0775-0430 como Profesional Jefe en Proveeduría y Servicios Generales de la Dirección General de Operaciones, de la Superintendencia de Telecomunicaciones.
4. Remitir este acuerdo al Área de Recursos Humanos de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con el propósito de que se lleven a cabo los trámites correspondientes para contar con los servicios del señor Sagot Ramírez a la brevedad.

**ACUERDO FIRME.**

***17. Presentación de Propuesta de Organización Funcional de la Dirección General de Operaciones.***

El señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo la presentación de la propuesta de organización presentada por la Dirección General de Operaciones.

Seguidamente, el señor Mario Campos se refiere ampliamente a la estructura funcional de la Dirección a su cargo, al tiempo que expone al Consejo la nueva propuesta.

El señor Miley Rojas señala algunas dudas con respecto a la integración de esa Dirección y si corresponde al Consejo o la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos aprobar este tipo de reestructuraciones.

El señor Mario Campos hace algunas aclaraciones sobre el particular, entre las que se refiere a las nuevas contrataciones que se aprueban en esta oportunidad. Se refiere a las diferentes áreas de la Dirección, entre ellas Proveeduría y Gestión Documental y explica en detalle los servicios de apoyo con que debe contar cada área.

El señor Rodolfo González señala que en esta misma sesión se conoció el estudio de la firma Ernst & Young, y consulta si dicha propuesta tiene alguna vinculación con el estudio citado.

Sobre el particular, los señores Gutiérrez Gutiérrez y Campos Ramírez atienden su consulta y le explican que todo este análisis está contemplado dentro del informe y que se trata del recurso con el cual se está trabajando en la actualidad, para atender las labores.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Campos Ramírez en esta oportunidad y suficientemente conocido este asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 019-049-2012**

Dar por recibida y aprobar la propuesta de organización funcional de la Dirección General de Operaciones, presentada en esta oportunidad por el señor Mario Campos Ramírez, Director de dicha Dirección.

#### ***18. Solicitud de Prorroga a ARESEP para servicio de Archivo Central.***

El señor Gutiérrez Gutiérrez presenta al Consejo la solicitud de prórroga que se plantea a Aresep para contar con el servicio de archivo central.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 3218-SUTEL-DGO-2012, de fecha 10 de agosto del 2012, mediante el cual las funcionarias Alba Nidia Rodríguez Varela y Natalia Coghi Ulloa, profesionales encargadas del trámite de la gestión documental, exponen la situación que se presenta con el atraso en la digitalización de expedientes, lo anterior de acuerdo con los términos de la licitación abreviada 2011 LA 000003-Sutel.

El señor Campos Ramírez brinda una explicación detallada sobre el particular y señala que está muy asociado a todos los procesos anteriormente mencionados y según las estimaciones analizadas, se requiere de la ayuda de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos hasta diciembre del 2012 y que sea en enero del 2013 cuando Sutel inicie separadamente estas funciones, dado que el área documental aún no está en condiciones de desligarse completamente de la Aresep.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Mario Campos en esta oportunidad, luego de atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### ACUERDO 020-049-2012

1. Dar por recibido el oficio 3218-SUTEL-DGC-2012, de fecha 10 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Operaciones expone al Consejo la situación actual que presenta dicha Dirección con respecto al trámite de digitalización de expedientes, de acuerdo con los términos de la licitación abreviada 2011 LA 000003-Sutel.
2. Solicitar a la Gerencia General de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos la autorización para extender los servicios de gestión documental que brinda a la Superintendencia de Telecomunicaciones hasta diciembre del 2012, de conformidad con lo establecido en el acuerdo 003-018-2012, de la sesión extraordinaria 018-2012, celebrada el 20 de marzo del 2012.

#### ARTÍCULO 5

##### V. PROPUESTAS DE FONATEL.

##### **19. Conocimiento para aprobación de la Propuesta del Banco Nacional de Costa Rica para el Cartel de Contratación de la Unidad de Gestión del Fideicomiso FONATEL 13-08-12.**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez presenta al Consejo la propuesta de aprobación para el cartel de contratación de la Unidad de Gestión del Fideicomiso Fonatel 13-08-12.

Se conocen en esta oportunidad los documentos "*Contratación de entidad especializada en administración de proyectos de telecomunicaciones o tecnologías de información para la provisión de servicios para la Unidad de Gestión del Fideicomiso Fonatel*" y la "*Remisión del Cartel de contratación de la Unidad de Gestión y el Manual de Comité de Vigilancia, para revisión del Consejo de Sutel.*"

Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios Mercedes Valle Pacheco y Oscar Benavides Arguello.

Los señores Gutiérrez Gutiérrez y Miley Rojas se refieren a la revisión que realizaron a la propuesta que se conoce en esta oportunidad.

El señor Miley Rojas se refiere a la disminución de las calidades de los participantes y a la propuesta de asignar puntajes en la calificación de todos los integrantes del núcleo, con el propósito de subir un poco el nivel, en caso de que se presente un perfil interesante.

La señora Méndez Jiménez señala que le preocupa el tema del plazo y sugiere que se podría consultar al Banco Nacional en este momento y hacer las observaciones correspondientes, de manera que el tema se pueda aprobar en esta oportunidad.

Interviene la señora Valle Pacheco, quien manifiesta que se puede dar por conocido el documento y hacerle ver al Banco Nacional que se está de acuerdo, manifestar el visto bueno, en el entendido de que en lo que se refiere a la tabla de experiencia requerida, el Consejo considera que se debe premiar la mayor experiencia.

Después de que se conociera la propuesta de Cartel para la Contratación de la Unidad de Gestión del Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL, remitida por el Banco Nacional de Costa Rica mediante oficio DBINV 198-2012, del 13 de agosto de 2012 y con el propósito de que la experiencia de cada uno de los integrantes del Núcleo de la Unidad de Gestión sea considerada integralmente en la calificación de las ofertas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones dispone:

#### ACUERDO 021-049-2012

1. Dar el visto bueno a la propuesta de Cartel para la Contratación de la Unidad de Gestión del Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL, remitida por el Banco Nacional de Costa Rica mediante oficio DBINV 198-2012, del 13 de agosto de 2012, con las observaciones descritas en los siguientes incisos.
2. Solicitar al Banco Nacional que se asigne puntaje en la calificación de ofertas relacionadas con el número de años de experiencia laboral adicionales al mínimo solicitado para los 4 especialistas del núcleo de la Unidad de Gestión, de acuerdo a la cláusula 5.
3. Con este propósito, solicitar al Banco Nacional que se incluya en el Cartel para la Contratación de la Unidad de Gestión del Fideicomiso la siguiente cláusula, inmediatamente después de la 7.3.1.3 y ajustar la numeración de los siguientes incisos:

#### *"Experiencia Adicional de la Entidad (15 puntos)*

Se asignará puntuación sobre la experiencia laboral adicional de los especialistas propuestos para integrar el núcleo de la Unidad de Gestión, en forma proporcional, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$PtA = \frac{Ai}{AM} * 15$$

En donde:

**PtA** = Puntaje total de Años de Experiencia laboral adicional de los Especialistas.

**Ai** = Suma de los Años adicionales y por encima del mínimo establecido en la cláusula 5 de experiencia de los Especialistas propuestos para el Núcleo de la Unidad de Gestión.

**AM** = Cantidad máxima de Años de experiencia adicionales y por encima del mínimo establecido en la cláusula 5 de los Especialistas propuestos para el Núcleo de la Unidad de Gestión, entre todas las ofertas admitidas."

4. Solicitar al Banco Nacional modificar la cláusula 7.3.1.2 del cartel para que en el título y en la fórmula se especifique 15 puntos en lugar de 30 puntos.
5. Solicitar al Banco Nacional modificar la tabla de distribución de la calificación para que se lea como sigue:

Criterio	Puntaje
A. Precio Total de la Oferta	40
B. Experiencia Adicional de la entidad por número de proyectos válidos	15
C. Experiencia Adicional del Director de la Unidad de Gestión por número de proyectos válidos dirigidos	15
D. Experiencia Adicional de los Especialistas del Núcleo de la Unidad de Gestión, por número de años	15
E. Certificación en una Norma de Calidad ISO	5
F. Certificaciones PMP	10
<b>Total</b>	<b>100</b>

6. Solicitar al Banco Nacional que proceda a publicar la invitación al concurso en dos periódicos de circulación nacional, en formato de media página, y en la página de SUTEL en Internet.
7. Solicitar al Banco remitir al Consejo de SUTEL el cartel actualizado que se publicará.
8. Incluir este acuerdo en el expediente SUTEL OT-036-2012 y notificarlo al Banco Nacional de Costa Rica.

**ACUERDO FIRME.**

**20. Conocimiento para Aprobación Propuesta del Banco Nacional de Costa Rica para el Manual del Comité de Vigilancia del Fideicomiso FONATEL.**

El señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo la propuesta del Banco Nacional de Costa Rica para el Manual del Comité de Vigilancia del Fideicomiso Fonatel.

Seguidamente, el señor Benavides Arguello presenta la propuesta y señala que se trata de un documento que fue remitido, se incorporan las observaciones y se aprueba

Se conoce en esta oportunidad el borrador del Manual de Comité de Vigilancia. Manifiesta el señor Benavides Arguello que se trata de una propuesta remitida por el Banco Nacional, la cual fue revisada por el grupo de trabajo conformado por Rose Mary Serrano, Mercedes Valle y él.

Se da por recibido el documento Manual del Comité de Vigilancia conocido en esta oportunidad una vez atendidas las consultas planteadas sobre el particular, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 022-049-2012**

Dar por recibido y aprobar el Manual del Comité de Vigilancia del Fideicomiso Fonatel, conocido en esta oportunidad y remitido por el Banco Nacional de Costa Rica.

#### **ARTÍCULO 6**

##### **VI. PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE CALIDAD**

##### **21. Asignación de varias plazas. Consulta sobre estado de plaza de Gestor Técnico de la Dirección General de Calidad.**

De inmediato el señor Presidente hace del conocimiento del Consejo la consulta de la Dirección General de Calidad, en relación con el estado de la plaza de Gestor Técnico de dicha Dirección.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 3220-SUTEL-DGC-2012, de fecha 10 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad consulta al Consejo sobre la posibilidad de iniciar lo antes posible con el proceso de contratación de dicha plaza, si es posible, en virtud de que la misma se encontraba congelada hasta el 30 de junio del 2012.

Interviene el señor Glenn Fallas Fallas, quien se refiere a los pormenores de este asunto, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular le formulan los señores Miembros del Consejo.

Se da por recibido el oficio 3220-SUTEL-DGC-2012 conocido en esta oportunidad y luego de recibidas las explicaciones brindadas por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 023-049-2012**

1. Dar por recibido el oficio 3220-SUTEL-DGC-2012 del 19 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad remite al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, una consulta sobre la plaza de Gestor Técnico de la Dirección General de Calidad y la posibilidad de disponer de la mencionada plaza e iniciar los respectivos procesos para su contratación.
2. Hacer del conocimiento de la Dirección General de Calidad que si bien puede llevar a cabo contrataciones para ocupar plazas en la Superintendencia de Telecomunicaciones, se debe dar prioridad a aquellas Direcciones que han realizado menos contrataciones, siguiendo el proceso establecido para esos fines.

**ACUERDO FIRME.**

**22. Respuesta a nota del señor Víctor García de CLARO CR TELECOMUNICACIONES. Expediente SUTEL-OT-21-2012 en relación con la ruptura de consenso sobre la continuidad en la revisión de los comentarios remitidos por los oferentes interesados en participar en el proceso de selección de la ERP. Expediente SUTEL-021-2012.**

De inmediato el señor Presidente somete a consideración del Consejo la respuesta a Claro CR Telecomunicaciones en relación con la ruptura de consenso sobre la continuidad en la revisión de los comentarios remitidos por los oferentes interesados en participar en el proceso de selección de la ERP. Expediente SUTEL-021-2012.

Sobre el particular, se conoce el oficio 3178 SUTEL-DGC-2012, de fecha 08 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone el detalle de las consideraciones planteadas por la empresa Claro CR Telecomunicaciones acerca del plazo de la implementación de la portabilidad numérica y la adecuaciones requeridas en redes y sistemas, respecto a la posición de CLARO CR Telecomunicaciones acerca de no continuar con el proceso de revisión de los comentarios remitidos por los oferentes interesados en participar en el proceso de selección de la ERP y algunos aspectos sobre los cuales ya se había alcanzado consenso dentro del CTPN.

Además, se exponen las consideraciones de la Dirección General de Calidad sobre cada uno de los aspectos conocidos en esta oportunidad.

Concluye la Dirección General de Calidad que a nivel general, conviene aclarar que todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, incluyendo al Grupo ICE como operador incumbente, debieron iniciar sus labores de adecuación en sus redes y sistemas inmediatamente después de la publicación de la resolución RCS-090-2011, y deberán finalizar las mismas de previo a que se cumpla el plazo máximo de 400 días naturales establecido en la resolución RCS-274-2011

De conformidad con el artículo 12 de los Lineamientos de Gobernanza del CTPN aprobados mediante el acuerdo 018-017-2012 del Consejo de la SUTEL, la negativa de CLARO CR Telecomunicaciones de no continuar con el proceso de revisión de los comentarios remitidos sobre el pliego de condiciones por los oferentes interesados en participar en el proceso de selección de la ERP, no impide que las sesiones del comité puedan efectuarse, ya que siempre y cuando estén presentes al menos tres miembros votantes del CTPN (quórum estructural) la sesión comenzará válidamente.

Como recomendaciones, expone la Dirección General de Calidad que se debe ordenar a los operadores y proveedores la toma inmediata de la totalidad de acciones requeridas para asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución RCS-274-2011 y demás regulaciones aplicables, a fin de que se garantice la implementación de la portabilidad numérica en el plazo máximo de 400 días naturales establecido en la citada resolución.

Además, se debe requerir al CTPN continuar con la revisión de los comentarios remitidos por los oferentes interesados sobre el pliego de condiciones para hasta el día 10 de agosto del presente año, tal y como se estableció en el acuerdo 030-045-2012 remitido mediante oficio 721-SUTEL-SC-2012 y apereibir a CLARO CR Telecomunicaciones que la no participación de su representada

en las actuales sesiones del CTPN no implica de manera alguna oposición expresa a los acuerdos que se tomen por unanimidad.

Se debe informar a CLARO CR Telecomunicaciones que mediante unanimidad del comité o en su defecto por resolución del Consejo de la SUTEL, es posible realizar cambios en las respuestas propuestas, así como cambios en el pliego de condiciones, siempre y cuando los mismos permitan mejorar la calidad del producto final y no atenten o infrinjan lo establecido en la Ley o demás normativa vigente.

El señor Fallas Fallas brinda una explicación sobre este tema y se refiere a la carta recibida del señor Víctor García, en relación con la situación manifiesta del Instituto Costarricense de Electricidad.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad, así como del contenido del oficio 3178-SUTEL-DGC-2012 y luego de analizado este asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 024-049-2012**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 3178-SUTEL-DGC-2012 del 8 de agosto del 2012, por cuyo medio la Dirección General de Calidad, remite un informe con relación a la ruptura de consenso sobre la continuidad en la revisión de los comentarios remitidos por los oferentes interesados en participar en el proceso de selección de la ERP.
2. Informar a los operadores y proveedores que se mantiene vigente e invariable lo dispuesto en la Resolución RCS-274-2011 y demás regulaciones aplicables, a fin de garantizar la implementación de la portabilidad numérica en el plazo máximo de 400 días naturales establecido en la citada resolución.
3. Requerir al Comité Técnico de Portabilidad Numérica (CTPN) continuar con la revisión de los comentarios remitidos por los oferentes interesados sobre el pliego de condiciones hasta el día 10 de agosto del presente año, tal y como se estableció en el acuerdo 030-045-2012 remitido mediante oficio 721-SUTEL-SC-2012.
4. Apercibir a CLARO CR Telecomunicaciones S.A. que la no participación de su representada en las actuales sesiones del CTPN no implica de manera alguna oposición expresa a los acuerdos que se tomen por unanimidad.
5. Informar a CLARO CR Telecomunicaciones S.A. que mediante unanimidad del comité o en su defecto por resolución del Consejo de la SUTEL, es posible realizar cambios en las propuestas, así como cambios en el pliego de condiciones, siempre y cuando los mismos permitan mejorar la calidad del producto final y no atenten o infrinjan lo establecido en la Ley o demás normativa vigente.

#### **ACUERDO FIRME.**

**23. Observaciones remitidas por los oferentes interesados al borrador del pliego de condiciones para la selección de la ERP. Remisión al Consejo de las respuestas**

**planteadas por el CTPN a las observaciones realizadas por los oferentes interesados en el proceso de selección de la ERP. Expediente SUTEL-OT-21-2012**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez expone al Consejo las observaciones remitidas por los oferentes interesados al borrador del pliego de condiciones para la selección de la ERP y las respuestas planteadas por el CTPN a las observaciones realizadas por los oferentes interesados en el proceso de selección de la ERP.

Sobre el particular, se conoce el oficio 3263 SUTEL-DGC-2012, de fecha 13 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad eleva a conocimiento del Consejo el detalle de la respuesta a las observaciones realizadas por los posibles oferentes al borrador del pliego de condiciones del SIPN.

El señor Fallas Fallas brinda una amplia explicación sobre este tema, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular realizan los señores miembros del Consejo.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad y suficientemente analizado este asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

**ACUERDO 025-049-2012**

1. Dar por recibido el oficio 3263-SUTEL-DGC-2012 del 13 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad remite una informe de respuesta a las observaciones realizadas por los posibles oferentes al borrador del pliego de condiciones del Sistema Integral de Portabilidad Numérica (SIPN).
2. Dar por finalizado el proceso de análisis de las observaciones y sugerencias planteadas por cada uno de los oferentes interesados en participar en el proceso de selección de la ERP, producto de la audiencia preliminar realizada el 25 de junio del presente año en las instalaciones del Studio Hotel, en Santa Ana.
3. Incluir los rubros de utilidad, imprevistos y otros dentro de las tablas que detallan los elementos de cargos fijos y variables.
4. Fijar un costo del 5% del precio por transacción para las consultas de prevalidación.
5. Realizar las modificaciones requeridas en el pliego de condiciones de conformidad con los cambios señalados en el documento adjunto, con el propósito de finalizar a más tardar el día 31 de agosto del presente año el proceso de publicación de la versión final de los términos de referencia para la selección de la ERP.
6. Aprobar el documento de observaciones y sugerencias conocido en esta oportunidad y solicitar a la Dirección General de Calidad que proceda a notificarlo a los miembros del Comité Técnico de Portabilidad Numérica y a los oferentes interesados en participar en el proceso de selección de la ERP.

**ACUERDO FIRME.**

**24. Solicitudes de Permiso de uso de frecuencias. Criterios técnicos para otorgar o recomendar el archivo de las solicitudes permiso de derecho de uso y explotación de las frecuencias**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo las solicitudes para trámite de uso de frecuencias presentadas por la Dirección General de Calidad en esta oportunidad.

Se conocen las solicitudes de las empresas y usuarios que se detallan a continuación. El señor Fallas Fallas brinda una explicación detallada de cada caso, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular formulan los señores Miembros del Consejo.

A continuación se detalla el listado de solicitudes de permiso:

1. Taxis Unidos Ramonenses, S. A.
2. Sociedad Portuaria Caldera SPC, S. A.
3. Expediciones Tropicales, S. A.
4. Corporación de Compañías Agroindustriales, S. A.
5. Asociación Radiotaxis Poás
6. Oscar Araya González
7. Bensai del Sur, S. A.
8. Transportes y afiliaciones La Legión, S. A.
9. Empresa Humberto Alvarez y sucesores
10. Radiotaxis San Ramón
11. Corporación Bacon

El señor Fallas Fallas expone el detalle de cada uno de los casos sometidos a consideración del Consejo en esta oportunidad, al tiempo que atienden las consultas que le realizan sobre el particular.

**ACUERDO 026-047-2012**

Dar por recibido el listado de solicitudes presentado por la Dirección General de Calidad sobre solicitudes de permisos de uso de frecuencias, según el listado que se detalla a continuación:

1. Taxis Unidos Ramonenses, S. A.
2. Sociedad Portuaria Caldera SPC, S. A.
3. Expediciones Tropicales, S. A.
4. Corporación de Compañías Agroindustriales, S. A.
5. Asociación Radiotaxis Poás
6. Oscar Araya González
7. Bensai del Sur, S. A.
8. Transportes y afiliaciones La Legión, S. A.
9. Empresa Humberto Alvarez y sucesores
10. Radiotaxis San Ramón
11. Corporación Bacon

**Nº 16 DE AGOSTO DEL 2012**  
**16698**

**ACUERDO 027-047-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3162-SUTEL-DGC-2012, de fecha 06 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la solicitud de uso de frecuencias de la empresa Taxis Unidos Ramonenses, S. A., en las bandas 225 a 287 MHz y 148 a 174 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 028-047-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3196-SUTEL-DGC-2012, de fecha 08 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la solicitud de uso de frecuencias de la empresa Sociedad Portuaria Cadera SPC, S. A., en las bandas 148 a 174 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 029-047-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3104-SUTEL-DGC-2012, de fecha 06 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la recomendación de archivo de la solicitud de uso de frecuencias de la empresa Expediciones Tropicales, S. A.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 030-047-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3152-SUTEL-DGC-2012, de fecha 06 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la solicitud de uso de frecuencias de la empresa Corporación de Compañías Agroindustriales, S. A, en las bandas 148 a 174 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

Nº 16 DE AGOSTO DEL 2012  
16899

**ACUERDO 031-047-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3169-SUTEL-DGC-2012, de fecha 08 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la solicitud de uso de frecuencias de la empresa Asociación Radio taxis Poás, S. A., en las bandas 35 a 50 MHz.

**ACUERDO FIRME.  
ACUERDO 032-049-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3209-SUTEL-DGC-2012, de fecha 09 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la solicitud de uso de frecuencias del señor Oscar Araya González, en las bandas 36 a 50 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 033-049-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3195-SUTEL-DGC-2012, de fecha 08 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la solicitud de uso de frecuencias de la empresa Benzai del Sur, S. A., en las bandas 148 a 174 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

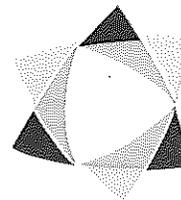
**ACUERDO 034-049-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3212-SUTEL-DGC-2012, de fecha 10 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la recomendación de archivo de la solicitud de uso de frecuencias de la empresa Transportes y Afiliaciones La Legión, S. A., en las bandas 148 a 174 MHz y 148 a 174 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 035-049-2012**

Nº 16700



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3245-SUTEL-DGC-2012, de fecha 13 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la solicitud de uso de frecuencias de la empresa Humberto Alvarez y Sucesores, en las bandas 138 a 144 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 036-049-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3221-SUTEL-DGC-2012, de fecha 10 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la solicitud de uso de frecuencias de la empresa Radio Taxis San Ramón, en las bandas 36 MHz a 50 MHz y 225 MHz a 287 MHz

**ACUERDO FIRME.**

**ACUERDO 037-049-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones el oficio 3234-SUTEL-DGC-2012, de fecha 10 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad emite el criterio técnico correspondiente a la solicitud de uso de frecuencias de la empresa Corporación Bacon de Centroamérica, S.A. en las bandas 148 MHz a 174 MHz.

**ACUERDO FIRME.**

**25. Recurso de Aclaración y Revocatoria en contra del oficio 2891-SUTEL-DGC-2012 de la Licitación Abreviada N°2012LA-000004-SUTEL (Medición de calidad de terceros).**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez expone el asunto relacionado con el recurso de aclaración y revocatoria presentado contra el oficio 2891-SUTEL-DGC-2012, referente la licitación abreviada N°2012LA-000004-SUTEL (Medición de calidad de terceros).

Sobre el particular, se conoce en esta oportunidad el oficio 3231-SUTEL-2012, de fecha 10 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad hace del conocimiento del Consejo los detalles de este asunto, el cual se trata del recurso interpuesto por la empresa Brighthcooms Costa Rica, S. A., en el cual dicha empresa hace referencia al oficio 2891-SUTEL-DGC-2012 como si fuera el acto de adjudicación del citado concurso.

Expone la Dirección General de Calidad los detalles de este asunto y con base en las consideraciones expuestas en el oficio citado, concluye que de conformidad con los argumentos

de orden técnico y legal expuestos, se recomienda al Consejo de la SUTEL rechazar por improcedente los recursos de Aclaración y Revocatoria interpuestos por la empresa en contra del oficio 2891-SUTEL-DGC-2012 del 17 de julio de 2012 y que de conformidad con el artículo 187 del Reglamento a la Ley de Contratación se da por agotada la vía administrativa.

El señor Fallas Fallas explica el tema y señala que se trata de la empresa que no salió favorecida en esa oportunidad la que presentó el recurso que se indica, el cual no procede, primero porque no se recurrió el acto y además de que por la cuantía, el recurso debe interponerse ante la Contraloría General de la República y se brinda la explicación de las razones por las cuales se rechaza el recurso.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad y luego de un intercambio de impresiones sobre este tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 038-049-2012**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 3231-SUTEL-2012, de fecha de fecha 10 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad hace del conocimiento del Consejo los detalles del recurso interpuesto por la empresa Brighthcooms Costa Rica, S. A. contra el oficio 2891-SUTEL-DGC-2012.
2. Aprobar la siguiente resolución:

**RCS-248- 2012**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 11:30 HORAS DEL 16 DE AGOSTO DEL 2012**

**“RECHAZAR POR IMPROCEDENTE EL RECURSO DE ACLARACION Y  
REVOCATORIA EN CONTRA DEL OFICIO 2891-SUTEL-DGC-2012”**

**LICITACION ABREVIADA N°2012LA-000004-SUTEL**

En relación con el recurso de reposición interpuesto por **BRIGHTCOMMS COSTA RICA, S. A.** en contra del oficio 2891-SUTEL-DGC del 17 de julio de 2012, haciendo esta empresa referencia al citado oficio como si fuese el acto de adjudicación de la presenta licitación, el Consejo de la SUTEL ha adoptado, en el Artículo 6, Acuerdo 038-049, de la sesión ordinaria celebrada el 16 de agosto del 2012, la siguiente Resolución:

---

#### **RESULTANDO**

- I. Que la Dirección General de Calidad mediante oficio 2891-SUTEL-DGC-2012 del 17 de julio de 2012 remitió al Consejo de la SUTEL la recomendación de adjudicación de la Licitación Abreviada N°2012-LA-000004-SUTEL.
- II. Que la Presidencia del Consejo de la SUTEL mediante oficio 2915-SUTEL-2012 del 19 de julio de 2012, acordó adjudicar la Licitación Abreviada N°2012-LA-000004-SUTEL a la empresa Convertel CR Sociedad Anónima, adjudicación que salió publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 148 del 01 de agosto de 2012.

- III. Que el día 5 de agosto de 2012, la empresa Brightcomms Costa Rica S.A., interpone recurso de aclaración y revocatoria contra el oficio 2891-SUTEL-DGC.
- IV. Que la Dirección General de Calidad mediante oficio 3231-SUTEL-2012 del 10 de agosto de 2012, recomienda al Consejo de la SUTEL rechazar por improcedentes los recursos de aclaración y revocatoria interpuestos.
- V. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### CONSIDERANDO

- I. Que para efectos de resolver el presente recurso, conviene extraer del oficio 3231-SUTEL-2012, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor, lo siguiente:

***“a) Ausencia del recurso de Aclaración en Contratación Administrativa:***

*Al ser la Contratación Administrativa una materia especial del derecho administrativo, tiene claramente establecido cuál es el régimen recursivo que le aplica, siendo así que la Contratación Administrativa, se encuentra expresamente excluida de la aplicación del Libro II, de la Ley General de la Administración Pública, esto conforme con lo dispuesto en el artículo 367, inciso 2,b) del cuerpo normativo de referencia.*

*La disposición anterior se sustenta en nuestro Ordenamiento Jurídico y la reiterada jurisprudencia de la Contraloría General de la República<sup>1</sup>, Órgano que contundentemente ha establecido en sus resoluciones, la improcedencia de revisar a través de régimen común de impugnación de los actos administrativos, los actos que se dicten en procedimientos de contratación administrativa, tal y como lo expone en su resolución RC-036-2002, que en lo que interesa señala:*

*“Lo anterior es así ya que el régimen recursivo en materia de contratación administrativa parte de ser materia reglada. Esto por cuanto de la Ley de Contratación Administrativa, como su Reglamento General, así como la propia Ley General de Administración Pública (numeral 367.2 inciso b), se entiende que la materia que nos ocupa, se encuentra excluida de la aplicación del Libro Segundo de la Ley General antes dicha. Tal posición puede encontrarse de modo reiterado en fallos como: R – DAGJ – 145 – 99, de las doce horas del siete de diciembre de mil novecientos noventa y nueve o en la Resolución N° 415 – 99, de las trece horas del veintitrés de setiembre de ese mismo año, entre otras. De esta manera, el régimen recursivo es especial pues está excluida de los recursos ordinarios como extraordinarios previstos en la Ley General de la Administración Pública que literalmente deja fuera de su aplicación “Los concursos y licitaciones” (Ver artículo 367.2, inciso b). Asimismo, ampliando, los artículos 33 y 34 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, señalan, en suma, que los actos que se dicten en procedimientos de contratación administrativa no están sujetos al régimen común de impugnación de los actos administrativos, dentro de los cuales se encuentran los recursos de revocatoria o de reposición y de apelación...”*

<sup>1</sup> Resolución de la Contraloría General de la República número RC-036-2002 de las 11:00 del 22 de enero del 2002.

Así las cosas, dado que el recurso de aclaración en materia de contratación administrativa no existe contra los actos preparatorios o de mero trámite, no resulta procedente su admisión, por lo cual debe de rechazarse.

**b) Solo procede la interposición de recurso ante el acto de adjudicación de un procedimiento de contratación Administrativa**

Como complemento de lo anteriormente indicado, en los procesos de contratación administrativa únicamente procede la interposición de los recursos de revocatoria o apelación ante el acto de adjudicación o el acto que declara desierto o infructuoso un concurso tal y como lo disponen con suma claridad los artículo 84 y 91 de Ley de Contratación Administrativa y los artículos 174 y 185 de su reglamento, no existiendo recurso de ninguna especie contra lo actos preparatorios y de recomendación que se tomen a lo interno de la Administración como parte de sus procesos de contratación.

Por lo anterior, resulta improcedente la interposición de un recurso ante un acto meramente preparatorio como lo fue la recomendación de adjudicación al Presidente del Consejo de la SUTEL emitida por parte de esta Dirección General de Calidad mediante oficio 2891-SUTEL-DGC-2012 del 17 de julio de 2012, por cuanto dicho oficio no corresponde al acto de adjudicación del concurso, siendo que esta potestad le compete al Presidente del Consejo, o quién lo sustituya. Por lo tanto, el acto de adjudicación se dio mediante el oficio 2915-SUTEL-2012.

**c) Interposición de un recurso incorrecto ante un Órgano de la Administración no competente en razón de la cuantía del concurso.**

Sobre este aspecto resulta preciso indicar que es improcedente la interposición del presente recurso ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, por cuanto de conformidad con lo que dispone el artículo 84 de la Ley de Contratación Administrativa y el 174 de su reglamento, en virtud de la cuantía de la adjudicación (173.858,75 USD) el recurso debió de haber sido interpuesto en el plazo de Ley ante la Contraloría General de la República como un recurso de apelación y no ante esta Superintendencia como un recurso de revocatoria, todo al amparo de la Resolución RC-DC-16-2012 del 20 de febrero de 2012 de la Contraloría General de la República, mediante la cual se establecen los límites generales de Contratación Administrativa tanto para su adjudicación como para sus recursos.

**d) Consideraciones de naturaleza técnica**

Si bien es cierto los recursos incoados deben de rechazarse por improcedentes, para efectos meramente aclarativos, se procede a analizar las consideraciones de naturaleza técnica externadas por la empresa Brightcomms Costa Rica S.A.

Con referencia a lo enunciado en el punto 20.3.4 inciso c), se establece en el cartel expresamente que el parámetro portadora contra interferente para la red 2G (GSM) debe ser evaluado mediante el Avg. C/I expresado en "dB".

De la misma forma en el punto 24.4 del mismo cartel, se indica que los oferentes deben detallar, acreditar y señalar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de las secciones 20.1, 20.2, 20.3, 20.4 y 20.5 incluidas en el pliego cartelario a través de las hojas de datos (data sheets) de los elementos del sistema de medición. Adicionalmente, se indica que en caso de omisión de esta información la oferta presentada no sería valorada.

Es importante destacar que el punto 20.3.4 inciso c) se encuentra incluido dentro del numeral 20.3, y que por tanto, las hojas de datos tuvieron que ser aportadas en la oferta inicial presentada, siendo que en ninguna parte del documento o especificaciones técnicas de la oferta de la empresa

*Brightcomms Costa Rica S.A., se indica que el equipo de medición propuesto por el oferente es capaz de medir lo solicitado.*

*Asimismo, mediante la solicitud de aclaración 2340-SUTEL-DGC-2012 del 11 de junio de 2012, se le reiteró al oferente aclarar el cumplimiento del punto 20.3.4 inciso c). No obstante lo anterior, la nota de respuesta presentada por parte del oferente, en fecha 15 de junio de 2012, no hace referencia clara al parámetro Avg. C/I, así como tampoco a las unidades de medición [dB]. Adicionalmente dicha nota no incluía las especificaciones técnicas que corroboraran que el equipo contaba con la facilidad de medir dicho indicador en las unidades solicitadas, así como tampoco el manual de usuario del equipo u hojas de datos que permitieran corroborar el cumplimiento de dicho punto del cartel, por lo tanto no se puede acreditar su cumplimiento con los requisitos del pliego condiciones; deviniendo de esta de manera la oferta en inelegible desde el punto de vista técnico*

*e) Conclusión*

*De conformidad con los argumentos de orden técnico y legal expuestos, se recomienda al Consejo de la SUTEL a rechazar por improcedente los recursos de Aclaración y Revocatoria interpuestos por la empresa en contra del oficio 2891-SUTEL-DGC-2012 del 17 de julio de 2012 y que de conformidad con el artículo 187 del Reglamento a la Ley de Contratación se da por agotada la vía administrativa.”*

- ii. Que de conformidad con los Resultandos y los Considerandos que preceden, lo procedente es rechazar por improcedente los recursos de aclaración y revocatoria interpuestos por la empresa Brightcomms Costa Rica S.A., en contra del oficio 2891-SUTEL-DGC-2012 del 17 de julio de 2012, tal y como se dispone.

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

- I. Rechazar por improcedentes los recursos de aclaración y revocatoria interpuestos por la empresa Brightcomms Costa Rica S.A., en contra del oficio 2891-SUTEL-DGC-2012 del 17 de julio de 2012.
- ii. De conformidad con el artículo 187 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, dar por agotada la vía administrativa.

**NOTIFIQUESE.**

**26. Recurso de reconsideración interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad, contra el Acuerdo 030-045-2012 tomado por el Consejo de la Sutel en la sesión ordinaria 045-2012 del 26 de julio de 2012.**

De inmediato el señor Presidente somete a consideración del Consejo, el recurso de reconsideración interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad, contra el Acuerdo 030-045-2012, tomado por el Consejo de la Sutel en la sesión ordinaria 045-2012 del 26 de julio de 2012.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 3232-SUTEL-DGC-2012, de fecha 08 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad remite un informe sobre el recurso de

reconsideración interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad, contra el acuerdo 030-045-2012.

El señor Fallas Fallas brinda una explicación sobre cada uno de los puntos que integran este asunto, al tiempo que atiende las consultas que sobre el particular plantean los señores Miembros del Consejo.

Se da por recibida la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad y luego de un intercambio de impresiones, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 039-049-2012**

1. Dar por recibido el oficio 3232-SUTEL-DGC-2012 del 8 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad remite un informe sobre el recurso de reconsideración interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad, contra el acuerdo 030-045-2012 adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en la sesión ordinaria 045-2012, celebrada el 26 de julio del 2012.
2. Con base en lo anterior, emitir la siguiente resolución:

**RCS-247-2012**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 12:00 HORAS DEL 16 DE AGOSTO DEL 2012**

**“RECHAZAR EL RECURSO DE RECONSIDERACION EN CONTRA DEL ACUERDO DEL  
CONSEJO DE LA SUTEL NUMERO 030-045-2012 DE LA SESION ORDINARIA 045-2012  
CELEBRADA EL 26 DE JULIO DE 2012”**

En relación con el recurso de reposición interpuesto por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** en contra del acuerdo del Consejo de la SUTEL 030-045-2012 tomado en la sesión ordinaria 045-2012, el Consejo de la SUTEL ha adoptado, en el Artículo 6, Acuerdo 039, de la sesión ordinaria 049, celebrada el 16 de agosto del 2012, la siguiente Resolución:

---

#### **RESULTANDO**

- I. Que la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, establece dentro de los derechos de los usuarios en su artículo 45 inciso 17, que éstos poseen el derecho a mantener los números de teléfono al cambiar de proveedores de servicios.
- II. Que asimismo, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final en su artículo 29, establece con suma claridad el derecho del usuario a cambiar de proveedor y conservar su número telefónico sin cargo alguno por este concepto.
- III. Que a fin de lograr el cumplimiento de las obligaciones atribuidas a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones respecto a la implementación y operación de la portabilidad numérica, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) emitió las

resoluciones RCS-090-2011 de las 9.45 horas del 04 de mayo de 2011 y RCS-274-2011 de las 10.30 horas del 14 de diciembre de 2011.

- IV. Que en la resolución RCS-274-2011 se conformó, con representantes de las áreas técnicas y legales de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, el Comité Técnico de Portabilidad Numérica con el objetivo de funcionar como ente de carácter consultivo de la SUTEL y recomendar las medidas para la implementación, operación y mejora de la portabilidad numérica en el entorno social, técnico, económico y jurídico costarricense.
- V. Que dentro de los lineamientos de gobernanza que rigen al Comité Técnico de Portabilidad Numérica se estableció que los acuerdos del citado comité deben ser tomados por unanimidad y que, en aquellos supuestos en los cuales no exista una posición consensuada, el tema será elevado al Consejo de la SUTEL para que sea este órgano quien emita la resolución final.
- VI. Que en ejercicio de las potestades anteriormente aludidas y en virtud de la ausencia de consenso en el seno del Comité Técnico de Portabilidad Numérica, el Consejo de la SUTEL mediante el acuerdo 030-045-2012, de la sesión ordinaria número 045-2012 celebrada el 26 de julio del 2012, determinó:
- “... ”
1. *Dejar establecido en el pliego de condiciones para la selección de la ERPN, que el costo de los mensajes SMS asociados con el envío del código NIP por una solicitud de portación, deberán ser asumidos por parte del operador donante y no por la ERPN seleccionada.*
  2. *Disponer que no se incluirá la cifra de portaciones de portabilidad numérica en el pliego de condiciones para la selección de la ERPN.*
  3. *Mantener invariable la condición de que un usuario no podrá cancelar una solicitud de portación en trámite.*
  4. *Establecer como plazo máximo e invariable el 10 de agosto del 2012 para la elaboración del informe final que brinde las respuestas a las observaciones de los oferentes sobre el pliego de condiciones, de lo contrario se responderá a partir de la propuesta suministrada por la Dirección General de Calidad mediante oficio 2645-SUTEL-DGC-2012 con los cambios y ajustes aceptados hasta dicha fecha máxima, todo en aras de cumplir con lo dispuesto en la Resolución RCS-274-2011*
  5. *Apercibir a las empresas Claro CR Telecomunicaciones S.A. y Fullmóvil que en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la presente notificación, deberán cumplir con la presentación de la información requerida mediante oficio 2645-SUTEL-DGC-2012...”*
- VII. Que el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), por medio de oficio sin número fechado el 6 de agosto de 2012, interpuso recurso de reconsideración en contra de todo lo resuelto por parte del Consejo de la SUTEL mediante el acuerdo 030-045-2012.

## CONSIDERANDO

### PRIMERO: NATURALEZA DEL RECURSO

- I. Que el recurso de reconsideración o reposición presentado tiene su fundamento jurídico en el artículo 343 de la Ley General de la Administración Pública (en adelante LGAP) pudiendo ser definido tal y como lo dice el tratadista Héctor Escola en su obra “Tratado General del Procedimiento Administrativo” como: *“...aquel recurso administrativo que se plantea ante el mismo órgano que dictó el acto que se recurre para que aquel, por contrario de imperio, y en caso de que lo considere procedente, lo revoque, lo reforme o lo sustituya por otro distinto,*

sobre la base de las impugnaciones efectuadas por el recurrente y las demás constancias que resulten de lo actuado”.

- II. Que así las cosas, se puede establecer que este recurso resulta procedente contra los actos definitivos que han sido emitidos por parte de la Administración, con el objetivo de que la Administración una vez que haya emitido un acto este pueda ser revisado.
- III. Que en consecuencia, dado la naturaleza jurídica del presente recurso de reconsideración o reposición, lo procedente es aplicar lo dispuesto en los artículos 342 a 352 de la Ley General de la Administración Pública, siendo que le corresponde al Consejo de la SUTEL su resolución.

#### SEGUNDO: TEMPORALIDAD DEL RECURSO

- IV. Que el acuerdo del Consejo de la SUTEL 030-045-2012, de la sesión ordinaria número 045-2012 celebrada el 26 de julio del 2012 y recurrido por parte del ICE, fue comunicado a esta empresa mediante correo electrónico el día martes 31 de julio de 2012.
- V. Que el ICE interpuso el recurso el día 6 de agosto de 2012.
- VI. Que el plazo para interponer los recursos vencía el 6 de agosto de 2012, por lo que de conformidad con el artículo 346 de la LGAP y lo estipulado en la Ley de Notificaciones Judiciales 8687, el recurso ha sido interpuesto en tiempo y forma.

#### TERCERO: LEGITIMACIÓN

- VII. Que respecto de la legitimación activa, la recurrente está legitimada para actuar en la forma en que lo ha hecho de conformidad con los artículos 275 y 276 de la LGAP, por cuanto el ICE es parte de las empresas que conforman el Comité Técnico de Portabilidad Numérica.

#### CUARTO: REPRESENTACIÓN

- VIII. Que el escrito de reconsideración está firmado por los apoderados del Instituto Costarricense de Electricidad, MBA. Claudio Bermúdez Aquart, Ing. Jaime Palermo Quesada, MBA. Martín Vindas Garita y Licda. Julieta Bejarano Hernández.

#### QUINTO: ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES ARGUMENTOS DEL ICE

- IX. Que para efectos de resolver el presente recurso, conviene extraer del oficio 3232-SUTEL-DGC-2012, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor, lo siguiente:

##### “PRIMERO:

*“Consideramos improcedente desde el punto de vista legal, lo acordado por ese Consejo respecto a que el costo de los mensajes SMS asociados con el envío del código NIP por una solicitud de portación, deban ser asumidos por parte del operador donante y no por la ERPN seleccionada.*

*Al respecto, la Ley General de Telecomunicaciones exige en su artículo 6 inciso 13), que los precios y las tarifas deben basarse en los costos atribuibles a la prestación del servicio y de la infraestructura, los cuales deberán incluir una utilidad en términos reales, no menor a la media de la industria nacional o internacional, en este último caso con mercados comparables.*

*En consecuencia, a la fecha existe una tarifa vigente para los servicios de mensajería SMS; la cual fue debidamente aprobada por la Autoridad Reguladora y*

*que por lo tanto, resulta de imperativa aplicación por parte de todos los operadores y proveedores en el mercado*

*En ese sentido, el ICE en su condición de institución pública y administradora de fondos públicos, se encuentra inhibida legalmente para "no aplicar" una tarifa vigente y prestar en forma gratuita un servicio que implica necesariamente la generación de costos.*

*Consideramos que ni el ICE en forma discrecional, ni la SUTEL según sus competencias, están facultados para ordenar la prestación gratuita de un servicio de telecomunicaciones respecto del cual la Ley General de Telecomunicaciones es clara en establecer que debe ser cobrado según los costos que le sean atribuibles a su prestación.*

*Al existir mandato expreso de ley en ese sentido, existe imposibilidad legal del ICE de asumir los costos del servicio SMS en beneficio de un sujeto privado, en este caso, la Entidad de Referencia. Todos los operadores y proveedores del mercado pagarán un precio por el servicio brindado por la ERPN en el cual debería estar considerado el costo de la totalidad de los recursos, incluido el servicio de mensajería de texto brindado por el operador donante, necesario para enviar el NIP al cliente al portarse*

*El reconocimiento de estos costos ha sido debidamente declarado en la RCS-140-2012 del 09 de mayo de 2012, mediante la cual, el Consejo de la SUTEL estableció la respectiva metodología de costos para la ERPN.*

*Por su parte, la decisión del Consejo en el tema de referencia, se hace sin que se expongan los fundamentos de hecho y de derecho que justifiquen el no cobro de una tarifa vigente a la entidad de referencia que está haciendo uso de la infraestructura de un operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones para prestar un servicio por el que se cobra. Tampoco se indica cuál es la norma que facultaría a nuestro representado a asumir el costo de un SMS originado por un sujeto privado, y el cual es utilizado para posteriormente cobrar por un servicio prestado.*

*Recordemos que de conformidad con el artículo 136 de la Ley General de la Administración Pública, serán motivados, entre otros, los actos que impongan obligaciones y aquellos que se separen del criterio seguido en actuaciones precedentes o del dictamen de órganos consultivos, motivación que consideramos no existe en el presente caso.*

*Con base a lo expuesto, solicitamos sea reconsiderado el acuerdo de marras y se modifique en el sentido de establecer que el costo de los mensajes SMS asociados con el envío del código NIP por una solicitud de portación deben ser asumidos por parte de la ERPN seleccionada "*

### **Análisis**

*En primera instancia, conviene aclarar que los operadores y proveedores miembros del CTPN, en la sesión 16 del día 12 de julio de 2012, convinieron en modificar las especificaciones técnicas del borrador del pliego de condiciones, de manera que el mensaje SMS que contiene el código NIP (Número de Identificación Personal), sea enviado por la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica al usuario final, a través de la red del operador o proveedor donante. El ingreso de este código NIP como parte de la solicitud de portación en los sistemas del operador o proveedor receptor, se convierte en un requisito indispensable para que el trámite de portación sea considerado como una solicitud formal al Sistema Integral de Portabilidad Numérica (SIPN, en adelante).*

*Adicionalmente, el citado código NIP, se constituye como un mecanismo de seguridad adicional, que permite verificar la titularidad del solicitante respecto del recurso numérico asignado,*

configurándose entonces dicho Código en una alternativa para evitar las suplantaciones de identidad de los solicitantes-

Ahora bien, resulta preciso indicar que la portabilidad numérica constituye en un derecho para los usuarios de las telecomunicaciones de conformidad con lo que establece el artículo 45 inciso 17 de la Ley General de Telecomunicaciones, siendo que dentro de las funciones con las que cuenta el Consejo de la Sutel se encuentran, según lo dispone el artículo 73 inciso a) de la Ley No. 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, "[proteger los derechos usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad y continuidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios (...)]".

Por su parte, la aplicación de los derechos fundamentales, reconocidos en nuestra Constitución Política, es posible encontrarla en el ámbito de las telecomunicaciones, a través de lo que se ha denominado como derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, dentro de los que cuales se pueden destacar entre otros el derecho a la libertad de elegir el operador de servicios de telecomunicaciones de su interés, el derecho a la obtención de servicios de telecomunicaciones de calidad, el derecho a libre comunicación, derecho a la no discriminación, derecho a la información y el mencionado de portabilidad numérica. Estos derechos tienen por característica que, el usuario final es el centro de imputación de sus efectos respecto a la tutela que se determina en el ordenamiento, con la finalidad de que éste pueda tener un disfrute pleno de ellos, debiendo por lo tanto esta Superintendencia velar por su adecuada protección dentro de la actividad comercial desarrollada por los operadores y proveedores en materia de telecomunicaciones.

Así las cosas, al amparo de los derechos indicados es que se fundamenta el derecho de los usuarios a la portabilidad numérica, el cual se concreta con la existencia de un vínculo de carácter personalísimo entre los derechos de la personalidad y el recurso numérico asignado por cuanto este puede último representa a la persona de la misma manera en que lo hace su nombre o su número de identificación, siendo que de esta manera el usuario se garantiza el derecho a su autodeterminación relativa en cuando a su vida o actividad privada en los términos que lo establece la Ley 8968 " Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales"

Por su parte, siendo que el Reglamento de Protección al Usuario Final en su artículo 29 establece con suma claridad que la portabilidad numérica no tiene costo para los usuarios, se considera que el costo de los mensajes que contienen el código NIP no debe ser trasladado a los usuarios finales. Ahora bien tampoco se recomienda que el costo de estos mensajes sea asumidos por parte de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica, ya que de conformidad con las consultas realizadas por esta Dirección a los diversos proveedores de este tipo de soluciones, el costo del SMS para la generación del NIP es una práctica que a nivel mundial es asumido por la red Donante, siendo que la adaptación de los sistemas de la ERPN a nuevos esquemas podría más bien provocar sobre costos en las ofertas para los sistemas de Portabilidad Numérica, afectando con ello que se pueda satisfacer el derecho de los usuarios a la portación, por lo tanto, esta Dirección recomienda que el costo de este tipo de mensajes sean asumidos por parte del operador donante como parte de las condiciones de calidad en que se debe prestar el servicio.

En cuanto a la posible afectación que pueda darse en las finanzas de los operadores donadores, se considera que dada la baja cuantía pecuniaria que representa el costo de los SMS que contiene el Código NIP, el operador donante puede sufragarlos sin que esto puede implicar un desequilibrio financiero para su operatividad, es decir se constituye en una obligación que opera dentro de los límites de la razonabilidad y proporcionalidad económica, adicionado al hecho de que la medida se aplicaría de manera no discriminatoria para todos los operadores y proveedores miembros del

CTPN, considerando que todos ellos pueden configurarse como operadores donantes de numeración así como receptores.

Adicionalmente corresponde a una práctica comercial usual de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones obligados a brindar la portabilidad numérica, el remitir los mensajes SMS que contienen el referido Código NIP, asumiendo los costos, de forma similar los operadores remiten mensajes SMS masivos como parte de sus estrategias publicitarias, a fin de promocionar servicios o diversas campañas, los cuales no son trasladados a los usuarios y son sufragados por parte de las empresas proveedoras. Lo anterior evidencia que la remisión de este tipo de mensajes SMS deviene en una costumbre comercial en el ámbito de las telecomunicaciones, misma la cual no implica un gasto desproporcionado que afecte la actividad mercantil desarrollada.

Así las cosas, no se recomienda reconsiderar el acuerdo en el sentido de que el costo de los mensajes que contienen el Código NIP no sean asumidos por parte de los operador donante y que este sea traslado a la Entidad de Referencia, por lo cual se debe de mantener el acuerdo en los términos establecidos originalmente.

#### SEGUNDO:

*"En relación al acuerdo número segundo mediante el cual se dispone que no se incluirá la cifra de portaciones de portabilidad numérica en el pliego de condiciones para la selección de la ERPN, debemos enfatizar que el ICE en las diferentes sesiones del Comité ha venido reiterando la necesidad de que los posibles oferentes tengan la información requerida para brindar una oferta objetiva que pueda ser valorada y comparable entre todos los oferentes.*

*En la misma línea, el ICE fue insistente en la necesidad que los operadores detallen en su oferta la estructura de los costos fijos, -incluyendo todos los supuestos para determinarlos-, con el fin que las ofertas puedan ser comparables entre sí y sea posible tomar una decisión de selección objetiva y conforme al mejor uso de los recursos público.*

*Con lo anterior se pretende además evitar que ante un escenario de incertidumbre y falta de definición de un comportamiento del mercado, se presenten dos situaciones: En primer lugar, que el oferente "sobrestime" la infraestructura base para lograr los porcentajes de portabilidad de mercado, y estos costos sean todos incluidos en los costos fijos, lo que le garantizará su recuperación en el caso que estas estimaciones no se den y no se puedan recuperar en el costo variable. En segundo lugar, que los oferentes motivados por un concurso cuyo principal factor de elección es el precio, se vean incentivados a "subestimar" la infraestructura, que se podría traducir en un incumplimiento futuro en la prestación del servicio contratado. Por el contrario, si la SUTEL, soportada en los estudios previos realizados por la empresa consultora que contrató para tal efecto, define un porcentaje de portaciones anuales a realizar en el mercado, las empresas tendrán la información para presentar una oferta comparable.*

*Finalmente, y tal como se ha manifestado por escrito y en las diferentes sesiones del Comité, la cantidad de portaciones previstas forma parte del objeto a contratar en el presente concurso, el cual según nuestro Ordenamiento Jurídico y reiterada jurisprudencia de la Contraloría General de la República, debe estar claramente delimitado, con el fin de que las empresas concursantes puedan ofertar en forma adecuada e incluir en forma transparente su estructura de costos, misma que si no existe en lo términos y formas exigidos por la jurisprudencia contralora, imposibilitará resolver favorablemente futuros reclamos de desequilibrio financiero. Por lo expuesto, solicitamos se reconsidere el acuerdo también en este extremo y se aporte una cantidad de transacciones de referencia con base en los resultados*

de la consultoría contratada por la SUTEL para implementar la portabilidad en nuestro país.

### Análisis

No se recomienda indicar una cifra en torno a la cantidad de portaciones en el pliego de condiciones elaborado por el CTPN, para el proceso de selección de la ERPN, a fin de trasladar la generación de las estimaciones requeridas para el dimensionamiento de sus sistemas a los oferentes quienes, considerando entre otros aspectos sus experiencias previas, así como las condiciones del mercado de telecomunicaciones en Costa Rica y la potencial cantidad de usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones puedan efectuar las determinaciones respectiva y con esto evitar el riesgo de generar estimaciones que subestimen o sobre-estimen la posible demanda de portaciones que posiblemente devengan en afectaciones financieras a los proveedores de la solución.

Lo indicado anteriormente, es congruente con lo señalado por el consultor IMOBIX Inc. en su Informe No. 2 de la Licitación Abreviado 2011LA-000005-SUTEL, siendo que no se debe indicar un porcentaje esperado de transacciones de portabilidad, tomando en consideración únicamente dos variables: la cantidad total de usuarios activos en las redes de telecomunicaciones y tasas de portación obtenidas de otras experiencias similares en la región latinoamericana, lo cual es una información útil pero no comparable debido a que el mercado de las telecomunicaciones en nuestro país presenta condiciones bastante diferentes debido a su reciente apertura.

Por lo anterior, es importante tener en cuenta el posible comportamiento del mercado de portabilidad numérica en Costa Rica, ya que las condiciones asociadas con la reciente incursión de nuevos operadores al sector y la disposición de operadores móviles virtuales, podrían generar una respuesta del mercado ante la portabilidad diferente al promedio de por sí divergente de la región latinoamericana.

Así las cosas, esta Dirección considera que el hecho de brindar este dato explícitamente en el pliego de condiciones, podría generar falsas expectativas e incluso motivar futuras reclamaciones por parte del oferente seleccionado al sobrepasar, o incluso no alcanzar la cifra indicada dentro de la cantidad de portaciones que realice durante el periodo de operación de siete (7) años, plazo por el cual eventualmente estaría siendo contratado. Para estos efectos debe estimarse que, la información de la tasa de portabilidad contenida en el informe del consultor IMOBIX Inc. Supra citado, es meramente referencial y sus estimaciones no generan obligación de cumplimiento por parte de esta Superintendencia.

Finalmente, es de relevancia indicar que, en todo proceso de selección de una empresa para la prestación de un servicio, existe un riesgo asociado, mismo que debe de ser asumido por ésta basado en su experiencia y estudios comparados, por lo que no resulta conveniente incluir a riesgo de los miembros del CTPN y de la misma SUTEL, un número estimado de portaciones, motivo por el cual no proceda reconsideración alguna en este aspecto.

### TERCERO:

“En relación con el acuerdo número tercero de mantener invariable la prohibición al usuario de poder cancelar una solicitud de portación en trámite, nos permitimos reiterar nuestro desacuerdo ya que el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones es contundente en señalar que dentro de los derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones, se encuentra el poder elegir y cambiar libremente al proveedor de servicio y mantener los números de teléfono sin menoscabar la calidad, confiabilidad o conveniencia cuando cambie entre proveedores de servicios similares.

*Como se desprende de la norma anterior, es un derecho del USUARIO, y no de ningún otro sujeto, ejercer la portabilidad de su número, por lo tanto, no existe fundamento alguno que faculte a la SUTEL para restringirle este derecho al prohibirle cancelar una solicitud ya hecha y mucho menos para subrogarse el derecho a cancelar la SUTEL de oficio una solicitud de trámite.*

*Según la lógica jurídica del ejercicio pleno de un derecho, si el usuario es el único que ostenta el derecho de solicitar la portabilidad de su número, es el único que por consiguiente ostenta el derecho de cancelar una solicitud.*

*Además, si en medio de un proceso de portación un usuario manifiesta inequívocamente su deseo de suspender una solicitud de portación numérica, el ejercicio de este derecho debe ser respetado, porque de lo contrario se les estaría induciendo a realizar dos portaciones consecutivas que implicarían mayores costos al sistema y que tendrían que ser cubiertos por toda la base de clientes móviles de la empresa al que pertenezca el cliente.*

*Consideramos que de mantenerse esta decisión, se está violentando el ejercicio pleno de un derecho garantizado en la ley a favor de los usuarios, por lo que solicitamos se reconsidere lo resuelto y se respete el derecho de los usuarios de poder cancelar una solicitud de portación en trámite."*

#### **Análisis**

*Efectivamente tal y como lo expone el recurrente, el derecho a la portabilidad numérica es un derecho cuyo ejercicio corresponde a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. No obstante lo anterior, dicho ejercicio no puede resultar ilimitado, por cuanto podrían presentarse situaciones de abuso durante su ejercicio.*

*De conformidad con lo anterior, lo que se pretende proteger con dicha disposición es evitar el abuso en el uso de la figura o bien su ejercicio inadecuado, por cuanto puede dar lugar a posibles prácticas de competencia desleal entre los operadores y proveedores con la complicidad voluntaria o involuntaria de los mismos usuarios finales. Este tipo de prácticas denominadas "win-back o contraoferta", no deben permitirse tal y como lo menciona el consultor IMOBIX Inc. en su informe pues pueden provocar barreras de cambio que amenacen el éxito de la portabilidad numérica, al ser consideradas prácticas que impiden el paso de un usuario hacia otro operador de servicios, medida que permitirá proteger los intereses mercantiles y comerciales de los operadores, por cuanto El incumplimiento por la realización de contraofertas se penalizará con base en lo señalado el artículo 67, inciso b, subinciso 3 de la Ley N°8642*

*Por lo tanto, de conformidad con lo anteriormente indicado se estima que no procede la reconsideración de este punto del acuerdo, y que debe de mantenerse en los mismos términos originalmente acordados.*

#### **CUARTO:**

*"Respecto al acuerdo número cuarto de establecer como plazo máximo e invariable el 10 de agosto del 2012 para la elaboración del informe final que brinde las respuestas a las observaciones de los oferentes sobre el pliego de condiciones, o en su defecto, se responderá a partir de la propuesta suministrada por la Dirección General de Calidad mediante oficio 2645-SUTEL-DGC-2012 con los cambios y ajustes aceptados hasta dicha fecha máxima, todo en aras de cumplir con lo dispuesto en la resolución RCS-274-2011, es nuestro criterio que debe dársele el tiempo que sea requerido al Comité Técnico para analizar y revisar cuidadosamente cada una de las dudas planteadas por los potenciales oferentes. Consideramos que en las diferentes sesiones, al menos de parte de nuestro representado, hemos realizado un esfuerzo y trabajo valioso en el análisis y discusión de las diferentes dudas y sugerencias propuestas por las empresas*

*interesadas en participar del presente concurso, lo que sin duda redundará en una mayor y mejor calificada participación de oferentes, así como en una selección más expedita y conforme al Ordenamiento Jurídico.*

*Sobra decir, que para el caso de nuestro representado, resulta de vital importancia verificar que cada uno de los requerimientos establecidos en el cartel de selección cumpla a cabalidad con lo exigido en la ley, y sea conforme con las directrices y obligaciones respecto a control interno y administración de fondos públicos que se nos impone como institución pública, todo con el fin de poder realizarla contratación posterior con la ERPN sin mayores contratiempos.*

*De ahí que respetuosamente solicitamos se reconsidere el plazo establecido y se otorgue el plazo que sea necesario al Comité para continuar con la revisión en la forma y tiempo que hemos venido cumpliendo, la cual consideramos ha sido la más eficiente y efectiva para garantizar el éxito de la selección y contratación posterior de la ERPN."*

### **Análisis**

*En cuanto a la solicitud del ICE de ampliar el plazo de análisis de las observaciones emitidas por los potenciales oferentes al pliego de condiciones por parte del CTPN; esta Dirección considera que no resulta procedente modificar la fecha máxima establecida para dicha revisión amparado en los argumentos que a continuación se esgrimen.*

*A la fecha de la emisión de la presente recomendación, se han realizado un total de 9 sesiones de trabajo, tanto en sesiones ordinarias como extraordinarias por parte del CTPN en aras de revisar y analizar las propuestas y observaciones remitidas por parte de los potenciales oferentes, siendo a criterio de esta Dirección que el tiempo y los recursos humanos dedicados a tal esfuerzo por parte de todos sus miembros ha sido amplio y el avance ha sido poco comparativamente con el tiempo invertido.*

*Por lo tanto, en aras de lograr el cumplimiento del plazo de 400 días naturales determinados por el Consejo de la SUTEL, mediante la resolución RCS-274-2011, para el establecimiento de la portabilidad numérica en nuestro país, se debe mantener invariable la fecha indicada del 10 de agosto. Además, el incumplimiento del plazo aludido podría generar una grave afectación a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, al dilatar de manera injustificada el inicio del disfrute de su derecho de portabilidad dispuesto en el artículo 45 inciso 17) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 y, adicionalmente se debe considerar que esto podría acarrear eventualmente procesos sancionatorios de conformidad con lo indicado en el artículo 29 del Reglamento al Régimen de Protección al Usuario Final de las Telecomunicaciones, en el cual eventualmente se estaría en presencia de los supuestos definidos en el artículo 67 inciso a) subinciso 7) e inciso b) subincisos 3) y 11) de la misma Ley 8642.*

*Así las cosas, siendo que existe un deber ineludible por parte de esta Superintendencia de garantizar el cumplimiento del derecho de los usuarios a la portabilidad numérica en un plazo de 400 días antes indicado y que continuar ampliando la revisión de dichas observaciones (las cuales corresponden a una fase previa a la selección de la potencial entidad de referencia), implicaría eventualmente perjudicar el ejercicio de este derecho, sin perjuicio del no cumplimiento al cronograma dispuesto.*

*Por lo tanto, no resulta procede la reconsideración de esta punto del acuerdo del Consejo.*

### **QUINTO:**

*Finalmente, en relación con el acuerdo número quinto respecto a aperecibir a las empresas Claro CR Telecomunicaciones, S.S. y Fullmóvil para que en el plazo de*



3 días hábiles cumplan con la presentación de la información requerida mediante el oficio 2645-SUTEL-DGC-2012, es necesario solicitar que tal apercibimiento se amplíe para todos los miembros del CTPN, exceptuando nuestro representado, y respecto al cumplimiento del oficio 1856-SUTEL-2012 del 17 de mayo de 2012, mediante el cual, la SUTEL solicitó a todos los miembros del CTPN informar sobre su plan de Acción y Cronograma que contemplara los preparativos que se requirieron realizar en las redes y sistemas considerando los posibles impactos de la implementación de la portabilidad numérica, a más tardar el 7 de junio, plazo que fuera ampliado al 14 de junio siguiente.

Lo anterior debido a que solamente nuestro representado cumplió con el requerimiento solicitado por la SUTEL, lo cual a todas luces le resta efectividad al trabajo que se realiza en el Comité, situación que genera un clima de inseguridad, desconfianza respecto a la equidad y verdaderas responsabilidades y compromisos que estamos asumiendo los participantes. Solicitamos en consecuencia ampliar el apercibimiento en este extremo".

#### **Análisis**

Sobre este punto consideramos que tampoco procede la reconsideración sobre lo resuelto por parte del Consejo de la SUTEL, por cuanto la solicitud planteada por el ICE no se ajusta a la realidad de las actuaciones de los operadores y proveedores de Servicios Móviles ni las del Consejo.

Lo anterior, por cuanto por cuanto las empresas Tuyo Móvil y Telefónica de Costa Rica TC S.A. cumplieron mediante nota NI-4017 del 18 de julio y correo electrónico del 20 de julio respectivamente con lo requerido en el oficio 2645-SUTEL-DGC-2012

Adicionalmente, tampoco resulta procedente el argumento planteado por el ICE, en el sentido de que se deba apercibir a todos los miembros del CTPN en relación con el cumplimiento del oficio 1856-SUTEL-2012 del 17 de mayo de 2012, por cuanto las empresas Tuyo Móvil y Full Móvil cumplieron con dicho requerimiento mediante oficios presentados el 14 y 18 junio respectivamente. Adicionalmente el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 026-044-2012 tomado en la sesión 044-2012 del 18 de junio de 2012 apercibió a las empresas Claro CR Telecomunicaciones S.A y Telefónica de Costa Rica TC S.A. por el no cumplimiento en la presentación de la información requerida.

#### **CONCLUSIONES:**

En virtud de argumentos expuestos esta Dirección recomienda al Consejo:

1. Rechazar en todos sus extremos, el recurso de reconsideración presentado por el ICE mediante oficio sin número del día 6 de agosto de 2012.
  2. Mantener invariable el Acuerdo 030-045-2012, tomado por el Consejo de la Sutel en la Sesión ordinaria 045-2012 del 26 de julio del 2012."
- X. Que de conformidad con los Resultandos y los Considerandos que preceden, lo procedente es declarar sin lugar el recurso de reposición interpuesto por el ICE contra el acuerdo del Consejo de la SUTEL 030-045-2012, de la sesión ordinaria número 045-2012 celebrada el 26 de julio del 2012, tal y como se dispone.
- XI.

**POR TANTO**

16 DE AGOSTO DEL 2012  
Nº 16716

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

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

- III. Declarar sin lugar el recurso de reconsideración presentado por el ICE en contra del acuerdo del Consejo de la SUTEL 030-045-2012 tomado en la sesión 045-2012 del 26 de julio de 2012.
- IV. Dejar incólume todos los extremos del acuerdo del Consejo de la SUTEL 030-045-2012 tomado en la sesión 045-2012 del 26 de julio de 2012.
- V. Dar por agotada la vía administrativa.

**NOTIFIQUESE.**

**ACUERDO FIRME.**

***27. Insumos solicitados por MINAET a fin de resolver sobre la recomendación de SUTEL con respecto a la aplicación del artículo 22 para los concesionarios morosos del canon de reserva del espectro para los periodos 2010 y 2012.***

Seguidamente el señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración de los señores miembros del Consejo la respuesta a la solicitud de información planteada por Minaet con el fin de *resolver sobre la recomendación de SUTEL con respecto a la aplicación del artículo 22 para los concesionarios morosos del canon de reserva del espectro para los periodos 2010 y 2012.*

Se conoce el oficio 3207-SUTEL-DGC-2012, de fecha 10 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad somete a consideración del Consejo el criterio con respecto a la ampliación del artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones referente a los concesionarios morosos del canon de reserva del espectro y contiene una lista de los concesionarios que se encuentran en esa situación y de quienes han realizado pagos parciales.

En el oficio indicado, la Dirección General de Calidad recomienda al Consejo se solicite al Viceministerio de Telecomunicaciones analizar la posibilidad de revocar los títulos habilitantes de los concesionarios morosos, así como la remisión de actos formales que resuelvan la solicitud planteada para cada uno de los casos.

El señor Fallas Fallas explica que este asunto tiene que ver con la morosidad de algunos concesionarios e indica que la información que solicitan en esta ocasión ya se les remitió en digital, por lo que no es claro el porqué la solicitan nuevamente en esta oportunidad, con información adicional tal como certificación de deuda.

Don Carlos Raúl señala que no es suficiente con la certificación del Ministerio de Hacienda que se les remitió.

Nº 16 DE AGOSTO DEL 2012  
16717

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

**ACUERDO 040-049-2012**

Dar por recibido y aprobar para trasladar al Minaet el oficio 3207-SUTEL-DGC-2012, de fecha 10 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad somete a consideración del Consejo el criterio con respecto a la aplicación del artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones, referente a los concesionarios morosos del canon de reserva del espectro.

**ACUERDO FIRME.**

**28. Solicitud de adquisición del Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro (SNGME). Expediente SUTEL-ER-3191.**

De inmediato el señor Gutiérrez Gutiérrez somete a consideración de los señores miembros del Consejo la solicitud de adquisición del Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro (SNGME), planteada por la Dirección General de Calidad.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 3235-SUTEL-DGC-2012, de fecha 10 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad explica detalladamente al Consejo los detalles de esta solicitud.

Señala dicha Dirección en su solicitud que de conformidad con las potestades y obligaciones de Sutel y en congruencia con lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y las disposiciones de la Contraloría General de la República contenidas en el oficio DFOE-IFR-0375 en el cual se remite el informe DFOE-IFR-IF-6-2012 sobre la gestión del espectro radioeléctrico ante la apertura de las telecomunicaciones; es necesario que esta Superintendencia cuente un Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro que permita administrar, controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, la detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales.

Este sistema constará de dos elementos principales:

- a. Los terrenos e infraestructura requerida por las estaciones fijas.
- b. Los equipos (hardware, software y sistemas de comunicación) requeridos para la operación de las estaciones fijas, las estaciones móviles, transportables y demás dispositivos necesarios para el sistema de gestión y monitoreo, incluyendo el Centro Nacional de Gestión y Monitoreo, su respectiva base de datos y demás componentes que conforman el SNGME.

Para realizar lo anterior, la Dirección General de Calidad propone adquirir el Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro, donde los terrenos e infraestructura del inciso a) anterior serán adquiridos por la SUTEL mediante una compra, mientras que los elementos del inciso b) serán contratados como un servicio mediante la figura de arrendamiento de tipo operativo por un periodo de 5 años, prorrogable por única vez por 2 años.

Esta Dirección considera, que debido a los intereses de la SUTEL, es necesario contemplar las dos modalidades de adquisición indicadas, en las cuales el adquirir los equipos a través de un arrendamiento tipo operativo permite una distribución de la inversión en el tiempo. Esta distribución económica es importante debido a que esta contratación está asociada con el pago del canon de reserva del espectro, lo que permite establecer un pago fijo anual a los usuarios del espectro durante el plazo del proyecto, y evitar cobros muy altos al inicio del proyecto y cobros muy bajos al final.

Se considera además el plazo máximo de la contratación de 7 años, y el tiempo de depreciación de los equipos electrónicos utilizados para este proyecto, por lo que se justifica tanto el plazo establecido como la modalidad de arrendamiento indicada, por cuanto permitirá a la SUTEL al vencimiento del contrato, realizar una nueva adjudicación, en la cual se contemplen nuevos equipos y sustitución tecnológica, con el fin de contar con un sistema de última tecnología a lo largo del tiempo.

Asimismo, este proyecto contempla adquirir dentro de sus elementos al menos cuatro estaciones fijas para medir de forma continua el espectro radioeléctrico. Para garantizar la continuidad del proyecto, adicionalmente al arrendamiento de equipos, es necesario adquirir los terrenos e infraestructura donde se instalarán los equipos de medición para realizar la gestión y monitoreo del espectro por medio de una compra. Esto permitirá que a lo largo del tiempo, independientemente del proveedor de los equipos de medición, permita a la SUTEL dar continuidad al proyecto al contar de forma definitiva con los terrenos.

Los terrenos serán adquiridos en puntos estratégicos, de manera que se permita obtener la mayor cobertura de medición del espectro. Asimismo, cada terreno estará conformado con su respectiva torre, caseta, sistema de seguridad, cableado, entre otros.

El SNGME permitirá realizar mediciones conforme a lo indicado en las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE) y demás entidades internacionalmente reconocidas.

El SNGME contará con un Centro Nacional de Gestión y Monitoreo (CNGM), el cual estará ubicado en las oficinas de SUTEL. En el mismo se llevarán a cabo las tareas de gestión y monitoreo del espectro radioeléctrico, utilizando las estaciones fijas, transportables y móviles para la medición y adquisición de los respectivos datos.

Es importante señalar, que mediante un medio de comunicación nacional, el día 11 de junio del presente año, se invitó a las empresas interesadas a solicitar el borrador del cartel y a participar en la audiencia previa para recibir observaciones sobre el borrador del Cartel de la Licitación Pública Internacional para el Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro para la SUTEL.

Las observaciones a este borrador de cartel se recibieron con fecha límite el 25 de junio del presente año vía correo electrónico, para lo cual se habilitó el correo [ofertas.espectro@sutel.go.cr](mailto:ofertas.espectro@sutel.go.cr), y por escrito en las oficinas de SUTEL. Ese mismo día también se habilitó un espacio para escuchar observaciones de forma verbal de 1 a 4 de la tarde en el Hotel Studio, ubicado en Santa Ana.

Todas las observaciones, las cuales permitieron mejorar el cartel, fueron atendidas mediante oficio 2936-SUTEL-DGC-2012, el cual fue comunicado a cada uno de los interesados que solicitaron el borrador del cartel.

El señor Fallas Fallas amplía la explicación de este tema, indica que ya están listos los preparativos de los trámites que corresponde. Este asunto ya se analizó en una reunión con

Nº 16-DE AGOSTO DEL 2012  
16719

representantes de la Contraloría General de la República, quienes estuvieron de acuerdo en iniciar con este asunto, y es al Consejo a quien corresponde dar la orden para iniciar con los trámites correspondientes.

Indica el señor Mario Campos que con este acuerdo se da la apertura del expediente de contratación administrativa correspondiente para esta adquisición.

Se da por recibido y se aprueba el oficio 3235-SUTEL-DGC-2012, Luego de un intercambio de impresiones sobre el asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### **ACUERDO 041-049-2012**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 3235-SUTEL-DGC-2012 del 10 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad remite al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la solicitud de adquisición del Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro (SNGME).
2. Consecuente con lo anterior y de conformidad con lo indicado en el Acuerdo 029-041-2012, inciso 3.3, proceder a emitir la Decisión inicial para la Licitación Pública Internacional para la Adquisición del Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro.

Según lo estipula el artículo 7 de la Ley de Contratación Administrativa (LCA) y el artículo 8 de su Reglamento Ley de Contratación Administrativa (RLCA), se adjunta la justificación de la contratación, la descripción del objeto, los recursos humanos y materiales para verificar su correcta ejecución, los procedimientos de control, la estimación del costo del objeto, la acreditación de estudios que demuestren que los objetivos del proyecto de contratación serán alcanzados con una eficiencia y seguridad razonables, la designación del encargado de la adquisición, la indicación de que se encuentra dentro del programa de adquisiciones de bienes y servicios del año 2012 así como los límites generales de Contratación Administrativa del año 2012.

#### **“(1) Justificación.**

Los artículos 60 y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593 y sus reformas, establecen las obligaciones fundamentales de la SUTEL, así como las funciones del Consejo de la SUTEL, por tanto corresponde a la SUTEL administrar, controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales. También se encuentra dentro de las funciones de este ente regulador velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, así como ordenar la no utilización o el retiro de equipos, sistemas y aparatos terminales que cause interferencia o que dañen la integridad y calidad de las redes y los servicios. Asimismo, esta Superintendencia debe 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.

En ese mismo sentido, el artículo 10 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, establece que a la SUTEL le corresponde la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.

De conformidad con las potestades y obligaciones de este ente regulador y en congruencia con lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y las disposiciones de la Contraloría General de la República contenidas en el oficio DFOE-IFR-0375 donde se remite el informe DFOE-IFR-IF-6-2012 sobre la gestión del espectro radioeléctrico ante la apertura de las telecomunicaciones; es necesario que esta Superintendencia cuente un Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro que permita administrar, controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, la detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales.

### **(2) Procedimiento de Contratación Administrativa a utilizar.**

La necesidad anteriormente descrita será satisfecha mediante una Licitación Pública Internacional de conformidad con lo dispuesto en los artículos 41 y siguientes de la Ley de Contratación Administrativa y 91 y siguientes de su reglamento. Por su parte, las especificaciones técnicas de esta contratación se apegan a las mejores prácticas internacionales tales como las establecidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en su Manual de Comprobación Técnica del Espectro ("Handbook Spectrum Monitoring").

### **(3) Descripción del objeto de la Contratación.**

En términos generales, se requiere contar con un Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro, que permita a la SUTEL a través de estaciones fijas cubrir el monitoreo de forma constante y sin interrupciones de la mayor parte del territorio nacional, y a través de estaciones móviles y transportables el área restante. Este sistema constará de dos elementos principales:

Los terrenos e infraestructura requerida por las estaciones fijas.

Los equipos (hardware, software y sistemas de comunicación) requeridos para la operación de las estaciones fijas, las estaciones móviles, transportables y demás dispositivos necesarios para el sistema de gestión y monitoreo, incluyendo el Centro Nacional de Gestión y Monitoreo, su respectiva base de datos y demás componentes que conforman el SNGME.

Para realizar lo anterior, se propone adquirir el sistema, con base en los términos planteados en el cartel propuesto, el cual establece un esquema donde los terrenos e infraestructura del inciso a) anterior serán adquiridos por la SUTEL mediante una compra, mientras que los elementos del inciso b) serán contratados como un servicio mediante la figura de arrendamiento de tipo operativo por un periodo de 5 años, prorrogable por única vez por 2 años.

Esta Dirección considera, que debido a los intereses de la SUTEL, es necesario contemplar las dos modalidades de contratación planteadas, la primera asociada con la adquisición de los lotes e infraestructura de las cuatro estaciones fijas donde se instalarán los equipos de medición para realizar la gestión y monitoreo, asegurando la continuidad del proyecto en sitios que se estarían constituyendo en puntos indispensables para el monitoreo del espectro, lo que a su vez le brindará flexibilidad para futuras contrataciones de este sistema, evitando que la propiedad de estos puntos sea un aspecto que obligue a esta Superintendencia a contratar con un único proveedor.

Los terrenos serán adquiridos en puntos estratégicos que cumplan con las especificaciones establecidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en su "Manual de Comprobación Técnica del Espectro", de manera que se permita obtener la mayor cobertura de medición del espectro. Asimismo, en cada terreno se estaría implementando la infraestructura necesaria para su operación como lo son las torres, casetas, sistemas de seguridad, sistemas eléctricos, entre otros.

En lo que respecta a los equipos, la propuesta de arrendamiento tipo operativo permitirá una distribución de la inversión en el tiempo. Esta distribución económica es importante debido a que esta contratación encontrará su financiamiento a través del pago del canon de reserva del espectro, lo que hace posible estimar un pago fijo anual a los usuarios del espectro durante el plazo del proyecto, y a su vez evitar distorsiones en el canon proyectado, minimizando los riesgos de una adquisición que podría generar un canon muy elevado para algunos años al inicio del proyecto y mucho menores en años subsiguientes.

Asimismo, el esquema de arrendamiento recomendado, por el plazo de 5 años (y su extensión), coincide con el periodo de depreciación de los equipos electrónicos utilizados para este proyecto, lo cual justifica tanto el plazo establecido como la modalidad de arrendamiento indicada y a su vez permitirá a la SUTEL la ágil renovación tecnológica del sistema y sustitución tecnológica, a través de contrataciones subsecuentes que aseguren la continuidad del monitoreo y gestión de este bien demanial, con la tecnología más reciente a lo largo del tiempo.

El Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro (SNGME) permitirá realizar mediciones continuas sobre el espectro de conformidad con las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE) y demás entidades internacionalmente reconocidas.

El SNGME contará con un Centro Nacional de Gestión y Monitoreo (CNGM), el cual estará ubicado en las oficinas de SUTEL. En el mismo se llevarán a cabo las tareas de gestión y monitoreo del espectro radioeléctrico, utilizando las estaciones fijas, transportables y móviles para la medición y adquisición de los respectivos datos.

#### **(4) Recursos humanos y materiales para verificar la correcta ejecución del objeto del contrato.**

Que mediante licitación abreviada 2011LA-000014-SUTEL se realizó el diseño del sistema de monitoreo de espectro y localización de emisiones, el cual contempla tal y como lo solicita la Resolución 35825 de la Contraloría General de la República, publicada en La Gaceta N° 221 del 11 de noviembre del 2004, el respectivo estudio de mercado mediante el cual se realiza la estimación presupuestaria del presente concurso, información que se adjunta a este oficio.

Se cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios para velar por la correcta ejecución de esta contratación.

Los recursos económicos con que se atenderá esta contratación están contemplados en la sub-partida Equipo y programas de cómputo "5.01.05" (ver certificación adjunta

#### **(5) Procedimientos de control que se aplicarán.**

Por la naturaleza de la contratación, es necesario aplicar procedimientos de control específicos durante la ejecución de la misma, además se procederá con una revisión minuciosa del objeto para verificar que cumple con las especificaciones técnicas establecidas en el cartel.

**(6) Designación del encargado del contrato.**

Las personas encargadas de verificar la correcta ejecución del objeto de la adquisición serán el Ing. Glenn Fallas Fallas, Director de la Dirección General de Calidad y el Ing. Esteban González Guillén, Ingeniero en Telecomunicaciones de la Dirección, con el apoyo de los demás ingenieros y abogados de la Dirección. Se cuenta con los recursos de infraestructura y materiales necesarios para el cumplimiento de tal fin.

**(7) Plan Operativo Institucional y Programa de adquisiciones de bienes y servicios.**

Dicha contratación está contemplada en el Plan Operativo Institucional y en el programa de adquisiciones de bienes y servicios proyectado para el 2012, publicado en la Gaceta No 39 con fecha 23 de febrero del 2012.

**(8) Límites específicos de Contratación Administrativa.**

Los límites generales de Contratación Administrativa del año 2012, establecidos por la Contraloría General de la República fueron publicados en el Diario Oficial la Gaceta No 41 con fecha 27 de febrero del 2012, en el cual se establece que la SUTEL se encuentra en el estrato E, lo que significa que los procedimientos estimados en ¢ 118.400.000,00 o más, se realizarán por medio de Licitación Pública, que los estimados en igual o más de ¢11.840.000,00, pero menos de ¢118.400.000,00 se realizarán por medio de Licitación Abreviada y que los procedimientos estimados en menos de ¢11.840.000,00 se tramitarán por medio de Contratación Directa.”

Por lo anterior, se ordena a la Proveeduría institucional, unidad administrativa que estará a cargo de la tramitación del procedimiento, que conforme con el artículo 10 del Reglamento a Ley de Contratación Administrativa (RLCA) y previa verificación del cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley de Contratación Administrativa, y 8 de su Reglamento, proceda a realizar los trámites correspondientes.

**ACUERDO FIRME.**

**29. Tramitar, investigar y resolver las reclamaciones. Remisión de los documentos “Procedimiento Ordinario para Resolución de Reclamaciones” y “Procedimiento Sumario para Resolución de Reclamaciones”.**

El señor Presidente del Consejo somete a consideración de los señores miembros los documentos “Procedimiento Ordinario para Resolución de Reclamaciones” y “Procedimiento Sumario para Resolución de Reclamaciones”.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 3242-SUTEL-DGC-2012, de fecha 13 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad somete a consideración y aprobación del

Consejo los documentos denominados "*Procedimiento Ordinario para Resolución de Reclamaciones*" y "*Procedimiento Sumario para Resolución de Reclamaciones*".

En dicho oficio se indican las mejoras que la Dirección General de Calidad ha implementado en materia de procedimientos administrativos ordinarios y sumarios utilizados para atender y resolver las reclamaciones presentadas por los usuarios ante esta Superintendencia.

Ambos documentos constituyen una herramienta de ayuda que facilita la comprensión de las actividades a desarrollar en cada uno de los procedimientos y permiten que el proceso de resolución se oriente de manera adecuada y normar su operación.

El señor Fallas Fallas explica el contenido de la documentación conocida en esta oportunidad y aclara que los mismos ya fueron revisados y analizados en conjunto con la señora Alba Nidia Rodríguez Varela y señala que se cumple con los formatos establecidos para este tipo de documentos.

Se da por recibido y se aprueba el oficio 3242-SUTEL-DGC-2012, así como la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad y luego de un intercambio de impresiones sobre este asunto, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

#### ACUERDO 042-049-2012

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 3242-SUTEL-DGC-2012, de fecha 13 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad somete a consideración y aprobación del Consejo los documentos "*Procedimiento Ordinario para Resolución de Reclamaciones*" y "*Procedimiento Sumario para Resolución de Reclamaciones*".
2. Aprobar los documentos "*Procedimiento Ordinario para Resolución de Reclamaciones*" y "*Procedimiento Sumario para Resolución de Reclamaciones*", los cuales serán utilizados para atender y resolver las reclamaciones presentadas por los usuarios ante esta Superintendencia, de acuerdo a los textos que se copian a continuación:

SUPERINTENDENCIA

TELECOMUNICACIONES

**PROCEDIMIENTO: DGC-CA-PROC-01**  
**Procedimiento Ordinario para Resolución de Reclamaciones**

**Versión: 1**

**Aprobado por:** Glenn Fallas  
Fallas

**Autores:** Leonardo  
Steller

**Fecha:** 10/08/201  
2

#### 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

##### 1.1. PROPÓSITO

Este procedimiento define los pasos que deben llevarse a cabo para la atención y resolución de quejas y reclamos presentados ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuya resolución requiera de la apertura de un procedimiento administrativo ordinario.

## 1.2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Dirección de Calidad, Unidad Jurídica, Dirección General de Operaciones, Dirección General de Mercados y Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Además deberá ser publicado en el sitio web de la SUTEL para el interés de todos usuarios externos.

## 2. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS, OTROS DOCUMENTOS Y DEFINICIONES

### 2.1. DEFINICIONES

**Acto:** Disposición legal emanada de una administración pública.

**Audiencia:** Ocasión para aducir razones o pruebas que se ofrece a un interesado en juicio o en expediente.

**Auto:** Forma de resolución judicial, fundada, que decide cuestiones secundarias, previas, incidentales o de ejecución, para las que no se requiere sentencia.

**Auto de intimación:** Auto mediante el cual se requiere o exige el cumplimiento de medidas dispuestas por el órgano director del procedimiento administrativo.

**Órgano Director:** Persona o conjunto de personas que actúan en representación de una organización o persona jurídica en el ámbito de ejecución y dirección de un procedimiento administrativo.

**Procedimiento administrativo:** Actuación que se lleva a cabo para asegurar el mejor cumplimiento posible de los fines de la Administración, cuyo objetivo más importante es la verificación de la verdad real de los hechos que sirven de motivo al acto final.

**Recurso:** En un juicio o en otro procedimiento, acción que concede la ley al interesado para reclamar contra las resoluciones, ora ante la autoridad que las dictó, ora ante alguna otra.

**Resolución:** Decreto, providencia, auto o fallo de autoridad gubernativa o judicial.

### 2.2. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

- Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones.
- Ley No. 8292, Ley General de Control Interno.
- Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública.
- Ley No. 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).
- Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.
- Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones.
- Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones.
- Reglamento de prestación y calidad de los servicios.
- Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados (RIOF).

### 3. RESPONSABILIDADES

Director General del área: distribuir las reclamaciones a los encargados de su atención.

Profesional Jefe: Valorar la admisibilidad de la reclamación a efectos de trasladar la controversia a la Asesoría Legal para su análisis.

Asesoría Legal: Valorar si procede un procedimiento administrativo ordinario para tramitar la reclamación.

Órgano Director: instruir el procedimiento ordinario de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente y el presente procedimiento institucional.

Consejo de la SUTEL: realizar la apertura del procedimiento administrativo ordinario, la aprobación de las resoluciones finales para el procedimiento ordinario y los recursos presentados contra estas.

Unidad Jurídica de la SUTEL: la revisión y análisis de los recursos de revocatoria presentados contra las resoluciones del Consejo de la SUTEL, así como la elaboración de las resoluciones de estos recursos.

Gestión Documental: recibir, distribuir, actualizar, notificar y archivar el expediente, así como su custodia a lo largo de todo el proceso.

### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#### Consideraciones Generales:

De conformidad con los artículos 337, 338 y 339 de la Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública, en cualquier punto de este procedimiento, el interesado podrá desistir de su petición, instancia o recurso, lo cual conducirá al respectivo archivo de la reclamación.

De conformidad con el artículo 340 de la Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública, cuando el procedimiento se paralice por más de seis (6) meses en virtud de causa, imputable exclusivamente al interesado que lo haya promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo.

#### Procedimiento:

- 4.1. La ventanilla única de la SUTEL recibe la reclamación y verifica su admisibilidad. La reclamación del usuario puede ingresar a través del correo [info@sutel.go.cr](mailto:info@sutel.go.cr), el fax 2215-6821 o de forma impresa en las oficinas de la SUTEL. Se verifica que la reclamación cumpla con los requisitos formales establecidos por la SUTEL, los cuales están disponibles en el sitio web <http://www.sutel.go.cr/Ver/Contenido/quejas-y-denuncias/106>. Pasa al punto 4.2.
- 4.2. En caso que la reclamación presentada no cumpla con los requerimientos de admisibilidad establecidos por SUTEL, se previene al reclamante mediante un "Auto de prevención sobre la presentación de requisitos para presentación de reclamaciones". El usuario cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para la presentación de los documentos faltantes. Luego de recibir los documentos faltantes, la reclamación se envía

al Director General de área correspondiente y se pasa al punto 4.3; en caso de incumplimiento por parte del usuario se procede al archivo de la reclamación.

- 4.3. El Director General de del área distribuye la reclamación al Profesional Jefe correspondiente para que se proceda con la respectiva valoración de admisibilidad y trasladarla posteriormente para la respectiva valoración legal. Pasa al punto 4.4.
- 4.4. La Asesoría legal analiza la reclamación para determinar si procede su trámite como un Procedimiento Ordinario, teniendo en cuenta la afectación a los derechos de los usuarios o la controversia surgida, que pueda derivar en una afectación patrimonial a las partes involucradas o cualquier otra forma de lesión grave y directa a sus derechos o intereses legítimos. En caso de optarse por un Procedimiento Ordinario se pasa al punto 4.5; de lo contrario se pasa al punto 4.17.
- 4.5. El Director General del área incorpora a la agenda del Consejo un espacio para revisión de la reclamación interpuesta por el usuario y se recomienda la apertura de un Procedimiento Ordinario con base en el criterio legal establecido en el punto anterior.
- 4.6. La apertura de un Procedimiento Ordinario puede incluir o no, la imposición de medidas cautelares. Entonces, puede ocurrir alguna de las siguientes dos opciones:  

**Apertura de Procedimiento Ordinario.** El Consejo de la SUTEL emite un Acuerdo mediante el cual se da inicio al Procedimiento Ordinario y en el cual se nombra el Órgano Director. El secretario del Consejo remite el acuerdo a Gestión Documental para que sea foliado y agregado al Expediente Administrativo. Pasa al punto 4.7.

**Apertura de Procedimiento Ordinario e Imposición de Medidas Cautelares.** El Consejo de la SUTEL emite una Resolución mediante la cual se da inicio al Procedimiento Ordinario, se nombra el Órgano Director y se interponen las medidas cautelares. El secretario del Consejo remite la Resolución a Gestión Documental para que sea notificada, foliada y agregada al Expediente Administrativo. Pasa al punto 4.7.
- 4.7. El Órgano Director elabora el Auto de Intimación indicando los hechos intimados, la prueba documental que consta en el expediente y los apercibimientos. Se incluye en este auto la citación a la audiencia oral y privada, la cual debe calendarizarse con al menos quince (15) días de antelación a la audiencia. El Auto de Intimación es remitido a Gestión Documental para que sea notificado, foliado y agregado al Expediente Administrativo. Se continúa con el punto 4.8.
- 4.8. El Órgano Director instruye y dirige la audiencia oral y privada, en la cual se admite y recibe toda la prueba y alegatos de las partes que fueren pertinentes. El archivo de audio que contiene la grabación de la audiencia se transcribe y posteriormente se remite, junto con el Acta de la Audiencia debidamente firmada por las partes, sus representantes, los testigos y el Órgano Director, a Gestión Documental para que sean foliados y agregados al Expediente Administrativo. Se continúa con el punto 4.9.
- 4.9. En caso de ser necesario, es posible convocar a una segunda audiencia, para lo cual el Órgano Director valora si se requiere de una segunda audiencia para poder dejar listo el expediente para su decisión final, en cuyo caso la autorización para llevarla a cabo debe ser emitida mediante resolución del Consejo de la SUTEL. En caso que se autorice una segunda audiencia se pasa al punto 4.10, de lo contrario se pasa al punto 4.11.
- 4.10. El Órgano Director instruye y dirige la segunda y última audiencia oral y privada, en la cual se admite y recibe toda la prueba y alegatos de las partes que fueren pertinentes. El

archivo de audio que contiene la grabación de la segunda audiencia se transcribe y posteriormente se remite, junto con el Acta de la Segunda Audiencia debidamente firmada por las partes, sus representantes, los testigos y el Órgano Director, a Gestión Documental para que sean foliados y agregados al Expediente Administrativo. Se continúa con el punto 4.11.

- 4.11. Posterior a la celebración de la audiencia, el Órgano Director elabora el Informe Técnico Final en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es remitido a Gestión Documental para que sea foliado y agregado al Expediente Administrativo. Se continúa con el punto 4.12.
- 4.12. El Órgano Director remite el Informe Técnico Final al Consejo de la SUTEL con las recomendaciones de orden facultativo derivadas de la etapa de instrucción del Procedimiento Ordinario. Se adjunta también, como insumo para brindar mayor celeridad al proceso, un borrador de Resolución Final para el Consejo de la SUTEL. Se continúa con el punto 4.13.
- 4.13. El Consejo delibera y toma el acuerdo con las medidas que considere pertinentes y con base en el acuerdo emite la Resolución Final del Procedimiento Ordinario, la cual es remitida, por el secretario del Consejo, a Gestión Documental para que sea notificada, foliada y agregada al Expediente Administrativo. Se continúa con el punto 4.14.
- 4.14. Posterior a la notificación de la Resolución Final del Procedimiento Ordinario, se establece un plazo máximo de tres (3) días hábiles para la recepción de Recurso de Revocatoria. En caso positivo, se pasa al punto 4.15; en caso contrario se pasa al punto 4.17.
- 4.15. La Unidad Jurídica de la SUTEL analiza el Recurso de Revocatoria y prepara el borrador de Resolución de Recurso de Revocatoria para que sea revisado por el Consejo. Se continúa con el punto 4.16.
- 4.16. El Consejo revisa y, de ser necesario, modifica el borrador de Resolución del Recurso de Revocatoria elaborado por la Unidad Jurídica de la SUTEL y emite la Resolución Final del Recurso de Revocatoria, la cual es remitida, por el secretario del Consejo, a Gestión Documental para que sea notificada, foliada y agregada al Expediente Administrativo. Se continúa con el punto 4.17.
- 4.17. Fin del Procedimiento Ordinario.

**PROCEDIMIENTO: DGC-CA-PROC-02**  
**Procedimiento Sumario para Resolución de Reclamaciones**

**Versión 1**  
:

**Aprobado por:** Glenn Fallas  
Fallas

**Autores:** Leonardo  
Steller

**Fecha 10/08/2012**  
:

## 5. PROPÓSITO Y ALCANCE

### 5.1. PROPÓSITO

Este procedimiento define los pasos que deben llevarse a cabo para la atención y resolución de quejas y reclamos presentados ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, cuya resolución requiera de la apertura de un procedimiento administrativo sumario.

### 5.2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Dirección de Calidad, Unidad Jurídica, Dirección General de Operaciones, Dirección General de Mercados y Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Además deberá ser publicado en el sitio web de la SUTEL para el interés de todos usuarios externos.

## 6. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS, OTROS DOCUMENTOS Y DEFINICIONES

### 6.1. DEFINICIONES

**Acto:** Disposición legal emanada de una administración pública.

**Audiencia:** Ocasión para aducir razones o pruebas que se ofrece a un interesado en juicio o en expediente.

**Auto:** Forma de resolución judicial, fundada, que decide cuestiones secundarias, previas, incidentales o de ejecución, para las que no se requiere sentencia.

**Auto de intimación:** Auto mediante el cual se requiere o exige el cumplimiento de medidas dispuestas por el órgano director del procedimiento administrativo.

**Órgano Director:** Persona o conjunto de personas que actúan en representación de una organización o persona jurídica en el ámbito de ejecución y dirección de un procedimiento administrativo.

**Procedimiento administrativo:** Actuación que se lleva a cabo para asegurar el mejor cumplimiento posible de los fines de la Administración, cuyo objetivo más importante es la verificación de la verdad real de los hechos que sirven de motivo al acto final.

**Recurso:** En un juicio o en otro procedimiento, acción que concede la ley al interesado para reclamar contra las resoluciones, ora ante la autoridad que las dictó, ora ante alguna otra.

**Resolución:** Decreto, providencia, auto o fallo de autoridad gubernativa o judicial.

## 6.2. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

- Ley No. 8642, Ley General de Telecomunicaciones.
- Ley No. 8292, Ley General de Control Interno.
- Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública.
- Ley No. 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).
- Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.
- Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones.
- Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones.
- Reglamento de prestación y calidad de los servicios.
- Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados (RIOF).

## 7. RESPONSABILIDADES

**Director General del área:** distribuir las reclamaciones a los encargados de su atención, realizar la apertura del procedimiento sumario, aprobar la resolución final del procedimiento sumario y las resoluciones sobre los recursos de revocatoria.

**Profesional Jefe:** valorar la admisibilidad de la reclamación a efectos de trasladar la controversia a la Asesoría Legal para su análisis.

**Asesoría Legal:** valorar si procede un procedimiento administrativo sumario para tramitar la reclamación, realizar la revisión y análisis de los recursos de revocatoria, así como la elaboración de las resoluciones sobre estos recursos.

**Órgano Director:** instruir el procedimiento sumario de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente y el presente procedimiento institucional.

**Consejo de la SUTEL:** revisar y aprobar las resoluciones finales sobre los recursos de apelación.

**Unidad Jurídica de la SUTEL:** la revisión y análisis de los recursos de apelación presentados contra el acto final del procedimiento sumario.

**Gestión Documental:** recibir, distribuir, actualizar, notificar y archivar el expediente, así como su custodia a lo largo de todo el proceso.

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### **Consideraciones Generales:**

De conformidad con los artículos 337, 338 y 339 de la Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública, en cualquier punto de este procedimiento, el interesado podrá desistir de su petición, instancia o recurso, lo cual conducirá al respectivo archivo de la reclamación.

De conformidad con el artículo 340 de la Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública, cuando el procedimiento se paralice por más de seis (6) meses en virtud de causa, imputable

exclusivamente al interesado que lo haya promovido o a la Administración que lo haya iniciado, de oficio o por denuncia, se producirá la caducidad y se ordenará su archivo.

De conformidad con el artículo 326 de la Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública, en cualquier punto de este procedimiento sumario, el órgano director podrá optar por convertir en ordinario este procedimiento, por razones de complejidad e importancia de la materia a tratar.

#### Procedimiento:

- 8.1. La ventanilla única de la SUTEL recibe la reclamación y verifica su admisibilidad. La reclamación del usuario puede ingresar a través del correo [info@sutel.go.cr](mailto:info@sutel.go.cr), el fax 2215-6821 o de forma impresa en las oficinas de la SUTEL. Se verifica que la reclamación cumpla con los requisitos formales establecidos por la SUTEL, los cuales están disponibles en el sitio web <http://www.sutel.go.cr/Ver/Contenido/quejas-y-denuncias/106>. Pasa al punto 4.2.
- 8.2. En caso que la reclamación presentada no cumpla con los requerimientos de admisibilidad establecidos por SUTEL, se previene al reclamante mediante un "Auto de prevención sobre la presentación de requisitos para presentación de reclamaciones". El usuario cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para la presentación de los documentos faltantes. Luego de recibir los documentos faltantes, la reclamación se envía al Director General de área correspondiente y se pasa al punto 4.3; en caso de incumplimiento por parte del usuario se procede al archivo de la reclamación.
- 8.3. El Director General de del área distribuye la reclamación al Profesional Jefe correspondiente para que se proceda con la respectiva valoración de admisibilidad y trasladarla posteriormente para la respectiva valoración legal. Pasa al punto 4.4.
- 8.4. La Asesoría legal analiza la reclamación para determinar si procede su trámite como un Procedimiento Sumario, teniendo en cuenta la afectación a los derechos de los usuarios o la controversia surgida, que pueda derivar en una afectación patrimonial a las partes involucradas. En caso de optarse por un Procedimiento Sumario se pasa al punto 4.5; de lo contrario se pasa al punto 4.17.
- 8.5. El Director General de del área emite un oficio mediante el cual se da inicio al Procedimiento Sumario y en el cual se nombra el Órgano Director. Este oficio es remitido a Gestión Documental para que sea foliado y agregado al Expediente Administrativo. Se continúa con el punto 4.6.
- 8.6. El Órgano Director elabora un oficio dirigido al Proveedor de Servicios en el cual se solicita una copia del Expediente Administrativo del Cliente. En este mismo oficio se puede detallar la información que se espera esté contenida en dicho expediente. Este oficio es remitido a Gestión Documental para que sea notificado, foliado y agregado al Expediente Administrativo. El Proveedor de Servicios cuenta con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para enviar a la SUTEL la Información solicitada. Se continúa con el punto 4.7.
- 8.7. En caso que el órgano Director lo considere necesario, se elabora un oficio dirigido al Proveedor de Servicios en el cual se solicita cualquier información adicional que sea requerida por el Órgano Director y que no fuese incluida como parte del Expediente Administrativo del Cliente. Este oficio es remitido a Gestión Documental para que sea notificado, foliado y agregado al Expediente Administrativo. El Proveedor de Servicios

cuenta con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para enviar a la SUTEL la información solicitada. Se continúa con el punto 4.8.

- 8.8. El Órgano Director elabora un oficio mediante el cual el Expediente Administrativo se pone en conocimiento de los interesados con el objeto que en un plazo máximo de tres (3) días hábiles formulen conclusiones sucintas sobre los hechos alegados, la prueba producida y los fundamentos jurídicos en que apoyen sus pretensiones. Este oficio es remitido a Gestión Documental para que sea notificado, foliado y agregado al Expediente Administrativo. Se continúa con el punto 4.9.
- 8.9. El Órgano Director elabora el Informe Técnico Final del Procedimiento Sumario. El Informe Técnico Final es remitido a Gestión Documental para que sea foliado y agregado al Expediente Administrativo. Se continúa con el punto 4.10.
- 8.10. El Órgano Director remite el Informe Técnico Final del Procedimiento Sumario al Director General del área con las recomendaciones de orden facultativo derivadas de la etapa de instrucción del Procedimiento Sumario. Se adjunta también, como insumo para brindar mayor celeridad al proceso, un borrador de Resolución Final. Se continúa con el punto 4.11.
- 8.11. El Director General del área revisa el Informe Técnico Final y emite la Resolución Final del Procedimiento Sumario, la cual es remitida a Gestión Documental para que sea notificada, foliada y agregada al Expediente Administrativo. Se continúa con el punto 4.12.
- 8.12. Posterior a la notificación de la Resolución Final del Procedimiento Sumario, se establece un plazo máximo de tres (3) días hábiles para la recepción de un Recurso de Revocatoria. En caso positivo, se pasa al punto 4.13; en caso contrario se pasa al punto 4.18.
- 8.13. Asesoría Legal analiza el Recurso de Revocatoria y prepara el borrador de Resolución de Recurso de Revocatoria para que sea revisado por el Director General del área. Se continúa con el punto 4.14.
- 8.14. El Director General del área revisa y, de ser necesario, modifica el borrador de Resolución del Recurso de Revocatoria y emite la Resolución Final del Recurso de Revocatoria, la cual es remitida a Gestión Documental para que sea notificada, foliada y agregada al Expediente Administrativo. Se continúa con el punto 4.15.
- 8.15. Posterior a la notificación de la Resolución Final del Procedimiento Sumario o a la Resolución Final del Recurso de Revocatoria, se establece un plazo máximo de tres (3) días hábiles para la recepción de un Recurso de Apelación. En caso positivo, se pasa al punto 4.16; en caso contrario se pasa al punto 4.18.
- 8.16. La Unidad Jurídica de la SUTEL analiza el Recurso de Apelación y prepara el borrador de Resolución de Recurso de Apelación para que sea revisado por el Consejo de la SUTEL. Se continúa con el punto 4.17.
- 8.17. El Consejo revisa y, de ser necesario, modifica el borrador de Resolución del Recurso de Revocatoria elaborado por la Unidad Jurídica de la SUTEL y emite la Resolución Final del Recurso de Revocatoria, la cual es remitida, por el secretario del Consejo, a Gestión Documental para que sea notificada, foliada y agregada al Expediente Administrativo. Se continúa con el punto 4.18.

8.18. Fin del Procedimiento Sumario.

**30. Informe técnico sobre acceso e interoperabilidad a números cortos de cuatro dígitos, emergencias y telegestión desde operadores y proveedores de telefonía ip prepago y postpago.**

Seguidamente el señor Presidente presenta al Consejo el informe técnico sobre acceso e interoperabilidad a números cortos de cuatro dígitos, emergencias y telegestión desde operadores y proveedores de telefonía ip prepago y postpago.

Se conoce en esta oportunidad el oficio 3087-SUTEL-DGC-2012, de fecha 14 de agosto del 2012, mediante el cual la Dirección General de Calidad hace del conocimiento del Consejo el "*Informe Técnico sobre Acceso e Interoperabilidad a Números Cortos de Cuatro Dígitos, Emergencias y Telegestión desde Operadores y Proveedores de Telefonía IP Prepago y Postpago*".

El señor Fallas Fallas brinda una explicación sobre este tema y señala que se hicieron las pruebas con números especiales con los operadores. Expone los fines para las cuales se otorga esta numeración y señala que los resultados de dichas pruebas establecen que es un desastre.

Explica que este tema se debe manejar en conjunto con la Dirección General de Mercados, con el propósito de ponerse de acuerdo en materia de protocolos y reportes.

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

**ACUERDO 043-049-2012**

**CONSIDERANDO QUE:**

- a) De conformidad con las pruebas realizadas, se logró comprobar que algunos proveedores cumplen su obligación de acceso a algunos centros de telegestión y de emergencia; sin embargo, ningún operador de telefonía IP cumple con el total acceso a todos los servicios de plataforma prepago, números especiales, centros de telegestión, cobro revertido de llamadas y números gratuitos, incumpliendo lo establecido en el artículo 101 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios. De igual forma, se determina un incumplimiento por parte de los proveedores de telefonía IP de los objetivos de la Ley N°8642, las obligaciones establecidas en el Plan Nacional de Numeración y el Reglamento de Acceso e Interconexión de redes.
- b) Asimismo, se logró verificar que los operadores de telefonía IP no brindan acceso a los números cortos de diversos operadores, incumpliendo de esta forma, lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones.
- c) Respecto a los resultados obtenidos, se determina que para cada uno de los operadores y proveedores varía el grado de cumplimiento del acceso a los servicios de emergencia, plataformas prepago, números especiales, centros de telegestión, cobro revertido de llamadas y números gratuitos.

- d) En general existe un mayor cumplimiento por parte de los operadores de telefonía IP para el acceso a los números de emergencia del ICE.

**DISPONE:**

- 1) Apercibir a los operadores de telefonía IP que deberán cumplir en el plazo inmediato con lo establecido en el artículo 101 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, para que tomen las medidas necesarias y permitan el acceso a los centros de información y telegestión de los otros operadores.
- 2) Poner en conocimiento el resultado de este informe a la Dirección General de Mercados, para que tome las medidas correspondientes de acuerdo al artículo 31 del RIOF inciso m) por las posibles infracciones administrativas en que podrían estar incurriendo los operadores de telefonía IP según lo estipulado en el artículo 67, inciso a) subinciso 10 de la Ley 8642.
- 3) Recomendar a la Dirección General de Mercados apearse a lo indicado a la resolución emitida por esta Superintendencia, RCS-590-2009 y sus reformas "Procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y registro de numeración vigente" y con base en el Plan Nacional de Numeración, Decreto N°35187-Minaet, específicamente en el artículo 24 para la asignación del recurso numérico.
- 4) Recomendar a la Dirección General de Mercados de la Superintendencia de Telecomunicaciones que debe verificar y asegurar el cumplimiento de las obligaciones en el otorgamiento del recurso numérico, con el fin que se asegure que la numeración sea accedida desde cualquier operador/proveedor.

***31. Autorización al Presidente del Consejo para que envíe una consulta a la Procuraduría General de la República con respecto a los alcances del procedimiento de adecuación y el transitorio IV de la Ley General de Telecomunicaciones.***

El señor Gutiérrez Gutiérrez presenta al Consejo la solicitud de autorización para remitir una consulta a la Procuraduría General de la República con respecto a los alcances del procedimiento de adecuación y el transitorio IV de la Ley General de Telecomunicaciones.

Explica el señor Gutiérrez que este tema aún se está trabajando, ya se tiene el borrador en proceso y la idea es continuar con su conocimiento en la próxima sesión del Consejo, dentro de los puntos de la Dirección General de Calidad, posterior a que el asunto sea revisado por el señor Jorge Brealey Zamora. Solicita también que los temas de dicha Dirección se conozcan como primer punto en la siguiente sesión.

Se da por recibida la explicación del señor Gutiérrez Gutiérrez y el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones resuelve:

16 DE AGOSTO DEL 2012  
Nº 16734

ACUERDO 044-049-2012

SESIÓN ORDINARIA NO. 049-2012



sutel

SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

Continuar analizando en una próxima sesión del Consejo, el tema de la respuesta que se enviará a la Procuraduría General de la República con respecto a los alcances del procedimiento de adecuación y el transitorio IV de la Ley General de Telecomunicaciones, con el propósito de contar con la versión definitiva del documento que se remitirá a la Procuraduría General de la República.

## ARTICULO 7

### VII. PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO

#### **32. Invitación a Convención Mundial de Telecomunicaciones (Telecom World 2012) a celebrarse en Dubai.**

El señor Presidente somete a consideración de los señores Miembros del Consejo la invitación recibida para participar en la Convención Mundial de Telecomunicaciones.

El señor Gutiérrez Gutiérrez informa que en dicha actividad participará el señor René Castro Salazar, Ministro del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones.

Se da por recibida la información brindada por el señor Gutiérrez sobre este asunto y el Consejo resuelve:

### ACUERDO 045-049-2012

Dar por recibido lo informado por el señor Carlos Raúl Gutiérrez Gutiérrez en esta oportunidad con respecto a la participación del Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones en la Convención Mundial de Telecomunicaciones (Telecom World 2012), a celebrarse en Dubai.

#### **33. Resolución que atiende recurso contra la RCS-211-2011 sobre el conflicto entre RACSA, TELEVISORA y Hubert Hidalgo Somarriba, respecto al deterioro en la calidad de servicio de transferencia de datos y acceso a Internet.**

El señor Gutiérrez Gutiérrez hace del conocimiento del Consejo la propuesta de resolución que atiende el recurso contra la RCS-211-2011, sobre el conflicto entre RACSA, Televisora de Costa Rica y el señor Hubert Hidalgo Somarriba.

Interviene el señor Jorge Brealey Zamora, quien brinda una explicación de este tema, el cual se conoce en esta oportunidad, de acuerdo con lo establecido en el acuerdo 031-047-2012, de la sesión ordinaria 047-2012, celebrada el 08 de agosto del 2012, en el cual se encomienda la presentación al Consejo de la resolución que resuelve este asunto.

Señala el señor Brealey Zamora que se emiten en la resolución los criterios expuestos por la Dirección General de Calidad sobre el particular.

Después de conocido el tema el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones decide:

**ACUERDO 046-049-2012**

**RCS-249-2012**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
SAN JOSÉ, A LAS 13:30 HORAS DEL 16 DE AGOSTO DE 2012**

**PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN EN RECLAMACIÓN  
EXPEDIENTE SUTEL-AU-019-2010**

**“SE RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO POR RADIOGRÁFICA  
COSTARRICENSE S.A., TELEVISORA DE COSTA RICA S.A, Y HUBERTH HIDALGO  
SOMARRIBAS CONTRA LA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA SUTEL RCS-211-2011 DE  
LAS 11:20 HORAS DEL 21 DE SETIEMBRE DEL 2011, APROBADA MEDIANTE ACUERDO  
DEL CONSEJO N° 015-074-2011.”**

En relación con los recursos de reposición interpuestos, en tiempo y forma, por su orden de, **RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A.**, cédula jurídica número 3-101-009059 (“**RACSA**”), **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.**, cédula jurídica número 3-101-006829 (“**TELEVISORA**”), y **HUBERTH HIDALGO SOMARRIBAS**, cédula de identidad número 1-0609-0618 (“**HIDALGO SOMARRIBAS**”), contra la resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) número RCS-211-2011 de las 11:20 horas del 21 de setiembre de 2011, aprobada por acuerdo N° 015-074-2011, de la sesión ordinaria 074-2011, mediante la cual el Consejo dictó el acto final del procedimiento administrativo de solución de la controversia surgida en ocasión de la reclamación por la violación al régimen de protección a la intimidad y derechos del usuario final, según los artículo 41 y 48 del Capítulo II, Título II, de la Ley General de Telecomunicaciones y los artículos 9 y 11 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones; el Consejo de la Superintendencia de las Telecomunicaciones ha adoptado en la sesión ordinaria N° xxx celebrada el xxx de 2012, artículo xx, mediante el acuerdo número xxx, la siguiente resolución:

---

#### **RESULTANDO**

- I. Que el día 11 de diciembre del 2009 el señor Huberth Hidalgo Somarribas, cédula 1-600-618, en su condición de propietario del Café Internet CYBER COLÓN, ubicado en San José, Calle 34 y 36, Avenida 3, interpone reclamación contra Radiográfica Costarricense S.A (RACSA) y Televisora de Costa Rica S.A (TELEVISORA).
- II. Que mediante la citada nota del 17 de marzo de 2010, el señor Hidalgo agrega un elemento adicional y es que plantea una queja por la mala calidad del servicio.
- III. Que mediante oficio 1303-SUTEL-2010 del 27 de julio del 2010 funcionarios de la Dirección de Calidad de la SUTEL rindieron informe sobre la evaluación de calidad del servicio cable modem del Café Internet Cyber Colon, según evaluaciones de campo realizadas el 06 de abril y 21 de julio del 2011.
- IV. Que mediante acuerdo 006-059-2010 del Acta de la Sesión Ordinaria número 059-2010 celebrada el 13 de octubre del 2010, este Consejo decidió iniciar un procedimiento

administrativo contra las citadas empresas y nombró como órgano director a los funcionarios, Ing. Pedro Arce Villalobos, Licda. Mercedes Valle Pacheco y Licda. Natalia Ramírez Alfaro, con el fin de averiguar la verdad real de los hechos denunciados, de otorgar y vigilar el respeto al debido proceso y de otorgar el derecho de defensa a las empresas investigadas.

- V. Que por medio de la resolución de las 11:00 horas del 4 de noviembre del 2010 el Órgano Director del Procedimiento dictó el auto inicial, mediante el cual se incluyó el recuento de hechos, debidamente referenciados en el expediente que constituyen los antecedentes necesarios para la apertura del procedimiento. Asimismo, se indicó, con carácter de presunción, las actuaciones de las empresas RACSA y TELEVISORA.
- VI. Que la audiencia oral y privada, se llevó a cabo en varias fechas, a saber: 9 de diciembre de 2010, 3 de febrero de 2010 y 10 de marzo de 2011. Cabe señalar que el día 01 de marzo del 2011 se suspendió la audiencia prevista en dicha fecha por cuanto el día 28 de febrero del 2011 la representante legal del señor Huberth Hidalgo, la señora Patricia Hidalgo Somarribas presentó una nota para el traslado de la misma indicando que para esta misma hora y fecha tenía programada una audiencia en el Juzgado Penal del Primer Circuito Judicial de San José.
- VII. Que mediante oficio 2134-SUTEL-2011 del 30 de agosto del 2010 el órgano director del procedimiento rindió el informe final.
- VIII. Que mediante acuerdo 015-074-2011 del Acta de la Sesión Ordinaria número 074-2011 celebrada el 21 de setiembre del 2011, este Consejo aprobó la resolución número RCS-211-2011 de las 11:20 horas de esa misma fecha, mediante la cual dictó el acto final del presente procedimiento de intervención que pretende resolver una controversia entre las partes surgida de una reclamación.
- IX. Que en fecha 22 de setiembre de 2011, la mencionada resolución fue debidamente notificada a las tres Partes, **RACSA, TELEVISORA** y a **HUBERTH HIDALGO SOMARRIBAS**, y éstas presentaron recursos de reposición, por su orden los días, 27 de setiembre, 28 de setiembre y 5 de octubre, del año en curso. RACSA presentó su escrito de recurso mediante fax, enviando el original al día siguiente. TELEVISORA presentó el escrito de recurso personalmente en nuestras oficinas. El señor HUBERTH HIDALGO envió el documento de recurso por correo electrónico, el día 27 de setiembre de 2011, a la funcionaria de la SUTEL, Natalia Ramírez, y posteriormente presentó el escrito el 5 de octubre de 2011.
- X. Que el 6 de agosto de 2012, mediante oficio 3153-SUTEL-ACS-2012, se rindió el informe técnico jurídico requerido de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública.
- XI. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### CONSIDERANDO:

##### PRIMERO: NATURALEZA DEL RECURSO

El recurso presentado es el ordinario de reposición, al que se le aplica los artículos 342 a 352 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), por ser el capítulo relativo a los recursos ordinarios, y de conformidad con el párrafo 4º del artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 (en adelante, LGT) y el párrafo 8º del artículo 11 del Reglamento

sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (en adelante, RRPU).

#### SEGUNDO: LEGITIMACIÓN

Las empresas **RACSA**, **TELEVISORA**, así como **HUBERTH HIDALGO SOMARRIBAS**, se encuentran legitimadas para plantear el recurso de reposición correspondiente, toda vez que son Parte en el respectivo procedimiento administrativo, los dos primeros como las operadoras y proveedoras del servicio de telecomunicaciones sobre las cuales se produjo la reclamación interpuesta por el señor Hidalgo Somarribas, quien también se encuentra legitimado para plantear el recurso interpuesto; todos destinatarios de los efectos del acto administrativo final.

#### TERCERO: REPRESENTACIÓN

Los escritos de la interposición de los recursos fueron firmados, por Ana Catalina Arias Gómez y Alejandro Lara Vargas por **RACSA**, actuando como apoderados especiales, según consta a folios 320 y 321 del expediente; por Román A. Fallas Cordero por **TELEVISORA**, actuando como apoderado especial, según consta del folios 322 a 324 del expediente; y el señor Huberth Hidalgo Somarribas en su condición personal como propietario de un establecimiento comercial que es un Café internet, cuyo nombre comercial es Cyber Colón; en donde presta el servicio de acceso a Internet y para lo cual se encuentra habilitado por la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante el título habilitante correspondiente.

#### CUARTO: TEMPORALIDAD DEL RECURSO

La resolución recurrida fue debidamente notificada a las tres Partes, **RACSA**, **TELEVISORA** y a **HUBERTH HIDALGO SOMARRIBAS**, el día 22 de setiembre del 2011 y la impugnaciones fueron planteadas, por su orden los días, 27 de setiembre, 28 de setiembre y 5 de octubre, del año en curso. **RACSA** presentó su escrito de recurso mediante fax, enviando el original al día siguiente. **TELEVISORA** presentó el escrito de recurso personalmente en nuestras oficinas. El señor **HUBERTH HIDALGO** envió el documento de recurso por correo electrónico, el día 27 de setiembre de 2011, a la funcionaria de la SUTEL, Natalia Ramírez, y posteriormente presentó el escrito el 5 de octubre de 2011.

Cabe destacar que tratándose de un procedimiento administrativo y no existiendo el expediente electrónico ni reglamentación interna de organización que así lo regule, ninguna Parte puede presentar documentos a efectos del procedimiento administrativo, mediante documento adjunto a un correo electrónico, a una dirección de correo electrónico que ni siquiera ha sido establecida como oficial para recibir documentos por parte de la SUTEL y para el presente expediente en concreto. En consecuencia, el escrito de recurso de reposición interpuesto por el señor **HUBERTH HIDALGO SOMARRIBAS** debe tenerse como presentado el 5 de octubre de 2011 (aún aplicando la regulación de la notificación por fax, se tiene presentado en esta fecha).

Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto y la de interposición de los recursos respectivos, con respecto al plazo de tres días hábiles para recurrir otorgado en el artículo 346 de la LGAP, lo estipulado en el Capítulo I, del Título III, del Libro II de la Ley General de la Administración Pública, y supletoriamente de la Ley de Notificaciones Judiciales, ley 8687, se concluye que las dos primeras impugnaciones, la de **RACSA** y la de **TELEVISORA** se presentaron dentro del plazo legal establecido. La impugnación del señor **HUBERTH HIDALGO** es extemporánea, puesto que fue presentada posterior al 28 de setiembre del 2011 (es decir, fuera del plazo útil para interponer recursos contra el acto en cuestión).

#### QUINTO: ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

- I. Los argumentos de la recurrente y señalamientos de los supuestos vicios de nulidad del acto recurrido, se analizan y se fundamenta la decisión que sobre los mismos vierte este Consejo, en el informe jurídico rendido y comunicado a través del oficio 3153-SUTEL-ACS-2012, el cual en lo que interesa señala:

(...)

**B. Argumentos de los recurrentes**

**1. Argumentos de RACSA:**

A continuación se resumen los argumentos de RACSA presentados en su escrito de recurso:

- a. **Indebida intimación del traslado de cargos.** RACSA alega que de los hechos intimados y los cargos imputados indicados en el auto de intimación de fecha 4 de noviembre de 2010, no se desprende con precisión el cómo, cuándo y dónde se dieron los hechos intimados, lo cual impidió a RACSA conocer el período investigado y las supuestas infracciones en temas de calidad. RACSA se fundamenta en el derecho sancionador, asumiendo que se trata de un procedimiento ordinario de carácter sancionador.
- b. **Práctica de prueba en ausencia de parte.** RACSA argumenta que sin su participación la SUTEL realizó pruebas para verificar las condiciones de calidad y prestación del servicio, cuyos resultados concluyen en deficiencias en los niveles de calidad en la prestación del servicio al Café Internet Cyber Colón, según se desprende del el informe 2257-SUTEL-2010 de fecha 8 de diciembre del 2010, el cual sirve de fundamento del acto recurrido. Señala que las pruebas se realizaron en forma sorpresiva, sin previa notificación de las partes y solo se hizo en presencia del quejoso, actuación que pone de manifiesto el desequilibrio procesal. Agrega RACSA que solo tuvo conocimiento de estas pruebas en la comparecencia, y que estas pruebas y el informe 2257-SUTEL-2010 son hechos posteriores a la intimación de cargos, por lo que no pueden ser utilizados en el procedimiento como prueba fehaciente, y como tal no resulta idónea para pretender sancionar a RACSA.
- c. **Indebida fundamentación de la resolución recurrida.** RACSA alega que la deficiencia en la calidad del servicio prestado al usuario afectado, es un hecho no probado, toda vez que el informe 2257-SUTEL-2010 no puede ser prueba en este procedimiento. Este aspecto está ligado al anterior reproche. Además, se alega que tampoco se tiene demostrado que las pruebas se hayan realizado directamente del módem del proveedor del servicio o con un equipo conectado directamente a la red como deber ser realizada la prueba en razón de la naturaleza propia del servicio, lo cual evidencia la carencia de los elementos técnico científicos para poder sancionar por fallas en la calidad del mismo.
- d. **Falta de fundamentación en cuanto a la compensación.** RACSA alega que el cálculo de la compensación se fundamenta en fechas o períodos que no corresponden a los denunciados y que no fueron los que constan en el auto inicial de procedimiento. En concreto, RACSA argumenta que la resolución recurrida no indica el parámetro utilizado para la determinación de la compensación; el fundamento en qué consiste y cuándo se dio la deficiencia o falla del servicio; así como las razones del por qué se utilizó un período de facturación del cliente de los meses de enero 2010 a febrero 2011, el cual no fue objeto del procedimiento administrativo.

- e. **Incongruencia entre el traslado de cargos y la resolución final.** RACSA alega que en el auto de inicio del procedimiento no se indicó que existiera incumplimiento en el desempeño del enlace a nivel internacional en condiciones bilaterales (velocidad de transferencia local e internacional), ni por cuánto tiempo se presentó el supuesto problema, ni en qué fechas exactamente. Por el contrario, los reclamos del quejoso se restringen a: 1. un corte del servicio de acceso a Internet los días 8 y 9 de diciembre de 2009; 2. un problema con la IP pública fija; y 3. problemas en la transmisión del 17 de octubre del 2010. Que por lo anterior, la resolución recurrida no puede resolver sobre cuestiones que no son objeto del procedimiento de reclamación ni que han sido puestas en conocimiento de RACSA en el auto de inicio del procedimiento.
- f. **Indebida aplicación de la normativa.** RACSA alega que la resolución recurrida aplicó la normativa equivocada en cuanto los parámetros de calidad y respecto de la clasificación del servicio como Pymes y no como residencial, contraviniendo el ordenamiento jurídico y los límites de la discrecionalidad administrativa establecidos en los artículos 15 y 16 de la Ley General de la Administración Pública. De acuerdo a RACSA al caso concreto no puede aplicarse la Resolución RRG-5957-2006 vigente de acuerdo a la Resolución RCS-615-2009, la cual establece los indicadores de calidad del servicio Acelera, que utiliza tecnología ADSL, siendo esta tecnología diferente al servicio de Internet vía Cable Módem, modalidad esta que se asocia al servicio objeto de este procedimiento.
- g. **Indebida valoración y apreciación de la prueba.** RACSA alega que la prueba evacuada fue indebidamente valorada, porque en la resolución recurrida se llegan a valoraciones improcedentes, en cuanto a las siguientes dos consideraciones: 1. SUTEL concluye que el servicio prestado en cuestión es un servicio clasificado como Pymes, cuando en realidad se trata de un servicio Residencial, denominado Internet Gold 4Mbps/1 con IP pública fija, y 2. SUTEL concluye que la velocidad del servicio en cuestión es equiparable al de la tabla del Pliego tarifario vigente respecto del servicio Acelera, cuando en realidad son servicios no equiparables por ser paquetes comerciales diferentes. En cuanto al primer aspecto, indica la prueba supuestamente valorada indebidamente, a folios 75, 732 y una Certificación emitida por RACSA. Respecto del segundo aspecto, RACSA no menciona la prueba en concreto que juzga de indebidamente apreciada, así que ha de asumirse que se trata de la misma prueba, apuntada para el primer aspecto.
- h. **Razonabilidad y proporcionalidad de la sanción impuesta.** RACSA en realidad objeta el cálculo de daños y perjuicios, en virtud del artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones. Se alega que el monto de \$ 163.334,83, por concepto de daños calculados sobre las mensualidades pagadas por el quejoso, por un total de 14 meses, es irrazonable, desproporcionado, carente de toda motivación, método, y de prueba idónea que la sustente. RACSA argumenta que los daños y perjuicios, de conformidad con los artículos 72 y 704 del Código Civil, deben ser probados por quien dice sufrirlos, y que en el caso en concreto, no existe una comprobación efectiva del supuesto daño. Adicionalmente, RACSA argumenta que el cálculo no es proporcional, dado que en realidad lo determinado por el informe 2257-SUTEL-2010 es una deficiencia del servicio por un día, concretamente el día en que se realizó las pruebas de evaluación, a decir el 7 de diciembre de 2010. RACSA, insiste en que por las razones antes indicadas, tampoco existe el supuesto de hecho del incumplimiento de los parámetros de calidad del servicio. RACSA en lo esencial alega, que desconoce de la motivación de la resolución recurrida, el motivo por el cual se estima que al quejoso se le deben reconocer 14 meses, si lo que se

determinó en el procedimiento fue el incumplimiento con el umbral de la velocidad de transferencia en un día específico y no en 14 meses de servicio; y además, la base de cálculo considera la tarifa desde enero del 2010 hasta febrero del 2011, sin que se haya justificado el por qué utilizar todo este período, incluyendo meses que no fueron parte del reclamo.

- i. **Efectos de la existencia de SPAM.** RACSA alega que la resolución recurrida no valoró el hecho de la existencia de SPAM imputable al quejoso, lo que afirma, constituye una causa eximente de responsabilidad o rompimiento del vínculo o relación causal respecto de los hechos atribuidos a RACSA y la deficiente calidad del servicio percibido por el quejoso. Se argumenta que en el expediente consta que el Café Internet Cyber Colón tuvo problemas de spam los días investigados, pues funcionaba sin seguridad en su red y que no tenía bloqueado el puerto 25; todo lo cual compromete la calidad del servicio. Agrega RACSA que en dicho período investigado, se probó que los canales internacionales (ancho de banda) tenían la suficiente capacidad y por lo tanto no pudo existir la saturación de la red que haya podido dar lugar a un problema de calidad del servicio, lo cual no fue considerado por el Consejo en la resolución recurrida.

## 2. Argumentos de TELEVISORA:

A continuación se resumen los argumentos de TELEVISORA presentados en su escrito de recurso:

- a) **Demostración de los hechos, que acreditan el incumplimiento de los parámetros de velocidad contratados por el reclamante.** La recurrente alega que la carga de la prueba la tienen el reclamante y esta Superintendencia y, por ende, deben demostrar los hechos que se tienen por probados en la resolución final relativos al incumplimiento de TELEVISORA en cuanto los parámetros de calidad del servicio contratado por el reclamante (artículo 98 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios), a decir, por ejemplo las mediciones correspondientes.
- b) **Incorrecta realización de prueba al no probarse fehacientemente que se realizara directamente en el módem de Cabletica.** Alega la recurrente que es importante la determinación de si las pruebas de comprobación de los parámetros de calidad del servicio contratado, se realizaron directamente del módem de Cabletica y no sobre un equipo de cómputo conectado a la red interna del negocio del quejoso. En ese sentido, la recurrente alega que la única prueba y motivación para establecer –por parte del órgano instructor- el incumplimiento de TELEVISORA es el informe del oficio 2257-SUTEL-2010.
- c) **Incongruencias del informe en el oficio 2257-SUTEL-2010.** La recurrente alega errores en las pruebas que se recogen en el informe del oficio 2257-SUTEL-2010:
  - a. La prueba debió haberse realizado haciendo un envío y una descarga simultánea y o con cuatro envíos o cuatro descargas;
  - b. No se menciona que los servidores utilizados en las pruebas estuvieran saturados en el momento de las pruebas, lo que afecta el resultado de las mismas;
  - c. El informe adolece de una prueba "trace out" a cada uno de los servidores, que permita identificar si la saturación detectada se produjo en el enlace local o en el enlace internacional, en cuyo último caso sería responsabilidad



de RACSA. Con ello se quiere establecer una indeterminación fáctica que impide una determinación individualizada de responsabilidad sea que recaiga en RACSA o en TELEVISORA, lo que impide sancionar.

- d) **Incorrecto cálculo de la multa (sanción) debido a un error en la cuantificación del plazo.** La recurrente alega que el periodo utilizado en el cálculo de la multa, sea de enero del 2010 a febrero de 2011, es un error. Justifica su alegato en que el artículo 134 respecto del factor de ajuste por calidad dispone que el factor se aplica en función del grado de cumplimiento de los niveles mínimos de calidad del servicio evaluado, para un periodo determinado, y que en el caso de marras la medición realizada fue en un día particular, extendiendo el cumplimiento a todo un plazo.

### 3. Argumentos de HUBERTH HIDALGO SOMARRIBAS:

A continuación se resumen los argumentos de HUBERTH HIDALGO SOMARRIBAS presentados en su escrito de recurso:

- a) **Error en la indicación de año en las fechas.** Alega que la resolución contiene un error por cuanto en los hechos X, XI y XV se indica el año 2011.
- b) **Falta de reconocimiento de indemnización por daños y perjuicios.** El recurrente alega que pese al reconocimiento del incumplimiento de la calidad del servicio contratado, la resolución final no contempla el reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios sufridos.
- c) **Falta de condenatoria en costas.** Alega el recurrente que el no reconocimiento de costas es un vicio de la resolución recurrida.

No obstante, estos argumentos no son de recibo. No solo por ser extemporáneo el recurso presentado, sino, porque no realizan ninguna argumentación y prueba, simplemente realiza aseveraciones infundadas.

#### A. Análisis de los alegatos de los recurrentes.

##### 1. Consideraciones previas:

Antes de analizar los alegatos de los recurrentes RACSA y TELEVISORA en cuanto a sus respectivos recursos de reposición, y en general la revisión del procedimiento y el acto recurrido, es necesario realizar algunas consideraciones previas a efectos de aclarar a las partes aspectos que influyen de modo particular e intenso sobre los alegatos esgrimidos.

- a) **Diferencia entre la "función de intervención y resolución de conflictos del régimen de protección a la intimidad y derechos del usuario" y la "función sancionatoria y régimen sancionador.**

El primer yerro que se aprecia de los recursos de los recurrentes, especialmente el de RACSA, es la confusión entre la naturaleza y objeto del procedimiento de intervención resolución de conflictos, cuyo objeto es un reclamo o queja originado por la violación a los derechos de los usuarios finales y concretamente la calidad del servicio prestado, según se desprende del artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones. Es decir, la el procedimiento de reclamación no es de naturaleza sancionadora.

*Los recurrentes y el órgano instructor asumen equivocadamente que para intervenir y resolver ante una reclamo del régimen de protección del usuario final, se trata del procedimiento sancionador del artículo 65 de la Ley General de Telecomunicaciones. El procedimiento sancionador respecto de derechos del usuario final tiene por objeto una supuesta infracción administrativa derivada de la violación de los derechos de los usuarios (67 inciso b) y el incumplimiento de las normas y principios de calidad establecidos en el Reglamento sobre el régimen de prestación y calidad de los servicios de telecomunicaciones (RPCS).*

*El presente procedimiento de intervención o reclamación no es un procedimiento sancionador, pues no tiene por objeto la verificación de una infracción administrativa y la consecuente imposición de la sanción de multa correspondiente, según los artículos 67 y 68 de la Ley General de Telecomunicaciones. Por el contrario, el presente procedimiento de reclamación tiene la finalidad de resolver un conflicto entre un operador/proveedor y el usuario final por un asunto de una supuesta deficiencia en la calidad del servicio, siendo su objeto la constatación de la deficiencia en la calidad del servicio y el dictado de las disposiciones pertinentes para corregir las anomalías, y cuando corresponda, ordenar el resarcimiento de los daños y perjuicios (artículo 48 LGT). Es claro que estamos antes funciones o actividades de la SUTEL distintas, una la actividad de resolución de conflictos en materia de derechos de los usuarios, y la otra, la actividad inspectora y sancionadora.*

*Respecto de la actividad sancionadora de la SUTEL, se debe indicar que la función sancionadora de la SUTEL difiere a la de otras Administraciones Públicas, en tanto no sólo se refieren a faltas o infracciones administrativas específicas, sino, que se extiende básicamente a las conductas de los operadores contrarias a las propias competencias de la SUTEL, a las infracciones relativas al incumplimiento de las instrucciones, resoluciones, o requerimientos dictados en el ejercicio de sus funciones. Además de esos supuestos, la SUTEL puede ejercer su función sancionadora ante prácticas que puedan atentar contra la competencia, que afecten la pluralidad de ofertas, el acceso a las redes. También la función sancionadora opera contra conductas contrarias al régimen de protección de la intimidad y contra los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Como se ha venido insistiendo, en el presente caso no estamos en ejercicio de una función sancionadora, sino, en el ejercicio de la función de solución de controversias o de intervención para imponer mediante un acto administrativo la solución a una controversia derivada de una reclamación o queja.*

*Para el ejercicio la función sancionadora la LGT establece un régimen sancionatorio en el Título IV a partir del artículo 65. Las infracciones administrativas se establecen en el artículo 67, mismas que se reiteran y repiten en los reglamentos que desarrollan los distintos regímenes como el de acceso e interconexión y el de protección de la intimidad y derechos de los usuarios finales, y en materia de prestación y calidad de los servicios de telecomunicaciones. Concretamente esta competencia para conocer y sancionar las infracciones administrativas son atribuidas en el artículo 60 inciso k) de la ARESEP y el artículo 65 de la LGT. Esas normas establecen la competencia en forma general a la Superintendencia de Telecomunicaciones y no en forma específica al Consejo de la SUTEL. Para el ejercicio de esta función la SUTEL debe realizar un procedimiento ordinario de acuerdo con la LGAP (según indica el artículo 65 LGT). Entre la SUTEL y el operador o proveedor infractor existe una relación jurídico-administrativa, dual entre dos sujetos.*

*En contraste la función resolutoria de conflictos entre operadores y los particulares es producto de una competencia distinta. El artículo 60 incisos a), d), e), i) y específicamente los artículos 73 inciso f) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos en relación con los artículos 41 y 47 de la LGT y el artículo 9 del RRP, otorgan a la SUTEL la competencia para resolver los conflictos que se originen en la aplicación del marco*

regulatoria de las telecomunicaciones y puedan sobrevenir entre los operadores de redes y proveedores de servicios y entre éstos y los usuarios finales. La relación de la SUTEL con los operadores/proveedores y los usuarios finales es una relación triangular. Además la SUTEL tiene que resolver un conflicto surgido en una relación jurídico privada entre el proveedor del servicio y el usuario final dentro de una contratación privada. Si bien es cierto, no se trata de la llamada función arbitral la cual ostentan otras Administraciones de Regulación (en otras jurisdicciones), el Consejo de la SUTEL debe resolver un conflicto entre los administrados concerniente a sus relaciones contractuales privadas sujetas a un régimen público específico. La SUTEL interviene en una relación privada para resolver una controversia surgida en aplicación del régimen de derechos del usuario final y prestación y calidad de los servicios, y que sobreviene de la relación privada de contratación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público de que se traten. El Consejo de la SUTEL resuelve la controversia de la relación privada en ejercicio de la función resolutoria y no en una función jurisdiccional administrativa. El Consejo mediante un acto administrativo da solución a los conflictos entre partes, y sus efectos son los de un acto administrativo típico y no los de un laudo.

Es importante tener claro esta distinción entre la función resolutoria de conflictos y la función sancionadora. El acto sancionador tiene un contenido y finalidad diferentes a las de un acto para resolver una controversia de reclamaciones que comprende el dictado de la disposiciones para corregir las anomalías y eventualmente la orden del resarcimiento de daños y perjuicios. En el primer caso, la relación es entre la SUTEL y el operador/proveedor infractor, en el segundo, la relación es triangular, donde el contradictorio es entre las partes de la relación privada y la SUTEL interviene como tercero para resolver el conflicto. En el primer caso la SUTEL por ser parte y juez, y tratarse de materia sancionatoria, la carga de la prueba la tiene la Administración; mientras que en el régimen de protección del usuario final y el procedimiento de reclamación, la carga de la prueba la tiene el operador/proveedor, conforme con el párrafo 4° del artículo 48 de la LGT.

Los actos finales dictados en cada caso son de diferente naturaleza jurídica (sancionatorio y resolución de conflictos), los cuales suponen motivos (tanto de hecho como de derecho) diferentes, y persiguen fines diferentes, adoptando así decisiones y contenidos distintos. De esta misma manera, también el procedimiento es diferente. En el régimen sancionador el procedimiento es el ordinario de la LGAP, según establece el párrafo final del artículo 65 de la LGT. En el caso del régimen de derechos del usuario el procedimiento es más sumario que ordinario, pudiéndose ordinariar el mismo, según se desprende del artículo 48 de la LGT y su reglamentación de desarrollo contenida en los artículos 10 y 11 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones (RRPU).

El artículo 48 de la LGT establece un procedimiento, que considera dos etapas: la primera ante el operador, y la otra ante la SUTEL. Ambas se complementan e interactúan con mucha incidencia en las garantías de defensa tanto del operador como del usuario final, como pasamos a examinar.

El artículo 11 del RRPÚ establece el siguiente procedimiento de intervención de la SUTEL:

- Inicia con la solicitud de reclamación ante la SUTEL;
- La SUTEL traslada la solicitud de reclamación al operador y solicita la remisión del expediente de atención del reclamo ante el operador mismo;
- El operador debe remitir el expediente de la reclamación a la SUTEL dentro de los 3 días siguientes al recibo de la notificación;

- La SUTEL debe resolver mediante acto final dentro del plazo de 15 días siguientes al recibo del expediente, dependiendo de la complejidad del caso.

Facultativamente, la SUTEL puede:

- Realizar sus propias pruebas técnicas;
- Requerir información adicional para la resolución de la queja en estudio.

Para entender la brevedad del procedimiento de intervención de la SUTEL para resolver la controversia surgida por una reclamación, es imperativo hacer referencia a la fase de reclamación previa ante el operador/proveedor. El artículo 10 del RRPÚ establece:

- Los operadores deben dar un número de referencia a la reclamación o código de atención consecutivo, con el cual se da seguimiento al reclamo y de las respuestas emitidas por el operador/proveedor;
- El operador debe preparar un expediente que contenga las calidades del usuario, características del servicio brindado, histórico de averías, detalle de las reclamaciones, soluciones planteadas, entre otros. Si el operador/proveedor no es el que directamente provee el servicio, éste deberá remitir el reclamo al operador correspondiente dentro del plazo de 3 días hábiles siguientes al recibo de la solicitud de la reclamación.
- El operador/proveedor tiene 10 días naturales para darle una respuesta debidamente motivada al usuario reclamante.
- Luego de ese plazo de 10 días el usuario debe obtener una respuesta satisfactoria. En caso contrario, si el operador no responde o el usuario queda insatisfecho con la respuesta, surge el conflicto entre las partes (de una relación privada), y el usuario queda legitimado para solicitar la intervención del Consejo de la SUTEL a fin de resolver la controversia, siguiendo el procedimiento antes descrito de acuerdo con los artículos 10 y 11 del RRPÚ.

Como puede observarse, el trámite de reclamación ante el operador/proveedor constituye una etapa previa del procedimiento de intervención del Consejo en caso de que surja la controversia.

Ese trámite previo tiene por **objeto** determinar el reclamo, conocerlo, y darle una respuesta adecuada, lo que requiere por parte del operador producir toda la prueba necesaria, conformar un expediente y ofrecer en forma fundamentada al usuario su posición frente a la reclamación y la solución o respuesta que considere es la que procede, según la prueba y argumentos producidos y aportados por el operador/proveedor. Es decir, el operador para atender adecuadamente el reclamo (como exige la normativa aplicable) debe conocer los hechos, las causas y motivos por los cuales el usuario reclama, así como la naturaleza, alcance, delimitación y objeto del reclamo. Es decir, debe conocer muy bien de si se trata de un reclamo por deterioro en la calidad del servicio, o por un cobro indebido, o por la violación a la intimidad o a un derecho del usuario final.

En concreto, el operador/proveedor debe contestarle al usuario motivadamente, si procede el reclamo, la solución que propone, si la rechaza, las razones y la prueba técnica según corresponda. El operador está obligado a abrir un expediente con el reclamo, donde consten



los hechos del reclamo, las razones del reclamo (calidad, cobro, intimidación, derechos del usuario), los estudios y pruebas de descargo, y las respuestas justificadas y motivadas.

La importancia vertebral de esto es que el operador/proveedor ha tenido la oportunidad de producir toda la prueba de descargo además de conocer muy bien los hechos o la causa del reclamo y las razones por las cuales el usuario se siente insatisfecho o lesionado.

Aunado a lo anterior, cabe destacar la **carga de la prueba** que tiene el operador. Una vez que da inicio la intervención de la SUTEL, no se requiere desde luego, de un procedimiento ordinario, dada la naturaleza de la intervención, la finalidad del procedimiento de reclamación y el esquema diseñado en el Reglamento sobre el régimen de protección del usuario final, y de conformidad con el artículo 48 de la LGT.

La intervención requiere que el operador remita el expediente de la reclamación. Si el operador hizo bien su trabajo y atendió debidamente el reclamo no tendría ningún problema que la SUTEL tome el expediente (que al efecto debió abrir y llevar el operador) y directamente lo analice y resuelva dentro del corto plazo de 15 días hábiles a partir del recibo de dicho expediente.

Si por el contrario, el operador aun conociendo que tiene la carga de la prueba no hizo su trabajo y fue ineficiente, malicioso, atendió deficientemente la respectiva reclamación, o dilató mucho en atender adecuadamente el reclamo, la SUTEL no está obligada a solicitar otro tipo de prueba o repetirla. Por eso la normativa (artículo 11 del RPPU) establece esa posibilidad de realizar pruebas como una facultad. El procedimiento de reclamación está ideado para que el operador resuelva y de una respuesta adecuada al reclamo presentado ante él. En ese orden de ideas, ¿qué sentido tiene que la SUTEL realice una audiencia sobre la prueba ya evacuada por el mismo operador dado que el operador es quien tiene la carga de la prueba? (párrafo 6° del artículo 48 LGT). Habrá audiencia únicamente en caso de que la SUTEL decida realizar sus propias pruebas técnicas, y esto será cuando determine del expediente aportado por el operador que la forma de atender está lesionando al usuario final reclamante. O cuando el regulador tenga dudas razonables de la veracidad de las pruebas aportadas por el operador/proveedor.

La razón de ser de lo anterior es básicamente buscar el equilibrio entre la posición fuerte del operador/proveedor y los usuarios finales. Esa posición responde principalmente a la dificultad y a veces imposibilidad de los usuarios de demostrar la mala calidad de los servicios o de la violación a sus derechos. Por eso la inversión de la carga de la prueba, dado que el usuario es quien alega una falta o incumplimiento del operador pero no debe probarlo. Por otra parte, puede presumirse *iuris tantum* (admitiendo la prueba en contrario) que si el operador no logra demostrar con pruebas y refutando lo alegado por el usuario, entonces la razón o el caso se debería resolver a favor del usuario reclamante.

Otra razón de peso es la finalidad detrás del diseño de este procedimiento de reclamación. Tratándose de una relación privada o comercial la solución de ese conflicto en los tribunales sería dilatoria y costosa para el usuario final que requiere una solución rápida. Por eso es que se instaura la intervención de la SUTEL y un procedimiento en principio sumario con posibilidad de ordinariarse, según la complejidad del caso, aplicando supletoriamente el artículo 326 del la LGAP; o sencillamente aplicando supletoriamente la LGAP respecto de las pruebas técnicas propias de la SUTEL y el requerimiento de información adicional.

El artículo 48 de la LGT dispone que la SUTEL tramitará, investigará y resolverá la reclamación de acuerdo con los procedimientos establecidos en la LGAP. Como se observa la norma indica en plural, "los procedimientos" (que sabemos son el ordinario y el sumario); por lo que el reglamento del régimen de protección y derechos del usuario desarrolló un

*procedimiento, definido como principalmente sumario con posibilidad de ordinariarse. Lo anterior por las razones tanto teleológicas como jurídicas antes explicadas.*

*Adicionalmente, puede agregarse que la explicación es consistente en el tanto que el legislador estableció un sistema efectivo siempre y cuando se aplica de la forma y como tal fue previsto. El sistema o procedimiento comprende:*

- *una fase previa de reclamación ante el operador,*
- *la inversión de la carga de la prueba,*
- *el expediente de gestión,*
- *la prueba técnica que debe realizar el mismo operador,*
- *la respuesta fundamentada y la propuesta de solución de parte del operador, así como;*
- *una fase posterior de intervención de la SUTEL y la solución administrativa en un plazo de 15 días naturales al recibo del expediente del operador.*

*Sin perjuicio de este procedimiento de reclamación la norma del artículo 48 mencionado, establece también la aplicación del régimen sancionatorio. El citado artículo 48 señala expresamente que "sin perjuicio", es decir, reconoce que se trata de dos diferentes procedimientos, el de intervención y solución de una controversia en la reclamación, y el del régimen sancionador.*

*En definitiva, la presunción iuris tantum no se hace valer, si el operador no asume su responsabilidad ante la carga de la prueba, si el operador incumple en plazos y en una respuesta adecuada del reclamo, si la SUTEL no interviene y resuelve en tiempo el conflicto, y cuando corresponda no se abren los procedimientos sancionadores correspondientes; entonces el sistema no funciona eficientemente ni con los efectos esperados por las disposiciones normativas (eficacia jurídica).*

*Así las cosas, es de cardinal importancia tener en cuenta esta diferencia entre la función de intervención para resolver controversias de relaciones privadas y la función sancionadora, así como la diferencia entre los procedimientos sancionador y el procedimiento de intervención y resolución de conflictos (reclamación) del régimen derechos del usuario, a efectos de resolver los alegatos de los recurrentes sobre:*

- *Indebida intimación de hechos e imputación de cargos, dado que no se trata de un procedimiento sancionatorio;*
  - *Falta de razonabilidad y proporcionalidad en la sanción; dado que no se trata de un acto sancionatorio que determine una infracción administrativa e imponga una multa como sanción;*
  - *Falta de demostración de hechos, dado que para tener por demostrados los hechos relativos a reclamos del régimen de derechos del usuario, debe hablarse de las presunciones legales y la carga de la prueba;*
  - *Indebida evacuación de la prueba técnica realizada por la SUTEL, dado que es una atribución facultativa, y se trata de un procedimiento especial, de intervención para resolver un conflicto y, puesto que ante la falta del rompimiento de la presunción legal por parte de los operadores, la nulidad de la prueba realizada por la SUTEL en nada favorece a los operadores, ya que ellos tienen la carga de la prueba. En síntesis, una eventual nulidad de la prueba técnica propia de la SUTEL no afectaría el resultado de la decisión definitiva (no hay nulidad por la nulidad misma).*
- b) Daños y perjuicios**

El párrafo 4° del artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT) establece que cuando en derecho corresponda, y en ejercicio de la competencia de intervención en los procedimientos de reclamaciones originadas por el deterioro en la calidad del servicio, por ejemplo, la SUTEL ordenará resarcir los daños y perjuicios en sede administrativa. Esta norma del artículo 48 mencionado, se desarrolló en el Reglamento sobre el régimen de protección del usuario final de servicios de telecomunicaciones (RRPU), concretamente en los artículos 4 inciso 5), 11 párrafo final, 13 inciso h) punto 4., 20 párrafo 10, 21 incisos 5 y 36.

En principio, los contratos de servicios homologados deben incluir una cláusula sobre la metodología de cálculo de las indemnizaciones o ajuste por la interrupción temporal de los servicios de telecomunicaciones, así como en el caso en que el operador/proveedor incumpla con las condiciones y niveles de calidad, lo cual debe respetar los parámetros establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.

No obstante, de acuerdo al artículo 45 inciso 24) de la LGT, la SUTEL tiene la competencia para establecer los mecanismos para que los operadores/proveedores, compensen a sus clientes por las interrupciones del servicio imputables a ellos. Esta norma también se indica en el artículo 5 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS), y en el artículo 26 de dicho reglamento se establece la metodología de compensación por interrupciones en los servicios de telecomunicaciones. Esta misma disposición define qué se entiende por interrupción, regula los casos en que no se puede individualizar los clientes, y establece la metodología del cálculo de la compensación automática que deben aplicar los operadores, en los casos en que la sumatoria de interrupciones sufridas en un servicio al compararse con el período de cobro correspondiente, de cómo resultado una disponibilidad inferior al 99,97%. Esta compensación debe hacerse en forma automática en la factura correspondiente al período siguiente.

La compensación por interrupciones establecida en el citado artículo 26, no debe confundirse con el ajuste del precio del servicio por deficiencia en la calidad del servicio, medida que se establece en los artículos 137, 133 y 135 del RPCS. El ajuste del precio del servicio ocurre cuando la deficiencia de la calidad obedece a causas permanentes en la prestación de servicio y no por incidencias cuyos efectos no sobrepasan los umbrales de los parámetros de calidad establecidos.

#### **b) Operador/proveedor directo: caso de RACSA y TELEVISORA**

El artículo 10 párrafo 3° del RPPU establece que las reclamaciones deben presentarse contra el operador que presta directamente el servicio, en caso de que el servicio sea provisto a través de varios operadores y/o proveedores.

El artículo 6 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS) establece con claridad que el operador/proveedor responsable de asegurar los parámetros de calidad y de brindar las mediciones exigidas por ese reglamento, es el operador/proveedor que tiene un contrato de servicios con el cliente o usuario, o en su defecto el operador/proveedor que recibe el pago por la prestación del servicio.

Por ejemplo, el operador directo es quien tiene la obligación de establecer en los contratos las condiciones de calidad del servicio que cumplen con el RPCS, realizar las mediciones y evaluaciones de los parámetros correspondientes y enviar los resultados a la SUTEL; y en general presentar cualquier reporte e información requerida por la SUTEL sobre las condiciones de calidad con las que se prestan los servicios (artículos 17 y 25 RPCS).

También se encuentran obligados a llevar registros mensuales para cada uno de los parámetros de calidad (artículo 20 inciso a).

En el caso que nos ocupa, tanto RACSA como Cabletica ofrecen por separado un servicio de transporte de señales, por lo que ambos deben considerarse proveedores directos (al menos en la fecha del incidente y dadas las particularidades de las relaciones comerciales legadas con anterioridad a la nueva regulación). Posteriormente, y dado que RACSA entró en un acuerdo de acceso a la red de Cabletica y otros operadores de cable, y los operadores de cable consiguieron por su cuenta acceso a Internet, se convirtieron en competidos como ISPs. En este último caso, ha de entenderse que el proveedor directo sería solo uno de ellos, el que efectivamente provee el servicio de acceso a Internet.

Así las cosas, en este contexto debe tenerse a RACSA y CABLE TICA como proveedores directos del servicio de acceso a Internet.

## 2. Análisis de los alegatos de las recurrentes:

### 2.1 Alegatos de RACSA:

A continuación se analizan los argumentos de RACSA presentados en su escrito de recurso:

- a) **Indebida intimación del traslado de cargos.** RACSA alega que de los hechos intimados y los cargos imputados indicados en el auto de intimación de fecha 4 de noviembre de 2010, no se desprende con precisión el cómo, cuándo y dónde se dieron los hechos intimados, lo cual impidió a RACSA conocer el período investigado y las supuestas infracciones en temas de calidad. RACSA se fundamenta en el derecho sancionador, asumiendo que se trata de un procedimiento ordinario de carácter sancionador.

Este alegato no es de recibo porque como quedó explicado anteriormente en las consideraciones previas, el procedimiento de intervención y reclamación no es de carácter sancionatorio. Sin embargo, la razón de mayor peso para rechazar el alegato reside en la obligación de RACSA de conocer en detalle los hechos, el cómo, cuándo y dónde se dieron los hechos, toda vez que de acuerdo al artículo 10 del RRPV todo operador esta obligado a atender la gestión de la reclamación en forma previa a la intervención de la SUTEL, para lo cual debe conocer en detalle los hechos, evacuar la prueba correspondiente y brindar al usuario una respuesta adecuada, debidamente motivada; todo lo cual requiere necesariamente conocer y analizar con fundamento el cuadro fáctico del reclamo.

Todo ello aunado a lo ya indicado en las consideraciones previas, evidencia que RACSA conoce bien los hechos del reclamo y del conflicto que es sometido a la SUTEL para su intervención y resolución.

Por el contrario, si RACSA desconoce los hechos de la controversia derivada de una reclamación ante ella, hace entrever y más bien evidencia el incumplimiento de sus obligaciones respecto de la atención del usuario y la debida gestión del reclamo.

Tal y como se justificó en las consideraciones previas, no se trata de un auto de traslado de la intimación de un procedimiento sancionador, sino, de la puesta en conocimiento de la presentación de una solicitud de intervención de la SUTEL para resolver la controversia surgida con ocasión de un reclamo insatisfecho para el usuario (reclamo que anteriormente fue conocido y atendido por RACSA). Tal y como exige los artículos 10 y 11 del RRPV además de la puesta en conocimiento a RACSA de la controversia planteada se solicita el

expediente de gestión para conocer en detalle lo actuado por RACSA, la prueba evacuada por ésta, y la respuesta motivada que suministró al usuario.

- b) **Práctica de prueba en ausencia de parte.** RACSA argumenta que sin su participación la SUTEL realizó pruebas para verificar las condiciones de calidad y prestación del servicio, cuyos resultados concluyen en deficiencias en los niveles de calidad en la prestación del servicio al Café Internet Cyber Colón, según se desprende del el informe 2257-SUTEL-2010 de fecha 8 de diciembre del 2010, el cual sirve de fundamento del acto recurrido (Informe que corre a folios 618 a 630 del expediente). Señala que las pruebas se realizaron en forma sorpresiva, sin previa notificación de las partes y solo se hizo en presencia del quejoso, actuación que pone de manifiesto el desequilibrio procesal. Agrega RACSA que solo tuvo conocimiento de estas pruebas en la comparecencia, y que estas pruebas y el informe 2257-SUTEL-2010 son hechos posteriores a la intimación de cargos, por lo que no pueden ser utilizados en el procedimiento como prueba fehaciente, y como tal no resulta idónea para pretender sancionar a RACSA.

Este argumento tampoco es de recibo, pues como se justificó en las consideraciones previas no se trata de un procedimiento sancionatorio, sino de un procedimiento sumario a partir del expediente y prueba aportada por el operador involucrado en la reclamación, según el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones y el Reglamento del régimen de protección de los derechos del usuario final (artículos 10 y 11). En este caso en particular el órgano instructor más bien realizó audiencias orales y privadas para evacuar prueba aportada por ambas partes y escuchar las defensas y conclusiones sobre todo lo actuado, así como los hechos de conocimiento tanto del quejoso como de RACSA y TELEVISORA, y el fundamento jurídico.

Así las cosas, pese a que no era necesario ni obligatorio realizar audiencias y evacuar más pruebas que las aportadas en el expediente de atención del reclamo ante RACSA y TELEVISORA, la SUTEL llevó un procedimiento ordinario para averiguar de mejor manera la verdad real; de manera tal que la audiencia oral y privada pretendía evacuar de mejor manera la prueba y realizar la inspección pericial necesaria. Art. 309 LGAP.

La inspección se realiza en ejercicio de la función fiscalizadora y de inspección que tiene la SUTEL. Los funcionarios de la SUTEL gozan de autoridad pública y lo que es prueba en sentido estricto en el acta o informa, donde con carácter de fe pública o acta, el funcionario que realizó la inspección anotó todos los pormenores y resultados de las pruebas realizadas. En esta materia de inspecciones lo que es prueba es el acta o declaraciones de los funcionarios. No se trata de una pericia o prueba pericial.

En cuanto la prestación y calidad del servicio, RACSA está obligada a realizar las mediciones de los parámetros de calidad establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de los servicios de telecomunicaciones. Este mismo reglamento exige que todos los operadores deben tener los programas, equipos y demás, que les permita medir, registrar, almacenar y periódicamente remitir a la SUTEL los resultados de las mediciones correspondientes. En este sentido, RACSA debería tener la prueba suficiente para atender adecuadamente el reclamo de cualquier usuario respecto de la calidad del servicio de acceso a Internet o transferencia de datos. Similares obligaciones existe para los casos de interrupciones del servicio incluso debiendo RACSA aplicar una metodología de compensación automática, todo lo cual previene los eventuales conflictos con sus usuarios.

Por otra parte, RACSA tiene la carga de la prueba como establece el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, y la obligación de atender adecuadamente la gestión de los reclamos presentados. Para ello debe abrir un expediente cuyo contenido establece el



RRPU y de lo cual se deriva que RACSA debe tener un conocimiento detallado de la reclamación y la obligación de evacuar la prueba necesaria y pertinente que le permita suministrar una respuesta motivada al usuario, ofreciéndole soluciones alternas si fuera el caso.

Así las cosas, dado que las mediciones de calidad del servicio están a cargo de los operadores y siendo que se trata de datos recogidos por instrumentos y equipos técnicos según una metodología, el operador tiene la carga de la prueba a la hora de atender las reclamaciones de sus clientes. La Superintendencia tiene una facultad de realizar sus propias pruebas, sobre todo en los casos en que las pruebas realizadas por el operador no le ofrecen la confianza debida o son insuficientes.

En lo que interesa, lo relevante es que un operador no puede alegar que en determinada fecha y lugar no existe una prueba fidedigna para demostrar el cumplimiento o no de la calidad del servicio; puesto que es su obligación realizar las mediciones periódicas, y en cualquier caso de proveer la prueba adecuada durante la gestión en su propia sede de la reclamación. SUTEL proveerá facultativamente prueba o análisis cuando las circunstancias lo ameriten en relación con la prueba aportada por el operador; bajo el entendido de que en realidad se trata de una facultad en beneficio de reclamante en caso de que la prueba evacuada por el operador represente duda.

Puesto que existe una carga del operador de producir la prueba que le permita fundamentar y dar una respuesta al quejoso, estamos ante una presunción de que los hechos del reclamo son ciertos en caso de que el operador no produzca ninguna prueba o la producida es insuficiente para fundamentar o motivar su respuesta dada al usuario. Es decir, se trata de que si el operador no desvirtúa lo alegado por el usuario, se presumen ciertos los hechos alegados, dado que en virtud de la carga de la prueba, serán válidos salvo no se pruebe lo contrario.

Por consiguiente, del caso en examen resulta que ni siquiera era necesario para la SUTEL realizar estudios adicionales, toda vez que debía resolver con lo aportado por RACSA o hacer valer la presunción legal en virtud de los efectos de la carga de la prueba.

Así las cosas, y dado que se tienen por demostrados los hechos en virtud de que RACSA no aportó prueba necesaria y pertinente; y dado que sobre ella existe la carga de la prueba, resulta que los hechos deberán tenerse por ciertos al no ser desvirtuados, amén de su incumplimiento de realizar mediciones periódicamente, registrarlas y almacenarlas.

En este sentido, el resultado del acto recurrido sería el mismo, aun en el caso de que se invalidara el informe del oficio 2257-SUTEL-2010 de fecha 8 de diciembre del 2010, lo cual no resulta procedente al amparo de lo dispuesto en el Art. 221 y 309 de la LGAP, los cuales disponen que el órgano director debe adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún contra la voluntad de éstas últimas, para lo cual tiene la facultad de realizar inspecciones oculares y periciales antes de celebrar la comparecencia.

Adicionalmente, cabe aclarar que el informe referido es producto de las labores de inspección de los funcionarios de la SUTEL, quienes actúan en su carácter de autoridad pública, y lo que se recoja en sus actas tienen el carácter de fe pública y son plena prueba.

En síntesis, dado que RACSA no realizó las mediciones periódicas a las que está obligado ni las registró ni almacenó, igualmente, la SUTEL realiza una función de inspección y control que le permite con un carácter de autoridad pública de sus funcionarios recabar cualquier información y dato, con carácter de prueba, sin la intervención y participación de los

interesados; salvo que para ello fuera necesario la autorización para ingreso en la propiedad privada, entre otros.

- c) **Indebida fundamentación de la resolución recurrida.** RACSA alega que la deficiencia en la calidad del servicio prestado a un usuario afectado, es un hecho no probado, toda vez que el informe 2257-SUTEL-2010 no puede ser prueba en este procedimiento. Este aspecto está ligado al anterior reproche. Además tampoco se tiene demostrado que las pruebas se hayan realizado directamente del módem del proveedor del servicio o con un equipo conectado directamente a la red como deber ser realizada la prueba en razón de la naturaleza propia del servicio, lo cual evidencia la carencia de los elementos técnico científicos para poder sancionar por fallas en la calidad del mismo.

Con base en lo manifestado en el punto anterior y las consideraciones previas, se tiene que los hechos de la reclamación objeto de este procedimiento de intervención y resolución del conflicto, se tienen probadas en virtud de la presunción legal, dado que RACSA no pudo desvirtuarlos al no ofrecer la prueba necesaria y pertinente.

La resolución recurrida además de estar fundamentada en el informe 2257-SUTEL-2010, encuentra fundamento jurídico y está bien motivada, en el Informe final del órgano director, contenido en el oficio 2134-SUTEL-2011, de fecha 30 de agosto de 2011 (visible a folios 1181 a 1209 del expediente). En se establecen los motivos de hecho en los antecedentes, así como el fundamento jurídico y motivación, en los análisis técnico y jurídico.

Adicionalmente, los funcionarios de la SUTEL en su carácter de autoridad pública y ejerciendo su función de inspección realizaron algunas pruebas haciendo constar los resultados en el acta respectiva.

Las pruebas de la inspección de la SUTEL pese a que se realizaron en dos fechas, si están comprendida dentro del periodo del reclamo, dado que los hechos de la queja son de efectos continuados y el periodo del reclamo inicia la interposición de la queja ante el operador y continúa hasta que el usuario obtenga una respuesta satisfactoria, sea por el operador o por la intervención de la SUTEL. Dado que RACSA y TELEVISORA fueron incapaces de ofrecer las pruebas de calidad del servicio pertinentes, teniendo la carga de la prueba, la inspección en cuestión realizada por la SUTEL es un indicio de que el servicio aún en otras fechas no brindaba la calidad ofrecida y contratada. Reiteramos que el reglamento de calidad exige la medición de los parámetros por parte de los operadores/proveedores y su registro, por lo que si éstos no cuentan con los datos necesarios respecto de la calidad del servicio de acceso a Internet prestado en determinada fecha; es responsabilidad y sólo debe afectar a RACSA, en virtud de su carga respecto a la prueba. SUTEL en realidad lo que hace (aún no siendo obligación) es realizar pruebas posteriores para determinar la calidad del servicio, en un periodo evaluado.

Respecto a si las pruebas se realizaron en el modem del proveedor, cabe indicar que el informe es muy claro al expresar que las pruebas si se realizaron directamente desde el cablemodem, prueba de ello es el cambio de dirección IP que se le asigna a la PC que se conectó al modem a la hora de realizar las pruebas puesto que el servicio de direccionamiento de IP's de Cable Tica es del tipo DHCP asociado al MAC ADDRESS.

- d) **Falta de fundamentación en cuanto a la compensación.** RACSA alega que el cálculo de la compensación se fundamenta en fechas o periodos que no corresponden a los denunciados y que no fueron los que constan en el auto inicial de procedimiento. En concreto, RACSA argumenta que la resolución recurrida no indica el parámetro utilizado para la determinación de la compensación; el

*fundamento en qué consiste y cuándo se dio la deficiencia o falla del servicio; así como las razones del por qué se utilizó un período de facturación del cliente de los meses de enero 2010 a febrero 2011, el cual no fue objeto del procedimiento administrativo.*

*Sobre este particular tampoco es de recibo los argumentos de RACSA. Es palpable la falta de entendimiento del régimen de protección de los derechos de los usuarios y el procedimiento de reclamación por el deterioro de la calidad de los servicios contratados como lesión a los derechos de los usuarios finales. Ello en el sentido de que el sistema establecido para asegurar la protección de los derechos de los usuarios finales radica en una serie de elementos como los parámetros mínimos de calidad por servicio, las mediciones obligatorias de esos parámetros por los operadores, los reportes de los resultados respectivos, la evaluación de esos resultados por parte de la SUTEL. Por otra parte, además el sistema comprende una adecuada atención de las quejas o reclamos, debiendo el operador gestionar el reclamo dentro de un tiempo establecido, procurando toda la prueba necesaria y motivando su respuesta o solución propuesta al usuario reclamante. Otro elemento crucial es la figura de la "relación calidad-precio", donde el precio cobrado por determinado servicio con ciertas características debe reflejar el grado de cumplimiento de los parámetros de calidad contratados que como mínimo tiene que ser los establecidos en la normativa aplicable. Aunado a la "relación precio" está el "factor de ajuste por calidad o FAC", el cual se estima a partir del grado de cumplimiento de los parámetros respectivos para ajustar el precio, a efectos de que el precio refleje en la realidad el verdadero valor por el servicio realmente prestado según aquel grado de cumplimiento.*

*Siguiendo una lógica si un usuario presenta un reclamo en un cierto día sobre la calidad de un servicio, el operador debe atender y gestionar ese reclamo como establece la reglamentación y ofrecer una solución o respuesta satisfactoria. El hecho o incidente objeto del reclamo es de efectos continuados; es decir, hasta tanto el operador no ofrezca una solución satisfactoria o explicación razonable, la percepción negativa del reclamante sobre el servicio deberá entenderse continuada en el tiempo, sobre todo si luego interpone la solicitud de intervención ante la SUTEL, lo que ratifica la prolongación de la su mala percepción del servicio recibido. Lo mismo sucede durante el procedimiento ante la SUTEL, pues de lo contrario, se haría recaer una exigencia innecesaria sobre el reclamante, para que éste este constantemente ampliando su reclamo. Esto no tiene lógica ni utilidad práctica, toda vez que, es el operador quien tiene la carga de la prueba, para romper con esa presunción de la falta de calidad del servicio, y al no proveer esa prueba en la gestión del reclamo ni en la respuesta o solución propuesta, los efectos de los hechos de la queja se prolongan en el tiempo; razón por la cual debe entenderse que el periodo del reclamo no es por unas fechas específicas, sino, por todo el plazo que dure el reclamo, sea en sede del operador, sea en sede administrativa ante la SUTEL.*

*En cuanto el parámetro utilizado para la determinación de la compensación y su fundamento, está bien desarrollada en el informe de la SUTEL que detalla cómo se calculó el ajuste del precio por el deterioro en la calidad, a partir del instrumento denominado "factor de ajuste por calidad" dispuesto en el Capítulo Undécimo del Reglamento de Prestación y Calidad.*

*Respecto del fundamento del cálculo del ajuste, éste consiste en el grado de incumplimiento de los índices de calidad para el servicio contratado, según el Reglamento de Prestación y Calidad y el detalle del informe de la SUTEL. Una vez establecido ese incumplimiento producto de la evaluación específica realizada por la SUTEL y de acuerdo a la normativa del Capítulo Undécimo de dicho reglamento, se procedió a aplicar la fórmula que exige ese reglamento y aplicársela a periodo del reclamo correspondiente.*

*En relación al periodo utilizado, es decir la del cliente de los meses de enero 2010 a febrero 2011; ya ha quedado expuesto que dicho periodo es el periodo desde la fechas de incidente objeto del reclamo interpuesto ante el operador, fechas que se entienden como efecto de los hechos continuados, como consecuencia de la falta de una debida atención de la queja, la no realización de las mediciones correspondientes, y como resultado de la carga de la prueba. La fecha final de ese periodo es febrero de 2011 porque en ese mes, el cliente decide no continuar con el servicio.*

*En suma, el fundamento y adecuada motivación se detalla en el informe (visible a folios 1181 a 1209 del expediente), concretamente a partir de la página 20 a folio 1220 del expediente, hasta la página 24. Este informe forma parte de la resolución recurrida, misma que fue transcrita en dicho acto final.*

- e) **Incongruencia entre el traslado de cargos y la resolución final.** RACSA alega que en el auto de inicio del procedimiento (mal llamado auto de intimación) no se indicó que existiera incumplimiento en el desempeño del enlace a nivel internacional en condiciones bilaterales (velocidad de transferencia local e internacional), ni por cuánto tiempo se presentó el supuesto problema, ni en qué fechas exactamente. Por el contrario, los reclamos del quejoso se restringen a: 1. un corte del servicio de acceso a Internet los días 8 y 9 de diciembre de 2009; 2. un problema con la IP pública fija; y 3. problemas en la transmisión del 17 de octubre del 2010. Que por lo anterior, la resolución recurrida no puede resolver sobre cuestiones que no son objeto del procedimiento de reclamación ni que han sido puestas en conocimiento de RACSA en el auto de inicio del procedimiento.

*El reclamo se presentó por deficiencia en la calidad del servicio de acceso a Internet, pues es lógico que no se puede exigir al usuario final determinar qué parámetro de calidad en concreto se está incumpliendo. La calidad se define (artículo 3 del RRP<sup>2</sup>) como el efecto global de la operación de un servicio que determina el grado de satisfacción del cliente o usuario. Por grado de satisfacción se entiende (ibídem) como la medida en la cual un usuario considera que han sido cumplidas sus expectativas sobre la prestación de un servicio. La percepción de calidad se define (artículo 8 del RPCS) como la manera en que los usuarios aprecian por medio de sus sentidos, el funcionamiento de un servicio. En este sentido, el reclamo parte de la percepción del usuario de que según sus expectativas del servicio contratado la prestación recibida del mismo no se siente satisfecho. Si el servicio es lento o tiene cualquier otro síntoma o particularidad, corresponde al operador determinar la causa o la justificación del por qué esa percepción; lo que implica determinar si es en la red de acceso del transporte local, o si se trata de la transferencia internacional. En cualquier caso, sea a nivel nacional o internacional el proveedor directo es el responsable de la calidad del servicio ofrecida y contratada, para lo cual debe mantener acuerdos de niveles de servicio y calidad con sus proveedores internacionales (artículo 6 del RPCS y 10 pfo. 3º del RRP).*

*Precisamente si los proveedores involucrados RACSA y CABLE TICA hubieran realizado las mediciones de los parámetros de calidad para los servicios de transferencia con la periodicidad establecida en la normativa aplicable y de acuerdo al RPCS, esos proveedores hubieran podido atender adecuadamente y responder motivadamente la respectiva gestión del reclamo. Ello es así por cuanto según lo establecido en los artículos 20 y 25 del RPCS el proveedor deberá medir los indicadores de calidad establecidos en dicho reglamento o por la SUTEL, debiendo considerar el **registro mensual** para cada uno de los parámetros de la información correspondiente obtenida en cada plataforma, enrutador o mediante equipos adicionales que se instale para tal efecto. Por ello y dado que la SUTEL le corresponde la*

<sup>2</sup> Ver adicionalmente, artículo 4 del Reglamento de prestación y calidad de los servicios.

*supervisión de la prestación y calidad de los servicios de telecomunicaciones, está facultada para realizar sus propias mediciones así como solicitar cualquier otro tipo de reportes, datos o información en general.*

*Así las cosas, la SUTEL dentro del presente procedimiento y ante los hechos que se desprenden del reclamo y el expediente de gestión de RACSA y CABLE TICA, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia procedió a realizar una evaluación particular de un cliente específico y mediante una evaluación de campo específica, tal y como establece el artículo 133 pfs. 3° y 4°, y el artículo 137 pfo. 2° del RPCS. Es así como la SUTEL en ausencia de la información de la totalidad de los indicadores de calidad del servicio en estudio, seleccionó los parámetros para la evaluación particular y la ponderación correspondiente.*

*Una vez que la SUTEL determinó el grado de incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio evaluado, y resultando una deficiencia en la calidad, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 137 del RPCS determinó el Factor de Ajuste por Calidad y ordenó al ajuste del precio de dicho servicio evaluado.*

*En el caso de examen por tratarse de un reclamo por deficiencia en la calidad, el ajuste del precio del servicio evaluado se aplica retroactivamente y por el periodo evaluado; considerando que el ajuste en el precio del servicio evaluado será proporcional al periodo en que mantengan los problemas detectados. Por tratarse de hechos continuados y a no haber habido una solución o atención satisfactoria por parte de los operadores involucrados, ni en el momento oportuno en la atención de la queja ni en ningún momento posterior, hasta que el cliente retira el servicio, es que el periodo abarca desde la fecha del incidente denunciado hasta el retiro del servicio.*

*Adicionalmente, la SUTEL debió haber considerado aplicar el párrafo 3° del artículo 137 del RPCS, en tanto establece que una vez realizado el ajuste por calidad del servicio, éste se mantendrá hasta que el operador, realice los ajustes y correcciones correspondientes y la SUTEL verifique el cumplimiento de los indicadores respectivos. No obstante, ya que el cliente retiró el servicio el ajuste a futuro no fue necesario.*

*En definitiva, resolver el reclamo por deficiencia en la calidad de un servicio no supone por parte del usuario que identifique los indicadores de calidad que se incumplen; basta que presente el reclamo ante el proveedor y la manifestación de su percepción e insatisfacción. Si el operador es incapaz de determinar la causa de la falla y el indicador de calidad afectado, la SUTEL lo hará realizando una evaluación particular del servicio objeto del reclamo, mediante una evaluación de campo específica o de acuerdo a los reportes de indicadores brindados por el proveedor.*

*Así pues, es como la SUTEL llega a determinar el incumplimiento en el desempeño del enlace a nivel internacional en condiciones bilaterales (velocidad de transferencia local e internacional). Ahora bien, en cuanto al tiempo en que persistió la falla, corresponde al periodo evaluado que es el periodo en que se mantuvieron los problemas detectados, según lo dispuesto por el artículo 137 del RPCS; considerando que los hechos son continuados por la inacción de los operadores involucrados. Dado que los operadores tiene que presentar trimestralmente a la SUTEL los reportes de la evaluación de los indicadores de calidad de servicio; y siendo que ni RACSA ni CABLE TICA lo hicieron según lo establecido en dicho numeral 137 del RPCS, amén de que la atención de la queja fue resuelta insatisfactoriamente para el usuario y este presentó la intervención ante la SUTEL, es que el periodo no se limita a las fechas o días concretamente denunciados en el reclamo ante los operadores.*

- f) **Indebida aplicación de la normativa.** RACSA alega que la resolución recurrida aplicó la normativa equivocada en cuanto los parámetros de calidad y respecto de la clasificación del servicio como Pymes y no como residencial, contraviniendo el ordenamiento jurídico y los límites de la discrecionalidad administrativa establecidos en los artículos 15 y 16 de la Ley General de la Administración Pública. De acuerdo a RACSA al caso concreto no puede aplicarse la Resolución RRG-5957-2006 vigente de acuerdo a la Resolución RCS-615-2009, la cual establece los indicadores de calidad del servicio Acelera, que utiliza tecnología ADSL, siendo esta tecnología diferente al servicio de Internet vía Cable Módem, modalidad esta que se asocia al servicio objeto de este procedimiento.

La resolución RCS-615-2009 estableció que todo servicio de acceso a Internet, debía equipararse al servicio ADSL ACELERA, independientemente de su tecnología. Este es un acto final y firme, y en virtud de la presunción de legalidad de los actos administrativos y la ejecutividad y ejecutoriedad de los mismos, tanto RACSA, CABLE TICA como la Superintendencia deben acatar y cumplir dicha resolución RCS-615-2009. Es este sentido, no hay discusión de que el servicio de acceso a Internet brindado a través de la plataforma de cable, en una red híbrida de fibra y coaxial, es para los efectos del pliego tarifario equivalente mismo servicio de acceso a Internet, a través de la tecnología ADSL y la red de acceso de cobre. Así las cosas, por la velocidad contratada, según el tenor literal de los contratos y el precio pactado, se concluye que para efectos del precio el servicio se clasifica como PYMES y no residencial.

Ahora bien, en cuanto los parámetros de calidad no es cierto que se aplican los del pliego tarifario, pues según se desprende tanto del informe 2257-SUTEL-2010 (Evaluación de calidad) como del informe 2134-SUTEL-2011 (Informe final), los indicadores de calidad evaluados son los establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de los servicios, publicado en La Gaceta N° 82, del 29 de abril del 2009; para los **servicios de transferencia de datos**.

- g) **Indebida valoración y apreciación de la prueba.** RACSA alega que la prueba evacuada fue indebidamente valorada, porque en la resolución recurrida se llegan a valoraciones improcedentes, en cuanto a las siguientes dos consideraciones: 1. SUTEL concluye que el servicio prestado en cuestión es un servicio clasificado como Pymes, cuando en realidad se trata de un servicio Residencial, denominado Internet Gold 4Mbps/1 con IP pública fija, y 2. SUTEL concluye que la velocidad del servicio en cuestión es equiparable al de la tabla del Pliego tarifario vigente respecto del servicio Acelera, cuando en realidad son servicios no equiparables por ser paquetes comerciales diferentes. En cuanto al primer aspecto, indica la prueba supuestamente valorada de forma indebida, a folios 75, 732 y una Certificación emitida por RACSA. Respecto del segundo aspecto, RACSA no menciona la prueba en concreto que juzga de indebidamente apreciada, así que ha de asumirse que se trata de la misma prueba, apuntada para el primer aspecto.

No lleva razón la recurrente, por cuanto como se ha analizado, el contrato tanto de RACSA como CABLE TICA indican que el servicio es de PYMES, además la velocidad contratada coincide con la velocidad del servicio clasificado en el pliego tarifario como PYMES; y el pago o la contraprestación económica se acerca más a la tarifa máxima del servicio PYMES, ergo, es correcto catalogar el servicio de acceso a Internet objeto de los contratos entre RACSA y CABLE TICA, respectivamente, como un servicio PYMES y no residencial. En relación con el segundo supuesto agravio, tampoco lleva razón la recurrente, toda vez que como se ha señalado, mediante resolución firme y final se estableció que el servicio de acceso a Internet es uno solo independientemente de su tecnología y red empleada; al menos para efectos del pliego tarifario.



- h) **Razonabilidad y proporcionalidad de la sanción impuesta.** RACSA en realidad objeta el cálculo de daños y perjuicios, en virtud del artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones. Se alega que el monto de \$ 163.334,83, por concepto de daños calculados sobre las mensualidades pagadas por el quejoso, por un total de 14 meses, es irrazonable, desproporcionado, carente de toda motivación, método, y de prueba idónea que la sustente. RACSA argumenta que los daños y perjuicios, de conformidad con los artículos 72 y 704 del Código Civil, deben ser probados por quien dice sufrirlos, y que en el caso en concreto, no existe una comprobación efectiva del supuesto daño. Adicionalmente, RACSA argumenta que el cálculo no es proporcional, dado que en realidad lo determinado por el informe 2257-SUTEL-2010 es una deficiencia del servicio por un día, concretamente el día en que se realizó las pruebas de evaluación, a decir el 7 de diciembre de 2010. RACSA, insiste en que por las razones antes indicadas, tampoco existe el supuesto de hecho del incumplimiento de los parámetros de calidad del servicio. RACSA en lo esencial alega, que desconoce de la motivación de la resolución recurrida, el motivo por el cual se estima que al quejoso se le deben reconocer 14 meses, si lo que se determinó en el procedimiento fue el incumplimiento con el umbral de la velocidad de transferencia en un día específico y no en 14 meses de servicio; y además, la base de cálculo considera la tarifa desde enero del 2010 hasta febrero del 2011, sin que se haya justificado el por qué utilizar todo este período, incluyendo meses que no fueron parte del reclamo.

Considera esta asesoría que tampoco lleva razón RACSA; por cuanto la razonabilidad y proporcionalidad de la indemnización quedan evidenciados en la aplicación de factores objetivos de una fórmula establecida en el reglamento mencionado atendiendo a los índices de calidad que presentaron un grado de incumplimiento. Por otra parte, es imperativo recordar que no se trata de una multa como especie de sanción ni de una sanción por haber incurrido en una infracción administrativa. Simplemente se trata del reconocimiento del ajuste del precio pagado por un servicio prestado deficientemente en su calidad, utilizando un "factor de ajuste" calculado en forma objetiva y a partir de la información resultante de una evaluación específica según establece el Reglamento de Prestación y Calidad.

- i) **Efectos de la existencia de SPAM.** RACSA alega que la resolución recurrida no valoró el hecho de la existencia de SPAM imputable al quejoso, lo que afirma, constituye una causa eximente de responsabilidad o rompimiento del vínculo o relación causal respecto de los hechos atribuidos a RACSA y la deficiente calidad del servicio percibido por el quejoso. Se argumenta que en el expediente consta que el Café Internet Cyber Colón tuvo problemas de spam los días investigados, pues funcionaba sin seguridad en su red y que no tenía bloqueado el puerto 25; todo lo cual compromete la calidad del servicio. Agrega RACSA que en dicho período investigado, se probó que los canales internacionales (ancho de banda) tenían la suficiente capacidad y por lo tanto no pudo existir la saturación de la red que haya podido dar lugar a un problema de calidad del servicio, lo cual no fue considerado por el Consejo en la resolución recurrida.

Sobre este particular, considera el suscrito que la resolución recurrida y el informe de la SUTEL abordan suficientemente este tema, y se hace a cabalidad, no encontrando vicio alguno en lo desarrollado por dicho informe para desacreditar este argumento de la existencia del SPAM en relación con el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio en cuestión.

## 2.2 Alegatos de TELEVISORA:

A continuación se resumen los alegatos de TELEVISORA presentados en su escrito de recurso:

- a) **Demostración de los hechos, que acreditan el incumplimiento de los parámetros de velocidad contratados por el reclamante.** La recurrente alega que la carga de la prueba la tienen el reclamante y esta Superintendencia y, por ende, deben demostrar los hechos que se tienen por probados en la resolución final relativos al incumplimiento de TELEVISORA en cuanto los parámetros de calidad del servicio contratado por el reclamante (artículo 98 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios), a decir, por ejemplo las mediciones correspondientes.

Sobre este particular téngase la misma fundamentación para rechazar el argumento, en lo ya indicado en cuanto a los argumentos de RACSA. La carga de la prueba la tiene el operador, es decir RACSA y/o TELEVISORA, de conformidad con el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones.

- b) **Incorrecta realización de prueba al no probarse fehacientemente que se realizara directamente en el módem de Cabletica.** Alega la recurrente que es importante la determinación de si las pruebas de comprobación de los parámetros de calidad del servicio contratado, se realizaron directamente del módem de Cabletica y no sobre un equipo de cómputo conectado a la red interna del negocio del quejoso. En ese sentido, la recurrente alega que la única prueba y motivación para establecer –por parte del órgano instructor– el incumplimiento de TELEVISORA es el informe del oficio 2257-SUTEL-2010.

Sobre este particular téngase la misma fundamentación para rechazar el argumento, en lo ya indicado en cuanto a los argumentos de RACSA. En realidad los hechos objeto del reclamo sobre el grado de incumplimiento en la calidad ofrecida del servicio en cuestión, son demostrados dada la presunción legal en virtud de la carga de la prueba de RACSA y TELEVISORA, al no haber estos operadores demostrado o aportado prueba útil y pertinente que desacredita aquella presunción. Por lo demás, la evaluación específica realizada por la SUTEL, nada más vino a ratificar y confirmar dicha presunción al menos en la especificidad en que fue realizada. Como se deriva de la inspección efectuada por la Dirección General de Calidad, efectivamente las pruebas de la SUTEL se realizaron sobre el módem del operador.

- c) **Incongruencias del informe en el oficio 2257-SUTEL-2010.** La recurrente alega errores en las pruebas que se recogen en el informe del oficio 2257-SUTEL-2010:
- La prueba debió haberse realizado haciendo un envío y una descarga simultánea y o con cuatro envíos o cuatro descargas;
  - No se menciona que los servidores utilizados en las pruebas estuvieran saturados en el momento de las pruebas, lo que afecta el resultado de las mismas;
  - El informe adolece de un "trace out" a cada uno de los servidores, que permita identificar si la saturación detectada se produjo en el enlace local o en el enlace internacional, en cuyo último caso sería responsabilidad de RACSA. Con ello se quiere establecer una indeterminación fáctica que impide una determinación individualizada de responsabilidad sea que recaiga en RACSA o en TELEVISORA, lo que impide sancionar.

*Sobre este particular, y con respecto al envío y descarga simultaneo, al hacer un único envío y una única descarga no se va a comprobar la capacidad real del enlace, puesto que el mismo debe estar en condiciones "extremas" para corroborar la velocidad real contratada. No se menciona que los servidores utilizados en las pruebas estuvieran saturados puesto que por lo mismo se realizaron varias descargas de diferentes servidores, aunque alguno de ellos es encuentren en dichas condiciones la comprobación se realizó a nivel local.*

*En cuanto a las pruebas de "trace out", éstas no se realizaron. No obstante, considera el suscrito que para efectos del ajuste de precios no es relevante, dado que el modelo de negocios seguido por RACSA y TELEVISORA antes y unos meses posteriores a la entrada en vigencia de la Ley General de Telecomunicaciones, hace responsable a cada uno de ellos en forma solidaria por el servicio prestado. La distribución que luego esas partes hagan de esa responsabilidad será una cuestión interna a la relación comercial que éstos tengan, cuyas características particulares les habían permitido disfrutar de un negocio con anterioridad a la Ley General de Telecomunicaciones.*

- d) ***Incorrecto cálculo de la multa (sanción) debido a un error en la cuantificación del plazo.*** *La recurrente alega que el periodo utilizado en el cálculo de la multa, sea de enero del 2010 a febrero de 2011, es un error. Justifica su alegato en que el artículo 134 respecto del factor de ajuste por calidad dispone que el factor se aplica en función del grado de cumplimiento de los niveles mínimos de calidad del servicio evaluado, para un periodo determinado, y que en el caso de marras la medición realizada fue en un día particular, extendiendo el cumplimiento a todo un plazo.*

*Respecto del plazo o periodo del cálculo del ajuste del precio por concepto de indemnización, se reiteran los mismos argumentos esgrimidos anteriormente para igual alegato de RACSA. El periodo de la evaluación específica para el ajuste del precio, corresponde a las fechas objeto del reclamo hasta la resolución final, sea por el operador en la gestión de la queja o por la SUTEL; de conformidad con la inversión de la carga de la prueba y la continuación de los hechos del reclamo."*

(Hasta aquí la transcripción)

- II. Que el referido informe es acogido por este Consejo en toda su argumentación y fundamento en lo transcrito como parte de la motivación de esta resolución, al igual que hace con la siguiente conclusión:

"(...)

#### **D. Conclusiones y Recomendaciones**

*En virtud de lo expuesto, se recomienda declarar sin lugar el recurso de reposición interpuesto por RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A., cédula jurídica número 3-101-009059, contra la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-211-2011 de las 11:20 horas del 21 de setiembre de 2011, adoptada mediante acuerdo 015-074-2011, en la sesión ordinaria 074-2011 del Consejo de esta Superintendencia, y dar por agotada la vía administrativa.*

*De la misma forma se recomienda declarar sin lugar el recurso de reposición interpuesto por TELEVISORA DE COSTA RICA S.A., cédula jurídica número 3-101-006829, contra la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-211-2011 de las 11:20 horas del 21 de setiembre de 2011, adoptada mediante acuerdo 015-074-2011, en la sesión ordinaria 074-2011 del Consejo de esta Superintendencia, y dar por agotada la vía administrativa.*

*Igualmente, se recomienda rechazar por extemporáneo el recurso de reposición interpuesto por HUBERTH HIDALGO SOMARRIBAS, cédula de identidad número 1-0609-0618, contra la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-211-2011 de las 11:20 horas del 21 de setiembre de 2011, adoptada mediante acuerdo 015-074-2011, en la sesión ordinaria 074-2011 del Consejo de esta Superintendencia, y dar por agotada la vía administrativa." (Hasta aquí la transcripción)*

- III. Que en cuanto el recurso de reposición interpuesto por HUBERTH HIDALGO, además de que su presentación se tiene como extemporánea y carece este órgano de competencia temporal, es necesario realizar las siguientes precisiones:
1. Respecto del alegato de error en las fechas en los hechos X, XI y XV se indica el año 2011, es evidente que se trataría de meros errores materiales que no acarrearán ningún vicio de nulidad del acto recurrido, ni inciden sobre el resultado final.
  2. En relación con la indemnización de daños y perjuicios, es claro que no procede el señalamiento de pago de una indemnización por ser competencia de éste órgano apreciar daños y perjuicios más allá de los producidos en la relación contractual de prestación de un servicio de telecomunicaciones. Además ha quedado suficientemente motivado en la resolución recurrida que los daños deben demostrarse, así como su relación causal respecto del daño y la causa alegada. No es suficiente una simple alegación se requiere una comprobación tanto del daño como de la relación causal.
  3. Finalmente, en cuanto a condenatoria en costas, es evidente que jurídicamente no existe en sede administrativa la condenatoria en costas, o que este órgano tenga competencia para conceder una pretensión de ese tipo.
- IV. Que de conformidad con los Resultandos y los Considerandos que preceden, lo procedente es rechazar los recursos de reposición interpuestos por RACSA, TELEVISORA Y HUBERTH HIDALGO SOMARRIBAS contra la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-211-2011 de las 11:20 horas del 21 de setiembre de 2011, adoptada mediante acuerdo 015-074-2011, en la sesión ordinaria 074-2011, tal y como se dispone.

#### POR TANTO

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

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

- I. Declarar sin lugar el recurso de reposición interpuesto por **RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A.**, cédula jurídica número 3-101-009059, contra la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-211-2011 de las 11:20 horas del 21 de setiembre de 2011, adoptada mediante acuerdo 015-074-2011, en la sesión ordinaria 074-2011 del Consejo de esta Superintendencia.
- II. Declarar sin lugar el recurso de reposición interpuesto por **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.**, cédula jurídica número 3-101-006829, contra la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-211-

16 DE AGOSTO DEL 2012  
Nº 16760

SESIÓN ORDINARIA NO. 049-2012



SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

2011 de las 11:20 horas del 21 de setiembre de 2011, adoptada mediante acuerdo 015-074-2011, en la sesión ordinaria 074-2011 del Consejo de esta Superintendencia, y dar por agotada la vía administrativa.

- III. Rechazar por extemporáneo el recurso de reposición interpuesto por **HUBERTH HIDALGO SOMARRIBAS**, cédula de identidad número 1-0609-0618, contra la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-211-2011 de las 11:20 horas del 21 de setiembre de 2011, adoptada mediante acuerdo 015-074-2011, en la sesión ordinaria 074-2011 del Consejo de esta Superintendencia, y dar por agotada la vía administrativa.
- IV. Dar por agotada la vía administrativa.
- V. Notifíquese la presente resolución a las partes interesadas del presente procedimiento.

ACUERDO FIRME.-

NOTIFÍQUESE.-

A LAS 14:00 HORAS FINALIZA LA SESION.

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.

CARLOS RAÚL GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ  
PRESIDENTE

LUIS-ALBERTO CASCANTE ALVARADO  
SECRETARIO