

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 073-2023

A LAS OCHO HORAS Y TREINTA MINUTOS DEL 07 DE DICIEMBRE DEL 2023

SAN JOSÉ, COSTA RICA

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Acta número setenta y tres, correspondiente a la sesión ordinaria celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Se da inicio a la sesión número 073-2023, a las 8:30 a.m., de manera virtual de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227 y la Ley para autorizar la celebración de sesiones virtuales a los Órganos Colegiados de la Administración Pública, Ley 10379, para lo cual se han tomado todas las medidas que permiten garantizar en tiempo real la oralidad de la deliberación, la identidad de los asistentes, la autenticidad e integridad de la voluntad colegiada, la conservación e inalterabilidad de lo actuado y su grabación en medios que permitan su íntegra reproducción. Se les recuerda que el quorum se formará con cada uno de los Miembros presentes mediante enlaces telemáticos, para lo cual deben permanecer, durante toda la sesión, conectados con audio y video, con tal de que su conexión le permita la comunicación simultánea de forma ininterrumpida. Por tanto, se solicita a los Miembros presentes que activen y mantengan sus cámaras encendidas e indiquen su nombre. De la misma manera, los presentes deben encender sus cámaras e identificarse, luego podrán apagar las cámaras si así lo desean. Participan los señores Federico Chacón Loaiza, quien preside y Cinthya Arias Leitón, Miembro Propietario. Asimismo, el funcionario Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo.-----

Participan los funcionarios Mariana Brenes Akerman, Ivannia Morales Chaves, Angélica Chinchilla Medina, Jessica Soto Rodríguez y Jorge Brealey Zamora, Asesores del Consejo.

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

ARTÍCULO 1

APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

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

Posponer:

PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

1. Informe de órgano de investigación preliminar de conformidad con la resolución RCS-190-2023 de la sesión 051-2023 celebrada el 24 de agosto del 2023.-----

PROPUESTAS DIRECCION GENERAL DE FONATEL

2. Propuesta de aprobación del Manual de selección y estructuración de proyectos y el Manual de Gestión de Proyectos del Fideicomiso con el Banco de Costa Rica.-----

Adicionar:

CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

1. Oficio OF-0997-SJD-2023 mediante el cual la Junta Directiva de la ARESEP notifica el acuerdo 08-97-2023 mediante el cual aprueban las vacaciones solicitadas por la señora Cinthya Arias Leitón para el 2 de enero del 2024.-----
2. Oficio OF-0702-AI-2023 mediante el cual la Auditoría Interna remite una advertencia sobre la elaboración de las actas digitales del Consejo de la SUTEL (07-AID-2023).---
3. Oficio OF-0681-AI-2023 por cuyo medio la Auditoría Interna se refiere a la aprobación de la prórroga solicitada mediante oficio 08976-SUTEL-CS-2023.-----
4. Oficio OF-0703-AI-2023 por cuyo medio la Auditoría Interna se refiere a la aprobación de la prórroga solicitada mediante oficio 10118-SUTEL-DGO-2023.-----
5. Oficio MIDEPLAN-DM-OF-2030-2023 mediante el cual se comunica la emisión del "*Lineamiento para el diseño y elaboración de políticas públicas*", el cual complementa la Guía para la elaboración de Políticas Públicas.-----
6. Correo del 6 de diciembre del 2023, mediante el cual la señora Renelda Rodríguez

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Mena del Área de Comisiones Legislativas, remite para análisis el Proyecto de Ley APROBACIÓN DEL "ACUERDO DE ASOCIACIÓN COMERCIAL ENTRE COSTA RICA Y ECUADOR".-----

7. Propuesta de acuerdo para declinar participación de la SUTEL en el Programa Ministerial de la GSMA y del Mobile World Congress.-----

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE COMPETENCIA

8. Solicitud de la empresa DATASYS en relación con la contratación 2023XE-000023-0000400001 para la Adquisición de bienes y servicios para la implementación de la red 5G.-----

PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

9. Solicitud del señor Freddy Artavia Estrada mediante el cual solicita la ampliación del permiso sin goce de salario.-----

AGENDA

1 - APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

2 - APROBACIÓN DE ACTAS DEL CONSEJO.

2.1 - Aprobación del acta de la sesión ordinaria 060-2023.-----

2.2 - Aprobación del acta de la sesión extraordinaria 061-2023.-----

3 - PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

3.1 - Informe del recurso de reposición interpuesto por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz en contra de la RCS-266-2022.-----

3.2 - Informe del recurso de apelación interpuesto por el ICE en contra del oficio 08661-SUTEL-DGC-2023 SUTEL-2023.-----

3.3 - Informe del recurso de apelación presentado en contra del oficio de la Dirección

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

General de Calidad 08473-SUTEL-DGC-2023.-----

3.4 -Recurso de amparo presentado por la firma Huawei contra el Instituto Costarricense de Electricidad.-----

3.5 -Ratificación de lo actuado por la Presidencia del Consejo en torno a la firma y remisión al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), del oficio conjunto MICITT/SUTEL, MICITT-DM-OF-856-2023 / 10364-SUTEL-CS-2023.-----

3.6 - CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

3.6.1 - Oficio OF-0962-SJD-2023 mediante el cual la Junta Directiva de ARESEP da por recibida la actualización de los reglamentos de competencia de la Junta Directiva de la Aresep.-----

3.6.2 - Oficio OF-0997-SJD-2023 mediante el cual la Junta Directiva de la ARESEP notifica el acuerdo 08-97-2023 mediante el cual aprueban las vacaciones solicitadas por la señora Cinthya Arias Leitón para el 2 de enero del 2024.-----

3.6.3 - Oficio OF-0702-AI-2023 mediante el cual la Auditoría Interna remite una advertencia sobre la elaboración de las actas digitales del Consejo de la SUTEL (07-AID-2023).-----

3.6.4 - Oficio OF-0681-AI-2023 por cuyo medio la Auditoría Interna se refiere a la aprobación de la prórroga solicitada mediante oficio 08976-SUTEL-CS-2023.--

3.6.5 - Oficio OF-0703-AI-2023 por cuyo medio la Auditoría Interna se refiere a la aprobación de la prórroga solicitada mediante oficio 10118-SUTEL-DGO-2023.-

3.6.6 - Oficio MIDEPLAN-DM-OF-2030-2023 mediante el cual se comunica la emisión del "Lineamiento para el diseño y elaboración de políticas públicas", el cual complementa la Guía para la elaboración de Políticas Públicas.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

3.6.7 - Correo del 6 de diciembre del 2023, mediante el cual la señora Renelda Rodríguez Mena del Área de Comisiones Legislativas, remite para análisis el Proyecto de Ley APROBACIÓN DEL "ACUERDO DE ASOCIACIÓN COMERCIAL ENTRE COSTA RICA Y ECUADOR".-----

3.6.8 - Propuesta de acuerdo para declinar participación de la SUTEL en el Programa Ministerial de la GSMA y del Mobile World Congress.-----

4 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL.

4.1 - Propuesta de informe ejecutivo de FONATEL con corte a setiembre del 2023.-----

4.2 - Propuesta de informe de Estados Financieros auditados de la información emitida por el Banco Nacional de Costa Rica para los periodos 2022 y parcial enero 2023.

5 - ÓRGANO SECTORIAL DEL COMPETENCIA.

5.1 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMPETENCIA.

5.1.1-Remisión de procedimientos de terminación anticipada, medida cautelar y procedimiento sumario.-----

5.1.2 - Informe de observaciones de la consulta pública del "ESTUDIO DE MERCADO SOBRE LA INFRAESTRUCTURA DE DUCTOS Y SU IMPACTO EN LA COMPETENCIA DEL MERCADO".-----

5.1.3 -Solicitud de la empresa DATASYS en relación con la contratación 2023XE-000023-0000400001 para la Adquisición de bienes y servicios para la implementación de la red 5G.-----

6 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS.

6.1 - Informe sobre la solicitud de ampliación de servicios presentada por la empresa TELCOSUR DEL SUR S.R.L.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- 6.2 -Informe sobre la solicitud de ampliación de servicios y zonas de cobertura presentada por la empresa CORPORACIÓN JOKA S.R.L.-----
- 6.3 - Informe técnico sobre asignación de numeración para el servicio de cobro revertido internacional, numeración 0800, a favor del INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.-----

7 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

- 7.1 -Propuesta de actualización del procedimiento para solicitudes de permiso de uso relacionados con sistemas de radioenlaces fijos y satelitales.-----
- 7.2 - Propuesta de informe de resultados de medición de banda angosta 2023.-----
- 7.3 - Propuesta de dictamen técnico para recomendar el otorgamiento de permisos de uso de frecuencias (radioaficionados).-----
- 7.4 - Propuesta de dictamen técnico para recomendar el archivo de la solicitud del permiso de uso de frecuencias (radioaficionado).-----
- 7.5 - Propuesta de medidas de simplificación regulatoria.-----
- 7.6 -Propuesta de evaluación del cumplimiento del indicador de respuesta para centros de atención de llamadas.-----
- 7.7-Borrador de cumplimiento del acuerdo 024-058-2023 relacionado con la homologación de contratos de servicios fijos y móviles del Instituto Costarricense de Electricidad.-----
- 7.8 -Propuesta de infografía sobre los derechos de los usuarios amparados en el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF).-----

8 - PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

- 8.1 - Solicitud del señor Freddy Artavia Estrada, mediante el cual solicita la ampliación

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

del permiso sin goce de salario.-----

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

ACUERDO 001-073-2023

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

ARTÍCULO 2

APROBACIÓN DE ACTAS DEL CONSEJO

2.1 - Aprobación del acta de la sesión ordinaria 060-2023.

De seguido, la Presidencia presenta la propuesta del acta de la sesión ordinaria 060-2023, celebrada el 05 de octubre del 2023. Conocido en detalle el tema, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:-----

ACUERDO 002-073-2023

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 060-2023, celebrada el 05 de octubre del 2023.-----

2.2 - Aprobación del acta de la sesión extraordinaria 061-2023.

Seguidamente la Presidencia presenta la propuesta del acta de la sesión extraordinaria 061-2023, celebrada el 06 de octubre del 2023. Conocido en detalle el tema, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:-----

ACUERDO 003-073-2023

Aprobar el acta de la sesión extraordinaria 061-2023, celebrada el 06 de octubre del 2023.-



07 de diciembre del 2023
 SESIÓN ORDINARIA 073-2023

ARTÍCULO 3

PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

3.1 - Informe del recurso de reposición interpuesto por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz en contra de la RCS-266-2022.

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

A continuación, la Presidencia presenta para consideración del Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica, para atender el recurso de reposición interpuesto por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz contra lo dispuesto en la resolución RCS-266-2022.-----

Al respecto, se conoce el oficio 10020-SUTEL-UJ-2023, del 24 de noviembre del 2023, por medio del cual esa Unidad se refiere al recurso interpuesto contra la disposición correspondiente a la “*INSCRIPCIÓN DE ACEPTACION DE LA OFERTA DE USO COMPARTIDO DE LA COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S. A. POR PARTE DE AMERICAN DATA NETWORKS, S. A.*”, de la resolución señalada.-----

A continuación la exposición de caso.-----

“Federico Chacón: *El primer punto que vamos a ver es el 3.2, que es el informe del recurso de reposición interpuesto por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz contra la resolución RCS-266-2032.*-----

María Marta Allen: *Este recurso de reposición lo presentó la Compañía Nacional de Fuerza y Luz en contra de una resolución que emitió el Consejo.*-----

Un poco de antecedentes, en enero de este año, en el diario oficial La Gaceta se publicó la resolución RCS-298-2022, que es la Oferta de Uso Compartido de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Posteriormente, en octubre de este año, también American Data informó su intención de adherirse a la Oferta de Uso Compartido de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz y en noviembre de este año, el Consejo aprobó la resolución RCS-266-2023, que es la inscripción de aceptación de la oferta de uso compartido de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz por parte de América Data.-----

Es en contra de esa resolución que la Compañía Nacional de Fuerza y Luz presenta el recurso de reposición y en ese recurso lo que alega es que ellos ya tenían un contrato firmado con American Data desde octubre del año 2021.-----

Con base en ese argumento que expone American Data, lo que hicimos fue revisar el expediente administrativo y los documentos que ahí constan y también los oficios que emitió la Dirección General de Mercados y se acredita que ni la Compañía Nacional de Fuerza y Luz ni American Data aportaron un contrato de este tipo al expediente.-----

Si bien la Compañía Nacional de Fuerza y Luz en varios momentos indica que tiene un contrato, nunca fue aportado al expediente y tampoco aportó ese contrato cuando presentó el recurso.-----

Eso también se acredita en los informes que emitió la Dirección General de Mercados, donde en ellos se indica que no hay ningún otro contrato firmado por ambas partes. Lo que sí se acredita en el expediente de este asunto es que una vez recibida la solicitud de American Data, de adherirse a la oferta de uso compartido.-----

de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, se siguió el procedimiento que establece el Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para el soporte de redes de telecomunicaciones y se subió al Consejo la inscripción de la aceptación de esa oferta por parte de América Data.-----

Por lo que recomendamos declarar sin lugar el recurso de reposición que interpone la Compañía Nacional de Fuerza y Luz en contra de la resolución RSS-266-2023, que es la

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

inscripción de aceptación de la oferta de uso compartido de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz por parte de American Data, dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que resuelva el recurso de reposición.-----

CinthyA Arias: *Me parece que sí se desarrolla, pero creo que es importante tal vez que María Marta lo mencione y es que ¿estamos hablando de la OUC, verdad, que la empresa se adhiere a la OUC de la otra empresa?*-----

Es importante que quede claro todo el proceso que ellos, pese a no ser operadores, que es lo que ellos dicen, sí los cubre la regulación de uso compartido y que de hecho, por eso deben presentar la oferta de uso compartido.-----

Me parece que sí está desarrollado, pero creo que es algo que es importante que quede claro también en actas, que es lo que justifica primero que se considere que no se procedió correcto, o sea que no hay presentado por parte de ellos un acuerdo inscrito y que ahora, al existir la oferta de uso compartido, las terceras empresas pueden hacer uso de ese instrumento para establecer su relación de compartición.-----

María Marta Allen: *Sí, de acuerdo, inclusive la oferta de uso compartido de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, como lo mencioné, fue aprobada por el Consejo.*-----

CinthyA Arias: *Sí, al final eso es el tema y esto es importante de cara a otros dueños de infraestructura que podrían utilizar el mismo argumento en el futuro.*-----

Federico Chacón: *De acuerdo, lo aprobamos en firme".*-----

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

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10020-SUTEL-UJ-2023, del 24 de noviembre del 2023 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:-----

ACUERDO 004-073-2023

1. Dar por recibido el oficio 10020-SUTEL-UJ-2023, del 24 de noviembre del 2023, por medio del cual la Unidad Jurídica presenta para consideración del Consejo el informe para atender el recurso de reposición interpuesto por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz contra lo dispuesto en la resolución RCS-266-2022.-----
2. Aprobar la siguiente resolución:-----

RCS-295-2023

SE RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO POR LA COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ SOCIEDAD LIMITADA (en adelante CNFL) EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RCS-266-2023, DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.

EXPEDIENTE: A0190-STT-INT-01194-2023

RESULTANDO:

1. El 31 de enero del 2023 se publicó en el Diario Oficial la Gaceta la resolución del Consejo de Sutel RCS-298-2022, aprobada mediante el acuerdo 036-075-2022, del 10 de noviembre del 2022, que consiste en la Oferta de Uso Compartido de la COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S. A. (en adelante CNFL).-----
2. El 02 de octubre del 2023, (NI-11802-2023) AMERICAN DATA NETWORKS, S. A. (en adelante AMERICAN DATA) informó a la CNFL de su intención de adherirse a la OUC de la CNFL, remitiendo el contrato firmado, mismo que a la fecha no se ha tramitado por la Compañía.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

3. El 04 de octubre del 2023, mediante oficio remitido (NI-11857-2023), AMERICAN DATA manifiesta que las partes suscribieron un contrato en noviembre del 2021. Sin embargo, a la fecha de la resolución RCS-266-2023, dicho contrato no ha sido remitido a esta Superintendencia por ninguna de las partes.-----
4. El 26 de octubre del 2023, por medio del oficio 09155-SUTEL-DGM-2023, la Dirección General de Mercados rindió el informe técnico sobre el contrato solicitado para la inscripción.-----
5. El 02 de noviembre del 2023, mediante el acuerdo 032-066-2023, de las 15:55 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la resolución RCS-266-2023 *“INSCRIPCIÓN DE ACEPTACION DE LA OFERTA DE USO COMPARTIDO DE LA COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ S.A. POR PARTE DE AMERICAN DATA NETWORKS, S. A.”*, misma que en su Por Tanto dispuso:-----

“PRIMERO: ACOGER el informe 09155-SUTEL-DGM-2023 con fecha del 26 de octubre de 2023, remitido por la Dirección General de Mercados.-----

SEGUNDO: ORDENAR la inscripción del contrato indicado y una vez firme esta resolución practicar la anotación e inscripción correspondiente en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, que incluya al menos la siguiente información:-----

Datos	Detalle
Denominación social/Nombre:	COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ S.A. y Y AMERICAN DATA NETWORKS S.A.
Cédulas jurídicas:	3-101-000046/3-101-402954
Título del acuerdo:	Contrato de uso y acceso compartido de infraestructura

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Fecha de suscripción:	2 de octubre 2023
Plazo y fecha de validez:	Visible clausula 13 del Contrato
Fecha de aplicación efectiva:	2 de octubre 2023
Número de adendas al contrato:	No tiene
Precios y servicios:	Visible clausula 9
Número y fecha del acuerdo del Consejo mediante el cual se inscribe el contrato:	RCS-266-2023
Número de expediente:	A0190-STT-INT-01194-2023

1. *De conformidad con el artículo 154 del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, el operador está obligado a comunicar a la SUTEL las modificaciones que se produzcan respecto de los datos inscritos y a aportar la documentación que lo acredite fehacientemente.-----*
2. *El operador debe realizar la comunicación correspondiente a la SUTEL dentro del plazo máximo de quince (15) días naturales a partir del día en que se produzca la modificación.-----*

TERCERO: APERCIBIR a las partes que la obligación de remitir los contratos que suscriben dentro del marco de Uso Compartido es obligación de ambos operadores y no solo del dueño de infraestructura.”-----

6. El 10 de noviembre del 2023, la CNFL presentó recurso de reposición en contra de la resolución RCS-266-2023 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

7. De conformidad con el inciso 12) del artículo 36 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, corresponde a la Unidad Jurídica emitir el criterio jurídico para la atención de los recursos que deben ser conocidos por el Consejo de la Sutel.-
8. El 24 de noviembre del 2023 se emitió el oficio número 10020-SUTEL-UJ-2023, relacionado con el informe jurídico requerido de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227 (LGAP).-----
9. Se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.-

CONSIDERANDO:

- I. Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del criterio jurídico rendido mediante oficio número 10020-SUTEL-UJ-2023, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor y que indica lo siguiente:-----
 “ (...)”

II. ANÁLISIS DEL RECURSO DE REPOSICIÓN

1. NATURALEZA DEL RECURSO

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

2. LEGITIMACIÓN

En el presente caso, la señora Laura Eugenia Montero Ramírez, portadora de la cédula de identidad 205040902, en su condición de apoderada generalísima sin límite de suma de la CNFL, según consta en la certificación notarial de las 15 horas 30 minutos del 10 de noviembre del 2023, emitida por la Notario Público Ronald Mauricio Monge Zúñiga, a solicitud de la CNFL, se encuentra

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

legitimada para actuar en la forma en lo que ha realizado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 275 y 276 de la LGAP.-----

3. TEMPORALIDAD DEL RECURSO

Del análisis comparativo entre la fecha de notificación de la resolución (07 de noviembre del 2023) con respecto al plazo de 3 días para recurrir (el recurso se presentó el 10 de noviembre del 2023) otorgado en el artículo 346 de la LGAP, se concluye que el recurso de reposición se presentó en tiempo.-----

Dado que se ha verificado el cumplimiento de los requisitos de forma requeridos de conformidad con la LGAP, lo procedente es realizar el análisis por el fondo el recurso de reposición interpuesto.-----

4. DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO

Con la finalidad de que este Consejo posea mayor claridad de lo argumentado por el recurrente, a continuación, se realiza una síntesis de los argumentos del recurso:-----

PRIMERO: La CNFL se opone a la inscripción del contrato porque opina que American Data tuvo un incorrecto actuar violentando la buena fe contractual y haciendo un uso abusivo del derecho debido a que, de forma previa esa compañía y American Data habían suscrito un contrato el 04 de octubre del 2021.-----

SEGUNDO: La CNFL señala que el contrato se encuentra vigente y se fundamenta en lo que dispone el artículo 38 del Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para redes públicas de telecomunicaciones, relacionado con los “Mecanismos para el establecimiento del uso compartido de infraestructura”, y además con el artículo 47 que regula la naturaleza de los contratos de uso compartido.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

TERCERO: La CNFL señala que el contrato dispone en su CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, como mecanismos para que las partes puedan dirimir cualquier conflicto de interés que pueda surgir como consecuencia de la ejecución o interpretación del contrato, pero que AMERICAN DATA simplemente obvió. CNFL señala que el operador no puede simplemente pretender que con la inscripción del contrato de OUC, quede sin valor jurídico el contrato anterior entre las partes; por lo que apelan que la SUTEL no puede proceder la inscripción de un contrato nuevo, dado que el anterior está en conflicto deben las partes ponerse de acuerdo para agotar el remedio contractual.

CUARTA: La CNFL señala que el contrato vigente en la CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA, igual dispone los mecanismos para que el contrato vigente pueda llegar a ser terminado anticipadamente, entre ellas el mutuo acuerdo entre las partes o de forma unilateral por medio de una notificación formal y por escrito de parte del CLIENTE con al menos sesenta (60) días naturales de anticipación. Gestiones que tampoco han sido promovidas o notificadas por AMERICAN DATA y que consideramos que, apegados a lo aquí recurrido la formalización e inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones del “Contrato de Acceso a la infraestructura de la red de distribución eléctrica de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz” aportado por AMERICAN DATA, ordenada por el Consejo de la Sutel, no puede proceder en el tanto no se finiquite el contrato existente.-----

QUINTO: La CNFL se opone a lo resuelto en la resolución impugnada RCS-266-2023 referente a apereibir a la CNFL sobre su obligación de remitir, como dueña de infraestructura escasa, los contratos que suscribe

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

con operadores, para su inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones; ya que ni la Ley General de Telecomunicaciones ni su reglamento, establecen expresamente dicha obligación para las entidades que únicamente tienen el rol dentro del mercado, de ser dueños de infraestructura escasa; correspondiéndole es obligación exclusivamente a los operadores que han tramitado frente a la SUTEL un título habilitante y que en consecuencia deben cumplir una serie de obligaciones ante ellos.-----

Como consecuencia, el recurrente Compañía Nacional de Fuerza y Luz CNFL solicita que la resolución RCS-266-2023 sea revocada y que no se proceda con la inscripción solicitada hasta tanto las partes no resuelvan sus diferencias o que el contrato vigente llegue a finalizar según el plazo estipulado o que sea finiquitado por las partes.-----

II. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

1. DE LAS POTESTADES DE LA SUTEL EN MATERIA DE OUC

Previo a analizar los motivos que sustentan la pretensión recursiva, se procede a verificar la competencia de la Sutel para exigir, revisar, modificar y aprobar las ofertas de uso compartido (OUC) que, se soliciten a los operadores de redes públicas de telecomunicaciones.-----

La Ley 8642, establece la obligación de la Sutel de asegurar la provisión del acceso en forma eficiente, competitiva, optimizada y beneficiosa para los usuarios, en forma oportuna, en términos no discriminatorios, razonables, transparentes y proporcionadas.-----

Así de conformidad con lo dispuesto en el primer párrafo 59 de la Ley 8642 que en lo literal reza:-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

“ARTÍCULO 59.- Acceso e interconexión. El objetivo de este capítulo es garantizar el acceso y la interconexión de redes públicas de telecomunicaciones, a fin de procurar la eficiencia, la competencia efectiva, la optimización del uso de los recursos escasos y un mayor beneficio para los usuarios. La Sutel deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y no implicarán más que lo necesario para la buena operación del servicio previsto. [...]”-----

En el marco del régimen de acceso e interconexión, esta obligación de la Sutel incluye el deber de garantizar el derecho de los operadores al uso compartido de las canalizaciones, ductos, postes, torres y estaciones, entre otras instalaciones, requeridas para la instalación y operación de redes públicas de telecomunicaciones, según lo dispuesto en el artículo 77 de la Ley 7593 que literalmente dice:-----

“Artículo 77.- Derechos de paso y uso conjunto de infraestructuras físicas. La Sutel garantizará el derecho de los operadores al uso conjunto o compartido de las canalizaciones, los ductos, los postes, las torres, las estaciones y las demás instalaciones requeridas para la instalación y operación de las redes públicas de telecomunicaciones, así como para la provisión de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, además, la colocalización de equipos.-----

El uso conjunto o compartido de infraestructuras y la colocalización serán regulados en forma transparente, objetiva, equitativa y no discriminatoria, de modo que se aseguren la competencia efectiva, la optimización y el aprovechamiento de los recursos.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Las condiciones del uso conjunto o compartido de instalaciones y la colocación, serán establecidas de común acuerdo por los operadores, de conformidad con esta Ley, los reglamentos, los planes técnicos y las demás disposiciones emitidas por la Sutel, según corresponda.-----

La Sutel podrá intervenir, de oficio o a petición de parte, para resolver las diferencias o controversias que se presenten. El uso conjunto o compartido de estas instalaciones y la colocación, tendrán en cuenta condiciones de factibilidad económica y técnica; además, estará sujeto a un pago a favor del titular, el cual deberá considerar una utilidad en términos reales, no menor que la media de la industria nacional o internacional; en este último caso, con mercados comparables.”-----

De manera más específica, el artículo 60 de la Ley 7593 autoriza al Consejo de la Sutel para imponer a los operadores de redes las obligaciones de acceso e interconexión e interoperabilidad de redes de telecomunicaciones.-----

“Artículo 60.- Obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel): Son obligaciones fundamentales de la Sutel:-----

[...]

h) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.”-----

Además, el artículo 77 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo 34765-MINAET, dice lo siguiente:-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

“Artículo 77.-Derechos de paso y uso en conjunto de infraestructuras físicas. La SUTEL garantizará el derecho de los operadores al uso conjunto o compartido de las canalizaciones, ductos, postes, torres, estaciones y demás instalaciones requeridas para la instalación y operación de las redes públicas de telecomunicaciones y para la provisión de servicios de telecomunicaciones disponibles al público; así como la co-localización de equipos.-----

El uso conjunto o compartido de infraestructuras y la colocación será regulado en forma transparente, objetiva, equitativa y no discriminatoria, de forma que se asegure la competencia efectiva y la optimización y aprovechamiento de los recursos. -----

Las condiciones del uso conjunto o compartido de instalaciones y la co-localización serán establecidas de común acuerdo por los operadores de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones, los reglamentos, planes técnicos y demás disposiciones emitidas por la SUTEL, según corresponda. -----

La SUTEL intervendrá de oficio o a petición de parte para resolver las diferencias o controversias que se presenten. El uso conjunto o compartido de estas instalaciones y la co-localización tendrán en cuenta condiciones de factibilidad económica y técnica y estará sujeto a un pago a favor del titular, el cual deberá considerar una utilidad en términos reales, no menor a la media de la industria nacional o internacional, en este último caso con mercados comparables. -----

Conjuntamente, el artículo 18 del “Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones”, que desarrolla el artículo 77 de la Ley 7593, así como, el artículo 77 del Reglamento

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que la Sutel, puede imponer a los propietarios de recursos escasos, la obligación de publicar una oferta de uso compartido de infraestructura por referencia (OUC). -----

En este contexto, cabe señalar que el recurso interpuesto no cuestiona las potestades de la Sutel en lo referente a la imposición de la obligación de presentar ofertas de uso compartido de infraestructura, así como tampoco, se cuestiona la facultad legalmente conferida al regulador, para aprobarla mediante un procedimiento. -----

De ahí que, a continuación, se procede con el análisis de los argumentos expuesto por la CNFL en el recurso, para determinar si se ha incurrido en los vicios acusados. -----

2. DE LA MOTIVACIÓN DE LA RCS-266-2023

El artículo 136, incisos a) y b) de la LGAP, establece que deberán ser motivados con mención, al menos sucinta de sus fundamentos, los actos administrativos que impongan obligaciones, o que limiten, supriman o denieguen derechos subjetivos e igualmente, los que resuelvan recursos. La motivación, cuando así lo exige la ley, no constituye en consecuencia, una mera formalidad, sino un requisito sustancial, cuya finalidad es que la Administración no sólo se ajuste al principio de legalidad y sea objetiva al tomar una decisión particular, alejándose de la arbitrariedad, sino también que, el interesado conozca las razones de tal proceder, es decir, conozca el fundamento y justificación de su contenido. Caso contrario, el acto administrativo se presentaría externamente como ilógico y arbitrario. . -----

La motivación, por lo tanto, es un requisito formal del acto administrativo que suprime derechos subjetivos y, se traduce en la fundamentación fáctica y

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

jurídica con que la Administración justifica la legalidad y oportunidad del acto que adopta. La motivación, normalmente se exterioriza en los considerandos del acto y, es un requisito que posee un profundo raigambre constitucional, puesto que encuentra fundamento, tanto en el principio de legalidad como en el derecho de defensa (artículos 11 y 39 de la Constitución Política y el voto de la Sala Constitucional N° 1522 de las 14:20 horas del 8 de agosto de 1991).---

Al respecto, la Sala Constitucional ha señalado: -----

*“(…) IV.- **Sobre la motivación del acto administrativo:** Reiteradamente ha dicho la Sala en su jurisprudencia que la motivación de los actos administrativos es una exigencia del debido proceso y del derecho de defensa, puesto que implica la obligación de otorgar al administrado un discurso justificativo que acompañe a un acto de un poder público que - como en este caso deniegue una gestión interpuesta ante la Administración. Se trata de un medio de control democrático y difuso, ejercido por el administrado sobre la no arbitrariedad del modo en que se ejercen las potestades públicas, habida cuenta que en la exigencia constitucional de motivación de los actos administrativos se descubre así una función supraprocesal de este instituto, que sitúa tal exigencia entre las consecuencias del principio constitucional del que es expresión, el principio de interdicción de la arbitrariedad de los actos públicos. V.- El concepto mismo de motivación desde la perspectiva constitucional no puede ser asimilado a los simples requisitos de forma, por faltar en éstos y ser esencial en aquélla el significado, sentido o intención justificativa de toda motivación con relevancia jurídica. De esta manera, la motivación del acto administrativo como discurso justificativo de una decisión, se presenta más próxima a la motivación de la sentencia de lo que pudiera*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

pensarse. Así, la justificación de una decisión conduce a justificar su contenido, lo cual permite desligar la motivación de "los motivos" (elemento del acto). Aunque por supuesto la motivación de la sentencia y la del acto administrativo difieren profundamente, se trata de una diferencia que no tiene mayor relevancia en lo que se refiere a las condiciones de ejercicio de cada tipo de poder jurídico, en un Estado democrático de derecho que pretenda realizar una sociedad democrática. La motivación del acto administrativo implica entonces que el mismo debe contener al menos la sucinta referencia a hechos y fundamentos de derecho, habida cuenta que el administrado necesariamente debe conocer las acciones u omisiones por las cuales ha de ser sancionado o simplemente se le deniega una gestión que pueda afectar la esfera de sus intereses legítimos o incluso de sus derechos subjetivos y la normativa que se le aplica." (Voto No. 6078-99 de las 15:30 horas de 4 de agosto de 1999). -----

Ahora bien, mediante la resolución RCS-266-2023, el Consejo de la Sutel dispuso ordenar la inscripción de aceptación de la oferta de uso compartido de la COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ S.A. por parte de AMERICAN DATA NETWORKS, S. A, una vez firme la resolución practicar la anotación e inscripción correspondiente en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. Por lo que esta Unidad Jurídica considera que la resolución recurrida sí está debidamente fundamentada por lo que no se encuentran razones para modificar lo ahí dispuesto. -----

3. DE LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA DE USO COMPARTIDO REMITIDA POR AMERICAN DATA NETWORKS S.A.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Dirección General de Mercados en el artículo 44 inciso e) y g) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y en concordancia con lo establecido en los artículos 60 y 77 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593, y el artículo 60 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, se emitió el informe técnico 09155-SUTEL-DGM-2023 con fecha del 26 de octubre de 2023, para la inscripción del contrato contenido en la oferta de uso compartido del operador COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ S.A. aceptada y remitida por el operador AMERICAN DATA NETWORKS S.A.-----

Mediante el oficio técnico 09155-SUTEL-DGM-2023 con fecha del 26 de octubre de 2023, la Dirección General de Mercados señala lo siguiente:-----

“ (...)-----

Conforme a lo señalado en el punto anterior, corresponde a la Sutel la aprobación de la OUC, convirtiendo la misma en un mecanismo que en caso de ser acogida por cualquier otro operador, resulta vinculante para el que la ofrece y por ende deberá concretar el acceso o la interconexión bajo los términos y condiciones ahí establecidos. -----

*En el presente caso, **AMERICAN DATA** remite mediante el NI-11802-2023 la formal solicitud de inscripción en el RNT de la adhesión a la OUC de la **CNFL**. En vista de que no constan objeciones por parte de la **CNFL**, y tampoco consta en la Sutel, la remisión de ningún contrato de uso compartido entre ambas partes, que determine una relación preexistente y por lo tanto que no proceda la inscripción de la adhesión de la OUC, el contrato de uso compartido se tiene por perfeccionado el 2 de octubre del*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

2023, conforme se indica en la OUC aprobada por el Consejo de la Sutel mediante la resolución RCS-298-2022-----

En este sentido, esta Unidad Jurídica procedió a dar búsqueda al contrato preexistente al que se refiere el recurrente en el recurso de reposición en donde señaló que aporta como prueba el contrato vigente y firmado: -----



No obstante, dicho contrato vigente y firmado no fue aportado con la interposición del recurso. -----

Esto se acredita mediante el siguiente correo electrónico, en donde se observa que el día 10 de noviembre la recurrente aporta únicamente el recurso (oficio 2201-0362-2023) y una certificación de personería de la señora Laura Montero, representante que suscribió el recurso de reposición contra la resolución RCS-266-2023: -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

AE Asesoría Jurídica Empresarial <dijurins@cnfl.go.cr> 😊 ↶ ↷ 🗃️ ⋮
 Para: Gestion Documental Vie 10/11/2023 17:23
 CC: Inscripciones del Consejo Sutel; Acceso al Mercado; y 2 más

📎 Personería Laura Montero Ra... 920 KB
📎 Oficio 2201-0362-2023.pdf 795 KB

2 archivos adjuntos (2 MB) ☁ Guardar todo en OneDrive - Superintendencia de Telecomunicaciones ⬇ Descargar todo

Buenas tardes

Estimados señores:
 Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones

Adjunto se remite oficio 2201-362-2023 de fecha 10 de noviembre del 2023, firmado digitalmente y su anexo, sobre recurso de revocatoria a la resolución **RCS-266-2023**.

En este sentido, aun y cuando el recurrente hubiese aportado el contrato que indica, no lo hizo previo a la solicitud que planteara ante esta Superintendencia, la empresa American Data Networks S.A. (NI-11802-2023 del 02 de octubre del 2023): -----

Contrato Acceso a la Infraestructura

Michael Green <mgreen@data.cr>

Lun 2/10/2023 18:52

Para:Gestion Documental <gestiondocumental@sutel.go.cr>

CC:Juan Gabriel Garcia <juangabriel.garcia@sutel.go.cr>;T0294 <JUAN.M.CAMPOS@CIBER-REGULACION.CO.CR>;Gabriel Castro - Activa Legal <gabriel@activalegal.com>;bg <bg@data.cr>

📎 6 archivos adjuntos (1 MB)

Cedula Brian Green.pdf; Cedula Michael.pdf; constanciad Digital CCSS al día Octubre 2023.pdf; anexo_2_f-059_contrato_de_acceso_a_la_infraestructura_AMERICAN DATA- CNFL_01102023.pdf; anexo_1_oferta_de_uso_compartido_cnfl-v3 (3).docx; RNPDIGITAL-1467524-2023.pdf;

American Data Networks S.A se ha adherido unilateralmente a la Oferta de Uso Compartido de Infraestructura de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A, por lo que solicitamos se proceda trasladando toda la documentación presentada a la Dirección de Mercados. Rogamos nos indique Número de Ingreso de esta solicitud.

Saludos,

Michael Green
 Gerente General

Oficina: (506) 4050-5050
 Correo: mgreen@data.cr

Cel: 7014-6785

www.data.cr

AMERICAN DATA
 n e t w o r k s

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Resulta importante recalcar que el Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para el soporte de redes de telecomunicaciones (RUCIRP), en su artículo 43 señala sobre la vigencia y validez de los contratos de uso compartido de infraestructuras que: Una vez recibido el contrato de uso compartido para la respectiva revisión e inscripción de la SUTEL, el mismo será válido y aplicable entre las partes. (...)”. Por esta razón, debemos indicar que el contrato al cual hace referencia la CNFL, no fue aportado en ningún momento para su respectivo trámite de inscripción, y por ello, no se puede reconocer su validez a la luz del régimen de uso compartido de infraestructura, mientras que, la solicitud de inscripción del contrato de OUC que aportó AMERICAN DATA fue presentado ante esta Superintendencia el 2 de octubre del presente año, y al no existir un contrato anterior, el contrato presentado por AMERICAN DATA cumple con los requisitos y procede la inscripción de la adhesión a la oferta indicada. -----

IV. FIRMEZA DEL ACUERDO

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

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

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

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

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

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

POR TANTO,

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. **DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de reposición, interpuesto por la COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ S.A en contra de la resolución RCS-266-2023, *“INSCRIPCIÓN DE ACEPTACION DE LA OFERTA DE USO COMPARTIDO DE LA COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S. A. POR PARTE DE AMERICAN DATA NETWORKS, S.A.” -----*
2. **MANTENER INCÓLUME** en todos los extremos lo resuelto en la resolución RCS-266-2023 *“INSCRIPCIÓN DE ACEPTACION DE LA OFERTA DE USO COMPARTIDO DE LA COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ S.A. POR PARTE DE AMERICAN DATA NETWORKS, S. A.” -----*
3. **DAR** por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que resuelva el recurso de reposición. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

3.2 - Informe del recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra del oficio 08661-SUTEL-DGC-2023.

Seguidamente, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la Unidad Jurídica, para atender el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de lo señalado en el oficio 08661-SUTEL-DGC-2023. -----

Al respecto, se conoce el oficio 09952-SUTEL-UJ-2023, del 23 de noviembre del 2023, por el cual esa Unidad se refiere al informe del recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra del oficio 08661-SUTEL-DGC-2023, en el cual la Dirección General de Calidad traslada a la Dirección General de Mercados el informe del incumplimiento parcial por parte del ICE de lo ordenado en la resolución RDGC-00080-SUTEL-2023, de las 14:00 horas del 09 de junio del 2023.-----

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

“Federico Chacón: *El siguiente punto, doña María Marta, es un informe del recurso de apelación interpuesto por el ICE contra el oficio 08661-SUTEL-DGC-2023.*-----

María Marta Allen: *Sí, ese es el oficio 08661-SUTEL-DGC-2023, es un oficio que se emitió en un procedimiento de reclamación interpuesto en contra del ICE. Ese procedimiento se declaró parcialmente con lugar en la resolución RDGC-00080-SUTEL-2023 y se obligó al ICE a realizar una serie de obligaciones.* -----

En cumplimiento de esa resolución el ICE envió varios informes de cumplimiento. La Dirección General de Calidad le indicó que no estaba cumpliendo la totalidad de lo que se ordenó en esa resolución. Entonces, el ICE presentó varios informes de cumplimiento según las prevenciones que le estaba haciendo la Dirección General de Calidad.-----

Sin embargo, al final de esto la Dirección General de Calidad consideró que no se aportó evidencia suficiente del cumplimiento de la totalidad de las soluciones.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Con en ese hallazgo, la Dirección General de Calidad emitió este oficio el 08661-SUTEL-DGC-2023 y envió el asunto a la Dirección General de Mercados para que valorara el inicio de un procedimiento sancionatorio en contra del ICE, por no cumplir la totalidad de las obligaciones impuestas en esa resolución.-----

El ICE en contra de ese oficio presenta los recursos ordinarios; el de revocatoria ya se resolvió y ahora el que queda es el de apelación. -----

Aquí y así fue como lo resolvió la Dirección General de Calidad y estamos de acuerdo con esa línea que siguió Calidad, ese oficio, el 08661-SUTEL-DGC-2023, es un informe de carácter interno, preparatorio, sin efecto propio y contra dicho acto no cabe ningún recurso.

Lo que hace ese oficio es informar el incumplimiento de las disposiciones señaladas en el acto final por parte del ICE y que esto puede constituir una infracción de carácter sancionatorio, porque lo que hace es remitir el asunto entonces a la Dirección General de Mercados, para que valoren iniciar un procedimiento sancionador, por lo que reitero, coincidimos con esa línea que siguió la Dirección General de Calidad al resolver el recurso de revocatoria y consideramos que en contra de ese acto no procede interponer ningún recurso, por lo que recomendamos rechazar por improcedente el recurso de apelación interpuesto por el ICE en contra del oficio 08661-SUTEL-DGC-2023, del 13 de octubre del 2023, dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que se adopte al conocer el presente informe. -----

Jorge Brealey: *Buenos días, Jorge Brealey, sí no, no tanto es propiamente el informe de la Unidad Jurídica, que como ya vieron, es un tema de cosa juzgada administrativa.-----*

Pero tanto en este caso como en el siguiente, se menciona un tema que está relacionado con el servicio de televisión por suscripción y específicamente, en cuanto a la calidad que tienen estos usuarios de estos servicios u otros servicios que prestan los operadores y uno

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

de los argumentos es que a la hora de medir la calidad de los servicios, no hay establecido en la regulación unos indicadores de calidad ni tampoco la forma de medirlos.-----

Eso con base en el Reglamento de prestación de calidad y servicio que establece la clasificación de indicadores, ahí no aparece un indicador específico para la televisión y los que son generales, cuando uno ve la resolución emitida por el Consejo, con que establece los umbrales, no hay una especificidad también para lo que se consideran normalmente indicadores técnicos de calidad.-----

La preocupación o la inquietud que yo levantaba en este caso y en el siguiente, es que hay una necesidad de establecer indicadores y métodos de medición de esos indicadores en el servicio de televisión por suscripción.-----

Ahí hago la revisión, vamos al caso de Colombia, para entender más claro, que son otros indicadores muy específicos, incluso indicadores que no tienen que ver propiamente con el otro servicio adyacente, por ejemplo, la IPTV es porque hay una conexión a las casas de una red de fibra óptica y en el caso de reclamaciones, aun así, ellos alegan que al no existir estos indicadores, entonces ellos no tienen prueba idónea para presentar en los procesos; como ellos tienen la inversión de la carga de la prueba y bueno, aquí la pregunta es esa, realmente si se les establece una carga de la prueba y ellos ofrecen un servicio de telecomunicaciones, aunque la normativa no exija los indicadores, a quienes les afecta, si después no tienen cómo técnicamente y de manera idónea probar la calidad de su servicio, en ese caso de televisión por suscripción, les afecta a ellos precisamente el procedimiento.

Entonces, no es tanto porque no haya una normativa que no exija esos indicadores, sino es por la inversión de la carga de la prueba, que lógicamente ellos deberían tener indicadores, aunque la normativa no nos exija para después demostrar en los procedimientos de reclamaciones, con la prueba idónea, que hay un incumplimiento en los indicadores de calidad. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Federico Chacón: *¿Algún comentario adicional? Bueno, lo aprobamos en firme*”.-----

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 09952-SUTEL-UJ-2023, del 23 de noviembre del 2023 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 005-073-2023

1. Dar por recibido el oficio 09952-SUTEL-UJ-2023, del 23 de noviembre del 2023, por medio del cual la Unidad Jurídica presenta para consideración del Consejo el informe del recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra del oficio 08661-SUTEL-DGC-2023, en el cual la Dirección General de Calidad traslada a la Dirección General de Mercados el informe del incumplimiento parcial por parte del ICE de lo ordenado en la resolución RDGC-00080-SUTEL-2023, de las 14:00 horas del 09 de junio del 2023. -----
2. Aprobar la siguiente resolución: -----

RCS-296-2023

“SE RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO

**POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD EN CONTRA DEL OFICIO
 NÚMERO 08661-SUTEL-DGC-2023 DEL 13 DE OCTUBRE DEL 2023 EMITIDO POR LA
 DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD”**

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

EXPEDIENTE: I0053-STT-MOT-AU-00009-2023

RESULTANDO:

1. El 02 de enero del 2023, la señora Marytei Tenorio Quesada, portadora de la cédula de identidad número 1-1200-0761, presentó ante esta Superintendencia formal reclamación contra el Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE), por supuestos problemas de calidad en los servicios de televisión por suscripción, telefonía y acceso a Internet fijos, asociados al número 2292-6550, así como la falta de respuesta efectiva a las reclamaciones interpuestas ante el operador, en la cual argumentó específicamente que: -----
*“Desde hace años (Mayo (sic) 2019) contratamos el servicio de Kolbi hogar, el cual consta de telefonía, Internet y televisión de avanzada, desde el primer momento que nos brindaron el servicio tuvimos problemas ya que nunca (sic) estado en funcionamiento las tres cosas al mismo tiempo siempre hemos tenido problemas se llama envían a técnicos lo reparan pero a las pocas horas vuelven los problemas los mismos técnicos nos indican que son las pruebas de ADSL en la zona y nos indican que ellos no pueden hacer más la distancia de nuestra casa del NAM son 250 m llevamos años pagando por un servicio de calidad el cual no nos han brindado. -----
El día 14 de diciembre del 2022 Lleve (sic) un documento a la Contraloría de Servicios del Ice (sic) Explicando (sic) lo mismo y me abrieron el cas (sic) # 1-16385013730, al cual el día de hoy 2 de enero de 2023 no e (sic) recibido respuesta”. (NI-00040-2023) -----*
2. Las pretensiones de la señora Tenorio Quesada eran las siguientes: *“Nuestra pretensión es que nos pongan fibra óptica para poder obtener ese servicio del cual hemos pagado por años y no hemos recibido un servicio que realmente sea de calidad*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

y dados los mismos funcionarios nos han dicho que la única solución es fibra óptica y para nosotros ya es de suma urgencia, si añadido a eso nos pueden hacer una devolución económica por todo lo que hemos costeado sin recibir el servicio estaría también bien. Pero nuestra mayor pretensión es un servicio de calidad y en el menor tiempo posible. (...).” (NI-00040-2023). -----

3. El 08 de junio del 2023, una vez tramitadas y cumplidas las etapas del procedimiento administrativo sumario, por medio del oficio número 04781-SUTEL-DGC-2023, el órgano director del procedimiento rindió el informe final de recomendación al órgano decisor. (Folios 119 al 149). -----
4. El 09 de junio del 2023, el órgano decisor del procedimiento administrativo emitió la resolución número RDGC-00080-SUTEL-2023, debidamente notificada a ambas partes ese mismo día, en la cual se resolvió lo siguiente:-----

“(...)

1. *DECLARAR PARCIALMENTE CON LUGAR la reclamación presentada por la señora Marytei Tenorio Quesada contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por cuanto el operador: a) incumplió con el tiempo máximo de 1 día hábil para la reparación de las fallas de los servicios asociados a la línea número 2292-6550; b) no brindó los servicios de televisión por suscripción, telefonía y acceso a Internet fijo reclamados de manera continua, eficiente y en los términos de calidad contratados, ya que tuvieron un total de 1782,63 horas de interrupción entre el 3 de noviembre de 2022 y el 21 de febrero de 2023 y manteniéndose interrumpidos debido a la degradación de la calidad de los servicios desde el 14 de diciembre de 2022; c) no aplicó compensaciones por las interrupciones de los servicios debido a faltas atribuibles al operador y; d) no atendió de manera efectiva en el plazo máximo de 10 días naturales, las reclamaciones interpuestas por la reclamante. Todo lo anterior violenta lo dispuesto en el artículo 45 incisos 5), 13), 22), 24) y 29) y 48 de la Ley N°*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

8642; 4 inciso 6), 10 y 13 inciso a) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final; 20, 21, 22, 23, 27 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y las resoluciones número RCS-152-2017 y RCS-019-2018 de esta Superintendencia. -----

2. *RECHAZAR la pretensión de la señora Tenorio Quesada sobre la instalación de fibra óptica en su casa de habitación ubicada en San José, Coronado, Cascajal, del bar el Rocío 1km norte y 550 metros este, casa color verde segunda planta, por cuanto, el operador tiene la potestad de ofrecer sus servicios utilizando la tecnología que considere conveniente de conformidad con sus políticas de índole tanto técnicas como comerciales, según lo dispone el principio de neutralidad tecnológica regulado en el artículo 3 inciso c) de la Ley General de Telecomunicaciones. -----*
3. *SEÑALAR a la señora Tenorio Quesada que debido a que el servicio de acceso a Internet fijo sufrió un total de 1782,63 horas de interrupción entre el 3 de noviembre de 2022 y el 21 de febrero de 2023, se encuentra facultada para rescindir el contrato de forma unilateral y sin responsabilidad, de conformidad el numeral 23 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios. -----*
4. *ORDENAR al ICE que, en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución final, deberá aplicar una compensación a la señora Tenorio Quesada correspondiente al ajuste por la interrupción en los servicios de televisión por suscripción, telefonía y acceso a Internet fijos por los periodos de interrupción ocurridos entre el 3 de noviembre de 2022 y el 21 de febrero de 2023, las cuales suman un total de 1782,63 horas, según los siguientes porcentajes mensuales: noviembre de 2022 un 75,44%; diciembre de 2022 un 168,75%; enero de 2023 un 104,19% y febrero de 2023*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

un 147,52%, porcentajes que se deben aplicar sobre el precio final mensual del servicio (incluyendo impuestos y tasas asociadas).-----

- 5. ORDENAR al ICE que, en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución final, deberá compensar a la reclamante por los problemas de calidad por la totalidad de los montos facturados (incluyendo impuestos y tasas) para los servicios de televisión por suscripción, telefonía y acceso a Internet fijos asociados a la línea número 2292-6550, a partir del 14 de diciembre 2022 y hasta que la señora Tenorio Quesada rescinda o renueve el contrato, o bien, hasta que el operador demuestre una mejora en la calidad del servicio brindado a la usuaria, y que esta sea comprobada por la Sutel. Al respecto, dado que entre el 3 de noviembre de 2022 y el 21 de febrero de 2023 existe un traslape entre esta compensación por calidad de servicio y la compensación por interrupciones, el operador debe considerar los porcentajes correspondientes a cada compensación. Dicha compensación deberá materializarse como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, u otra forma de compensación siempre que sea convenida entre el operador y el usuario afectado. Lo anterior de conformidad con los artículos 45 inciso 24) de la Ley Nª 8642 y 20 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.-----*
- 6. SEÑALAR al ICE que, en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución final, deberá aportar un informe detalle las acciones realizadas sobre la red con que se brinda el servicio sujeto de la reclamación para garantizar que los servicios de telefonía y acceso a Internet fijo cumplen con los umbrales de calidad, conforme el Capítulo Quinto “Indicadores particulares para servicios de voz” y el Capítulo Séptimo “Indicadores particulares para los servicios de acceso a Internet” del Reglamento de Calidad y Prestación de los Servicios, y la resolución RCS-*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

152-2017 “Umbrales de Cumplimiento para los Indicadores Establecidos en el RPCS”. Además, los resultados deberán ser obtenidos y presentados en cumplimiento con lo establecido en la resolución RCS-019-2018, “Resolución sobre metodologías de medición aplicables al RPCS”, haciendo énfasis en las secciones b) “Metodología de medición aplicable a los servicios de telefonía fija del reglamento de prestación y calidad de servicios” y d) “Metodología de medición aplicable a los servicios de acceso a Internet del reglamento de prestación y calidad de servicios”. Asimismo, para el servicio de televisión por suscripción, el operador debe aportar las pruebas que demuestren la disponibilidad y continuidad de dicho servicio. Este informe debe detallar las acciones que implementará el operador para garantizar que los servicios reclamados cumplen con las condiciones de calidad dispuestas en el Reglamento de Calidad y Prestación de los Servicios, conforme al artículo 4 inciso 6) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.--

7. SEÑALAR al ICE que tiene el deber de brindar respuesta oportuna y efectiva a todas las reclamaciones que interpongan los usuarios de manera efectiva dentro del plazo máximo de 10 días naturales según lo establecen los artículos 45 inciso 22) y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección Final a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. En el plazo máximo de 10 días hábiles deberá presentar un informe sobre las acciones que tomará para garantizar el cumplimiento de dicho plazo. -----
8. ORDENAR al ICE que, debe respetar el tiempo máximo para reparar las fallas (IC-2) del servicio de acceso a Internet fijo correspondiente a 1 día hábil, según lo dispuesto en el artículo 27 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y la resolución número RCS-152-2017 y en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución final,

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

deberá aportar un informe de cumplimiento para el indicador de Tiempo de reparación de fallas (IC-2), que acredite las acciones que tomará el operador para resolver las fallas en el plazo reglamentario. -----

- 9. ORDENAR al ICE que, dentro del plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución final, presente un informe en el que se detalle el cumplimiento de las anteriores disposiciones. -----*
 - 10. SEÑALAR que las resoluciones que dicte la Sutel son vinculantes para las partes involucradas, por lo que deben ser acatadas de forma inmediata, caso contrario, la Sutel puede aplicar la sanción correspondiente por incumplimiento de sus instrucciones, o acudir al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia, tal y como lo dispone el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final. -----*
 - 11. SEÑALAR al ICE, que de conformidad con lo dispuesto en el acuerdo del Consejo de la Sutel número 017-083-2018 del 6 de diciembre del 2018, en lo sucesivo se debe apegar a la línea de resolución de los procedimientos de reclamaciones tramitados ante la Dirección General de Calidad y el Consejo de la SUTEL, para la atención y resolución pronta y efectiva de casos con características similares que se presenten inicialmente ante el operador y así garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones de conformidad con la normativa vigente. -----*
 - 12. PROCEDER con el cierre y archivo del expediente I0053-STT-MOT-AU-00009-2023, en el momento procesal oportuno.”. (Destacado y subrayado son del original). -----*
- 5.** El acto final emitido mediante la resolución número RDGC-00080-SUTEL-2023 se encuentra en firme, dado que no fue recurrida por ninguna de las partes en el plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de su notificación,

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

según los artículos 344 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, por lo que, se deben ejecutar todas sus disposiciones, tal y como lo dispone el numeral 146 del mismo cuerpo normativo. -----

6. El 30 de junio de 2023, el ICE remitió el oficio número 263-472-2023 en el que aportó el informe de cumplimiento de la citada resolución. De la revisión de la información remitida por el operador, la Dirección General de Calidad concluyó que el operador cumplió parcialmente con lo ordenado, ya que acreditó las compensaciones instruidas en los Por tanto 4 y 5, por cuanto señaló: *“En ese sentido, se procedió a realizar el cálculo y se extrae de los sistemas que las horas corresponden a 1757,66 horas de los meses de noviembre, diciembre 2022 y enero del 2023 a lo cual se le reconoció la suma de ¢157.829,18 suma que fue compensada en febrero del 2023 mediante crédito a futuro consumo. La diferencia de los ¢32.600,15 se le aplica a la factura del mes de mayo 2023 que es de ¢35.995,13, quedando pendiente de pago por parte de la señora Tenorio Quesada de ¢3394,98.”* (NI-07858-2023). Sin embargo, no acreditó el cumplimiento de los Por tanto 5¹, 6 y 7 de la resolución RDGC-00080-SUTEL-2023, relacionados con la mejora en la calidad de los servicios reclamados y garantizar el cumplimiento de los umbrales de calidad correspondientes, así como el deber de brindar respuesta oportuna y efectiva a todas las reclamaciones que interpongan los usuarios.-----
7. El 4 de julio de 2023 mediante correo electrónico la señora Tenorio Quesada manifestó que el operador incumplió nuevamente con los tiempos de reparación de fallas y sigue presentando problemas de continuidad de sus servicios. (NI-08090-2023). -----
8. El 4 de julio de 2023 mediante correo electrónico el ICE remitió el oficio número 6417-388-2023 de esa misma fecha donde indicó: *“Según resolución de la SUTEL, referente al expediente de reclamación AU-0009-2023, referente problemas con la*

¹ Se aclara que es un cumplimiento parcial del Por tanto 5.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

calidad de acceso a internet fijo del servicio 22926550 se informa que, la Dirección Entrega y Aseguramiento del Servicio (DEAS) se encuentra en un proceso de cambio y mejoramiento a nivel nacional, ya que se subcontractaba servicios para la atención de la entrega y aseguramiento de los servicios en la última milla, con diferentes modalidades y marcos regulatorios; así como su ejecución contractual". (Destacado intencional). Empero, ello no permitió acreditar el cumplimiento de la totalidad de lo ordenado en la resolución de cita, por cuanto el ICE no aportó prueba que permita acreditar que los servicios de televisión por suscripción y telefonía fija son brindados dentro de los parámetros de calidad correspondientes, de igual manera no es posible determinar el cumplimiento del indicador correspondiente al "Tiempo de reparación de fallas". (NI-08308-2023). -----

9. El 20 de julio del 2023 mediante oficio número 06103-SUTEL-DGC-2023 debidamente notificado el 21 del mismo mes y año, la Dirección General de Calidad previno al ICE que en el plazo máximo de 3 días hábiles acreditara el cumplimiento de la totalidad de lo ordenado en la resolución RDGC-00080-SUTEL-2023 de las 14:00 horas del 09 de junio de 2023. (Folios 196 - 202) -----
10. El 28 de julio del 2023 mediante correo electrónico el operador mediante oficio número 263-547-2023 brindó respuesta al oficio número 06103-SUTEL-DGC-2023 del 20 de julio de 2023; sin embargo, no se aportó ninguna prueba adicional que acredite que los servicios de televisión por suscripción y telefonía fija son brindados dentro de los parámetros de calidad correspondientes, únicamente señaló que, a partir del 11 de enero de 2024 iniciará con el despliegue de fibra óptica en la zona, donde se verá una mejora considerable en ambos servicios. No obstante, el mismo operador aseveró que los servicios de fibra óptica serán comercializados hasta julio de 2024. Aunado a lo anterior el ICE señaló que para el mes de octubre de 2023 implementará mejoras para incrementar el indicador IC-2 "Tiempo de reparación de fallas". Adicionalmente,

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

el operador no demostró el correcto funcionamiento de los servicios de televisión por suscripción y telefonía fija. (NI-09133-2023) -----

11. El 19 de setiembre del 2023, mediante oficio número 07903-SUTEL-DGC-2023 la Dirección General de Calidad previno al ICE para que en el plazo máximo de 3 días hábiles a partir de su notificación aportara documentación idónea que permitiera acreditar la no ejecución del cobro (compensación a la usuaria) por los servicios de televisión por suscripción y telefonía fija, el avance del proyecto para el cumplimiento de las fechas señaladas en el oficio 263-547-2023 y adicionalmente se advirtió al operador que hasta tanto no se acredite el cumplimiento de los niveles de calidad de los servicios de televisión por suscripción y telefonía fija la compensación debe mantenerse según lo indicado en el por tanto 5 y 6 de la citada resolución. (Folios 209 - 216) -----
12. El 26 de setiembre de 2023 el ICE aportó el oficio número 263-718-2023, referente al cumplimiento de los Por tanto 6, 7 y 8 de la resolución RDGC-00080-SUTEL-2023, empero, de la información aportada por el operador se concluyó que, el ICE no aportó evidencias que demuestren que el servicio de televisión por suscripción no presenta los problemas de calidad señalados por la reclamante sobre el pixeleo de la imagen recibida, que el servicio de televisión por suscripción es un servicio de telecomunicaciones disponible al público y está sujeto a los indicadores establecidos en el Capítulo Cuarto del RPCS, además que, el operador no aportó ninguna prueba del servicio de telefonía fija, así como tampoco del ajuste de ₡83.749,24. (NI-11523-2023) -----
13. La Dirección General de Calidad, ante el incumplimiento del operador de lo ordenado mediante oficio 08661-SUTEL-DGC-2023, del 13 de octubre del 2023, remitió el presente asunto a la Dirección General de Mercados para que valorara lo que en derecho corresponda de conformidad con los artículos 18 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) vigente, 44 inciso k) del Reglamento

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF) y 67 de la Ley N°8642. (Folios 221 al 228) -----

14. El 19 de octubre de 2023, el ICE mediante correo electrónico remitió el oficio número 263-783-2023 de esa misma fecha correspondiente al recurso de revocatoria con apelación en subsidio contra el oficio número 08661-SUTEL-DGC-2023 del 13 de octubre de 2023. (NI-12702-2023) -----
15. Que por medio del oficio número 09749-SUTEL-DGC-2023 de fecha 16 de noviembre del 2023, el órgano consultor rindió el criterio sobre el recurso ordinario de revocatoria interpuesto por el ICE. -----
16. El 17 de noviembre del 2023, mediante resolución número RDGC-00165-SUTEL-2023, la Dirección General de Calidad declaró sin lugar el recurso de revocatoria interpuesto por el ICE considerando que el oficio impugnado constituye un acto de mero trámite con carácter preliminar o preparatorio que no produce un efecto jurídico externo, ya que se encuentra subordinado a otro posterior, sea el que eventualmente emita la Dirección General de Mercados, por lo que, escapa de los actos recurribles previstos en el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública N° 6227, razones por las cuales no se admitió la impugnación y se estimó meritorio el rechazo por improcedente conforme al artículo 292 inciso 3) de la citada Ley.-----
17. El 17 de noviembre del 2023, la Dirección General de Calidad, mediante oficio 09833-SUTEL-DGC-2023, remitió al Consejo de la SUTEL el informe respecto al recurso de apelación interpuesto por el ICE contra el oficio 08661-SUTEL-DGC-2023 del 13 de octubre del 2023 emitido por la Dirección General de Calidad.-----
18. De conformidad con el inciso 12) del artículo 36 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, corresponde a la Unidad Jurídica emitir el criterio jurídico para la atención de los recursos que deben ser conocidos por el Consejo de Sutel.--

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

19. El 23 de noviembre del 2023, la Unidad Jurídica emite el oficio 06859-SUTEL-UJ-2023 en el cual emite criterio jurídico sobre el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad. -----
20. De conformidad con el inciso 12) del artículo 36 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, corresponde a la Unidad Jurídica emitir el criterio jurídico para la atención de los recursos que deben ser conocidos por el Consejo de la Sutel.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el informe rendido por la Unidad Jurídica en su oficio 06859-SUTEL-UJ-2023, del 16 de agosto del 2023, y del cual se extrae lo siguiente: -----

“[...]

III. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

Luego de examinar las razones expuestas por la recurrente en el recurso de apelación y la resolución emitida por el órgano decisor, se logra determinar lo siguiente:-----

1. *La resolución RDGC-00080-SUTEL-2023 de las 14:00 horas del 09 de junio del 2023 corresponde al acto final del procedimiento sumario de reclamación interpuesta por Marytei Tenorio Quesada contra el ICE.-----*
2. *Una vez notificado y dentro del plazo de ley para la interposición de los recursos ninguna de las partes presentó recurso, quedando en firme la resolución y de cumplimiento obligatorio para el ICE de todas y cada una de las disposiciones indicadas en el Por Tanto de la resolución señalada. -----*
3. *El oficio 08661-SUTEL-DGC-2023 del 13 de octubre del 2023 remitido por la DGC a la DGM corresponde a un informe interno de carácter preparatorio, sin efecto propio por lo que contra dicho acto no cabe recurso alguno. En el que se informa el*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

incumplimiento de las disposiciones señaladas en el acto final, constituyendo posibles infracciones de carácter sancionatorio previstas en la Ley 8642.-----

4. *Dentro del procedimiento administrativo sumario, solo caben los recursos ordinarios y solo pueden ser interpuestos contra el acto que lo inicia, el que deniega la comparecencia oral o prueba y contra el acto final según lo dispone el artículo 345 de la Ley 6227. -----*

5. *Se reitera lo señalado por la DGC en su informe 09749-SUTEL-DGC-2023 correspondiente al informe del recurso de revocatoria al señalar:-----*

“(...) Sobre la improcedencia de la impugnación debido a la naturaleza jurídica del acto impugnado

El acto administrativo se define como “una declaración unilateral de voluntad, conocimiento o juicio efectuada en el ejercicio de una función administrativa, que produce efectos jurídicos concretos o generales, de alcance normativo o no, en forma directa o inmediata”.² -----

En el presente asunto resulta fundamental diferenciar entre los actos administrativos finales o definitivos y actos de trámite, en este sentido se tiene que el acto final o definitivo es aquel que: “decide, resuelve o concluye con la cuestión de mérito (...). Es el que resuelve sobre el fondo del problema planteado por la necesidad administrativa o la petición del particular, y produce efecto externo creando una relación entre la Administración y las demás cosas o personas. Su nota fundamental está en su autonomía funcional, que le permite producir derechos y obligaciones y lesionar o favorecer por sí mismo al particular. Se trata siempre de manifestaciones de voluntad que, en forma definitiva definen el negocio planteado a la administración, sin supeditar su efecto a condiciones o plazos suspensivos.”³ -----

² Jinesta Lobo, Tratado de Derecho Administrativo Tomo I, pág. 417.

³ Jinesta Lobo, Tratado de Derecho Administrativo Tomo I, pág. 428-429.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Por su parte los actos de trámite se definen como “aquellos que integran los procedimientos anteriores a la adopción del acto final, sea, los que preparan la resolución administrativa de fondo, pero que en sí mismos no inciden en las relaciones jurídico-administrativas ni en la esfera jurídica de los administrados”.⁴-----

Según el artículo 342 de la LGAP ambos actos (finales como de trámite) son recurribles por motivos de legalidad o de oportunidad. Sin embargo, el acto que se pretende impugnar carece de tal recurso, ya que es un acto preliminar para la valoración de un procedimiento sancionatorio, es decir, no surte efectos jurídicos propios, conforme se analizará más adelante. -----

Concordantemente, el Tribunal de Casación Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda sobre la diferenciación de estos actos ha señalado: “Para que un acto administrativo posea efectos jurídicos propios no debe estar subordinado a ningún otro posterior. Ha de generar efectos sobre los administrados, a diferencia de los de trámite o preparatorios que informan o preparan la emisión del acto administrativo principal, de modo que no producen efecto externo alguno, sino solo a través de este último. Únicamente se considerarían impugnables aquellos que suspenden indefinidamente o hacen imposible la continuación del procedimiento (...)”. (Sentencia 14-2012 de las 08:30 horas del veintidós de marzo de dos mil doce. Expediente: 10-001549-1027-CA.). (Destacado intencional).-----

Ahora bien, resulta de importancia transcribir la postura externada por la Procuraduría General de la República (PGR) en materia sobre la improcedencia de la impugnación de los actos de trámite: -----

“Secundando esa posición, este Despacho es del criterio que la resolución recomendativa de referencia no es impugnabile, pues se trata en definitiva de un acto preparatorio, no susceptible de producir efectos por sí mismo.-----

⁴ Tribunal Contencioso Administrativo, Sección III; Sentencia 120 de las catorce horas con treinta minutos del veintinueve de marzo de dos mil doce. Expediente: 12-000819-1027-CA.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Con respecto a la irrecurribilidad de este tipo de actos, la doctrina ha dicho:-----

"Como es bien sabido, la Administración es un aparato organizativo complejo cuya forma de actuación es procedimentalizada: sus decisiones no son, por lo común, producto de un acto único de reflexión y voluntad, sino el resultado final de un procedimiento en que intervienen diversas personas y órganos. Dicho procedimiento finaliza, normalmente, con una decisión; previamente a la misma, sin embargo, y en el curso del referido procedimiento, se han llevado a cabo diversos actos preparatorios de aquélla. De ahí surge la distinción, elemental, entre los actos que ponen fin al procedimiento -llamados por eso actos definitivos- y los que integran el mismo, preparando su resolución final, motivo por el cual se llaman actos de trámite ... Las categorías de actos definitivos y de trámite son, desde luego, útiles para comprender la forma de actuar procedimentalizada de la Administración. Pero, ante todo, la distinción posee fundamentales consecuencias prácticas en el orden de los recursos, por cuanto, en principio, sólo los actos definitivos son susceptibles de impugnación separada e independiente, tanto en vía administrativa como contencioso- administrativa; dicha posibilidad de impugnación separada es, en cambio, excepcional en lo que a los actos de trámite se refiere"⁵ (Destacado intencional). -----

(...)

Nótese que en el oficio recurrido se dispone que de conformidad con los artículos 18⁶ del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) vigente, 44 inciso k)⁷ del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF) y 67 de la

⁵ Procuraduría General de la República, Dictamen N° 092 del 19 de mayo de 1998, reconsiderado parcialmente por el Dictamen N° 414 del 17 de octubre de 2006.

⁶ "(...) Las resoluciones de la Sutel tendrán eficacia a partir de su notificación, serán vinculantes para las partes involucradas por lo que **deben cumplirse dentro de los plazos establecidos dentro de la resolución que a efecto se emita; caso contrario, la Sutel valorará la apertura de un procedimiento para la eventual aplicación del régimen sancionatorio correspondiente**, o acudirá al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia." (Destacado intencional)

⁷ "Artículo 44. Funciones de la Dirección General de Mercados. Son funciones de esta dirección general las siguientes: (...)

k) Conocer y sancionar, cuando corresponda las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima". (Destacado intencional).

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Ley N°8642, se remite el expediente de referencia a la Dirección General de Mercados (DGM) para que valorara lo que en derecho corresponda, respecto al incumplimiento del ICE, es decir, no es posible deducir que se está ante un acto final que imponga un gravamen al operador, ergo, no produce un efecto externo lo cual es natural porque se encuentra subordinado a otro posterior, sea el que emita la DGM según las valoraciones de hecho y derecho una vez tramitado el procedimiento administrativo que corresponda, si es que considera que existen méritos para su apertura.-----

Así las cosas, se tiene que, el oficio 08661-SUTEL-DGC-2023 del 13 de octubre de 2023 es un acto preliminar o preparatorio interno que no produce efectos jurídicos propios, por lo que, escapa de los actos recurribles previstos en el artículo 345⁸ de la Ley N° 6227, razones por las cuales se tiene como un acto de trámite que no admite impugnación.-----

A tenor de las consideraciones precedentes, se estima meritorio rechazar por improcedente conforme el artículo 292 inciso 3)⁹ de la Ley N° 6227, el recurso de revocatoria interpuesto por la señora Lidieth Chaves Aguilar en calidad de apoderada especial administrativa del ICE, contra el oficio 08661-SUTEL-DGC-2023 del 13 de octubre de 2023.” -----

Por último, coincidimos con el criterio emitido por la DGC en relación con el recurso planteado en contra del oficio 08661-SUTEL-DGC-2023 del 13 de octubre de 2023, en el cual concluye que no cabe recurso alguno, según lo dispuesto en el artículo 344 de la Ley 6227, por lo tanto debe ser rechazado. -----

IV. FIRMEZA DEL ACUERDO

⁸ “Artículo 345.- 1. En el procedimiento ordinario cabrán los recursos ordinarios únicamente contra el acto que lo inicie, contra el que deniega la comparecencia oral o cualquier prueba y contra el acto final.

2. La revocatoria contra el acto final del jerarca se registrará por las reglas de la reposición del Código Procesal Contencioso-Administrativo(*).

3. Se considerará como final también el acto de tramitación que suspenda indefinidamente o haga imposible la continuación del procedimiento.”

⁹ “Artículo 292.- (...) 3) La Administración rechazará de plano las peticiones que fueren extemporáneas, impertinentes, o **evidentemente improcedentes**. La resolución que rechace de plano una petición tendrá los mismos recursos que la resolución final.”

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

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

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

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

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

V. CONCLUSIONES

En virtud de lo anterior, se recomienda al Consejo de la SUTEL lo siguiente:-----

- 1. RECHAZAR POR IMPROCEDENTE** el recurso de apelación interpuesto por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD en contra del oficio 08661-SUTEL-DGC-2023 del 13 de octubre del 2023. -----
- 2. DAR** por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que se adopte al conocer el presente informe.” -----

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

POR TANTO,

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

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. **RECHAZAR POR IMPROCEDENTE** el recurso de apelación interpuesto por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD en contra del oficio 08661-SUTEL-DGC-2023 del 13 de octubre del 2023. -----
2. **DAR** por agotada la vía administrativa. -----

NOTIFÍQUESE

ACUERDO FIRME

3.3. Informe del recurso de apelación presentado en contra del oficio de la Dirección General de Calidad 08473-SUTEL-DGC-2023.

De inmediato, la Presidencia expone al Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica, para atender el recurso de apelación presentado contra lo establecido en el oficio 08473-SUTEL-DGC-2023, de la Dirección General de Calidad. -----

Sobre el particular, se conoce el oficio 10115-SUTEL-UJ-2023, del 28 de noviembre del 2023, por medio del cual esa Unidad expone al Consejo el informe para atender el recurso de apelación presentado por el señor Aníbal Arnoldo Montero Guido (NI-12289-2023) en contra de lo dispuesto en el oficio de la Dirección General de Calidad 08473-SUTEL-DGC-2023, del 09 de octubre del 2023. -----

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

“Federico Chacón: *El siguiente punto es un recurso de apelación también, presentado en contra del oficio de la Dirección General de Calidad número 08473-SUTEL-DGC-2023.-----*

María Marta Allen: *Sí, este oficio también fue emitido dentro de un procedimiento de reclamación y en ese oficio, la Dirección General de Calidad declaró algunos de los*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

aspectos de la reclamación que presentó el usuario como cosa juzgada, no todas las pretensiones, pero sí algunas de las reclamaciones que presentó el usuario, al considerar que estas ya habían sido resueltas en un procedimiento anterior y ordenó la continuidad del procedimiento con relación a los puntos que no habían sido objeto en ese procedimiento anterior y en contra de esa decisión, el usuario presentó los recursos ordinarios.-----

Lo que alega el usuario es que se continúe con todas las pretensiones que él está alegando en ese nuevo procedimiento.-----

Procedimos a revisar los expedientes en los cuales se han atendido las reclamaciones del usuario Aníbal Arnoldo Montero Guido y efectivamente, son 2 los procedimientos que se han abierto este año para atender las reclamaciones y se acredita que el primero que se resolvió en este año, se relacionada con hechos relativos a la afectación de los servicios de televisión por suscripción e internet fijo y que eso ya fue objeto, como lo mencioné, de un procedimiento, ya se emitió un acto final por parte de la Dirección General de Calidad.-----

Así que sobre ese punto de la Dirección General de Calidad ,consideramos que lleva razón dicha Dirección al indicar que sobre esos hechos ya existe cosa juzgada y aquí también añadido que la Dirección General de Calidad fue a la casa, así se acredita en el expediente de la reclamación anterior, no en esta, sino en la que ya se resolvió como a mitad de año, fue a la casa del señor, hizo las mediciones pertinentes y de competencia de la Dirección General de Calidad para acreditar los niveles de servicio. -----

Por lo que consideramos que es correcta la decisión de la Dirección General de Calidad e indicar que con relación a los hechos que ya fueron analizados en un procedimiento anterior, no procede interponer otra reclamación y solo abrir un nuevo procedimiento por los hechos nuevos que presenta el usuario. -----

Recomendamos rechazar el recurso que presenta Aníbal Arnoldo Montero Guido en contra del oficio de la Dirección General de Calidad 08473-SUTEL-DGC-2023, del 09 de octubre

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

de este año, dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que resuelve el recurso. -----

Federico Chacón: ¿Algún comentario o consulta? Doña María Marta, nada más si revisa el número de oficio, porque me parece que lo dijo mal. Nada más.-----

María Marta Allen: Lo voy a revisar. -----

De acuerdo entonces, aprobamos en firme”. -----

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10115-SUTEL-UJ-2023, del 28 de noviembre del 2023 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 006-073-2023

1. Dar por recibido el oficio 10115-SUTEL-UJ-2023, del 28 de noviembre del 2023, por medio del cual la Unidad Jurídica expone para consideración del Consejo el informe para atender el recurso de apelación presentado por el señor Aníbal Arnoldo Montero Guido (NI-12289-2023) en contra de lo dispuesto en el oficio de la Dirección General de Calidad 08473-SUTEL-DGC-2023, del 09 de octubre del 2023. -----
2. Aprobar la siguiente resolución: -----

RCS-297-2023



07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

RESUELVE RECURSO ORDINARIO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR INTERPUESTO POR ANIBAL ARNOLDO MONTERO GUIDO EN CONTRA DEL OFICIO 08473-SUTEL-DGC-2023 EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD EL 09 DE OCTUBRE DE 2023.

EXPEDIENTE: M0391-STT-MOT-AU-00698-2023

RESULTANDO:

1. El 31 de mayo del 2022, Aníbal Arnoldo Montero Guido, portador de la cédula de identidad número 1-0518-0062, presentó ante esta Superintendencia formal reclamación (NI-07396-2022) contra el operador Millicom Cable Costa Rica, S. A. (TIGO), por supuestos problemas de calidad y continuidad de los servicios de acceso a internet fijo y televisión por suscripción, asociados al contrato 496019 (*M0391-STT-MOT-AU-00757-2022, folios 2 y sgts*). -----
2. En esa acción reclamatoria, Aníbal Montero citó como prueba las referencias 1053945475, 1057907786, 1054466920, 1015455167, 1055546599, 1059576422, 1061816812, 1057649913, y las órdenes de trabajo 13720585, 14459926, 14546410, 14526798, 14575544 y 14546468; además, como pretensión solicitó a la Sutel se ordenara a TIGO la devolución del dinero pagado por dichos servicios en los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2022. -----
3. El 01 de noviembre del 2022, la Dirección General de Calidad dictó la resolución RDGC-00169-SUTEL-2022 que es acto final del procedimiento administrativo sumario de intervención abierta en atención a la reclamación presentada por Aníbal Arnoldo Montero Guido (NI-07396-2022) contra TIGO por problemas de calidad y continuidad de los servicios de acceso a internet fijo y televisión por suscripción asociados al contrato 496018 ocurridos desde el 01 de enero de 2022 hasta el momento del dictado de dicho acto (*M0391-STT-MOT-AU-00757-2022, folios 173 y sgts*). -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

4. En resolución RDGC-00169-SUTEL-2022, la Dirección General de Calidad declaró parcialmente con lugar el reclamo interpuesto por Aníbal Arnoldo Montero Guido, y en su razón, ordenó al operador TIGO compensar el total de los montos facturados y cancelados por el servicio de televisión por suscripción, incluyendo impuestos y tasas asociadas, así como el 5.22% de los montos cancelados por el servicio de acceso a internet fijo, esto desde el 01 de enero de 2022 y hasta que se acredite el cumplimiento del indicador de calidad denominado Retardo Local ID-16 (*RDGC-00169-SUTEL-2022, folios 17, Por Tanto 1, 2, 3 y 4*). -----
5. El 12 de junio del 2023, Aníbal Arnoldo Montero Guido, portador de la cédula de identidad número 1-0518-0062, presentó ante esta Superintendencia una nueva reclamación (NI-07040-2023) contra el operador Millicom Cable Costa Rica S.A. (TIGO), por supuestos problemas de calidad y continuidad de los servicios de acceso a internet fijo y televisión por suscripción, asociados al contrato 496019 ocurridos desde el año 2021, así como por el daño a un televisor (*M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 2 y sgts*). -----
6. El 22 de junio del 2023, la Dirección General de Calidad emitió el oficio 05226-SUTEL-DGC-2023 con el que previno a Aníbal Montero Guido aportar documentos que acrediten los daños y perjuicios que reclama, su naturaleza, estimación y origen (*M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 31 y sgts*). -----
7. Los días 24 y 25 de junio del 2023, Aníbal Arnoldo Montero Guido atendió a la prevención realizada por la Dirección General de Calidad y se refirió a su pretensión indemnizatoria (NI-07713-2023 y NI-07715-2023) (*M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 33 a 103 y sgts*). -----
8. Entre el 06 de julio del 2023 y el 21 de agosto del 2023, Aníbal Arnoldo Montero Guido presentó los documentos con NI-08221-2023, NI-08346-2023, NI-08654-2023, NI-08798-2023, NI-08999-2023, NI-09462-2023, NI-09570-2023 y NI-10017-2023, en los

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

que se refirió a los problemas de calidad que afirma han ocurrido en ese periodo (M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 50 a 103 y sgts). -----

9. El 23 de agosto del 2023, la Dirección General de Calidad emitió el oficio 07112-SUTEL-DGC-2023 con el que informó al Consejo de la Sutel, la Dirección General de Mercados y al operador sobre las acciones realizadas para la verificación del cumplimiento de lo ordenado en resolución RDGC-00169-SUTEL-2022. En dicho informe, se indicó que Tigo se encuentra facultado para realizar el cobro del servicio de acceso a internet fijo contratado por Aníbal Arnoldo Montero Guido, a partir de la fecha de notificación, es decir, desde el 24 de agosto de 2023, así según lo que se había dispuesto en el Por Tanto 4.2 de la resolución RDGC-00169-SUTEL-2022 (M0391-STT-MOT-AU-00757-2022, folios 511 y sgts). -----
10. Entre el 06 de setiembre del 2023 y el 02 de octubre del 2023, Aníbal Arnoldo Montero Guido presentó los documentos con NI-10751-2023, NI-10942-2023, NI-11557-2023 y NI-11780-2023 en los que se refirió a los problemas de calidad que afirma han ocurrido en ese periodo (M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 106 a 118 y sgts).
11. El 09 de octubre del 2023, la Dirección General de Calidad emitió el oficio 08473-SUTEL-DGC-2023, acto aquí impugnado, con el que declaró concurrencia de cosa juzgada administrativa en cuanto a las pretensiones de la queja presentada por el reclamante (NI-07040-2023) y ordenó la continuidad del procedimiento únicamente en relación con la pretensión para que se indemnice al usuario el valor de la pantalla Android que, según reclama, se le dañó producto de la mala señal que recibe por las cajas de ONE TV del operador (M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 120 y sgts).
12. El 09 de octubre del 2023, la Dirección General de Calidad emitió el oficio 08507-SUTEL-DGC-2023 con el que ordenó el inicio del procedimiento administrativo sumario de intervención para atención de la reclamación presentada por Aníbal Arnoldo Montero Guido, incluyendo los hechos denunciados en los escritos NI-08221-

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

2023, NI-08346-2023, NI-08654-2023, NI-08798-2023, NI-08999-2023, NI-09462-2023, NI-09570-2023 y NI-10017-2023 NI-10751-2023, NI-10942-2023, NI-11557-2023 y NI-11780-2023 en los que se relatan los problemas de calidad y continuidad del servicio entre el 06 de julio de 2023 y el 02 de octubre de 2023; además, concedió audiencia de cinco días al operador para aportar prueba de descargo (M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 132 y sgts). -----

13. Entre el 11 de octubre del 2023 y el 15 de noviembre de 2023, Aníbal Arnoldo Montero Guido presentó los documentos con NI-12182-2023, NI-12641-2023 y NI-13941-2023 en los que se refirió a los problemas de calidad que afirma han ocurrido en ese período (M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 139, 202, 279 y sgts). -----
14. El 12 de octubre del 2023, Aníbal Arnoldo Montero Guido interpuso recurso de apelación (NI-12289-2023) contra el oficio 08473-SUTEL-DGC-2023 (M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 142 y sgts). -----
15. El 17 de octubre del 2023, Fabiola Monge Fernandez, en representación de Tigo, contestó a la audiencia conferida en el acto de apertura dictado por oficio 08507-SUTEL-DGC-2023 (NI-12482-2023) y en su razón se refirió a los hechos objeto de reclamación referidos (M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 190 y sgts).-----
16. El 18 de octubre del 2023, el órgano director de procedimiento emitió el oficio 08815-SUTEL-DGC-2022 con el que dio audiencia de conclusiones (M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 198 y sgts). -----
17. El 19 de octubre del 2023, Fabiola Monge Fernandez, en representación de Tigo, presentó su escrito de conclusiones (NI-12696-2023) (M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 210 y sgts). -----
18. El 23 de octubre del 2023, Aníbal Arnoldo Montero Guido presentó su escrito de conclusiones (NI-12766-2023) (M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 214 y sgts).

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

19. El 26 de octubre del 2023, el órgano director emitió el oficio 09134-SUTEL-DGC-2023 solicitó al asesor técnico realizar un análisis sobre los hechos objeto de reclamación únicamente en relación con el supuesto daño en un televisor (M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 231 y sgts).-----
20. El 02 de noviembre del 2023, el órgano asesor técnico emitió el oficio 09360-SUTEL-DGC-2023 con el que rindió el criterio técnico sobre la reclamación presentada por Aníbal Arnoldo Montero Guido contra Millicom Cable Costa Rica S.A. por supuesto daño en un televisor (M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 244 y sgts).-----
21. El 10 de noviembre del 2023 la Dirección General de Calidad dictó la resolución RDG-00162-SUTEL-2023 con la que atendió el recurso de revocatoria presentado por Aníbal Arnoldo Montero Guido contra el oficio 08473-SUTEL-DGC-2023 (M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 258 y sgts). -----
22. El 14 de noviembre del 2023, la Dirección General de Calidad emitió el oficio 09706-SUTEL-DGC-2023 con el que dio traslado al Consejo de la Sutel sobre el recurso de apelación presentado por Aníbal Arnoldo Montero Guido contra el oficio 08473-SUTEL-DGC-2023 (M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, folios 272 y sgts).-----
23. El 28 de noviembre del 2023 la Unidad Jurídica emitió el oficio 10115-SUTEL-UJ-2023 en el que rindió su informe sobre el recurso de apelación interpuesto por Aníbal Arnoldo Montero Guido contra el oficio 08473-SUTEL-DGC-2023 del 09 de octubre de 2023. -----

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el criterio jurídico contenido en el oficio número 10115-SUTEL-UJ-2023 del 28 de noviembre de 2023, y del cual se extrae lo siguiente: -----

“III. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

1. ADMISIBILIDAD, LEGITIMACIÓN Y TEMPORALIDAD DEL RECURSO DE APELACIÓN EN CONTRA DEL OFICIO 08473-SUTEL-DGC-2023 DEL 09 DE OCTUBRE DE 2023

Se atiende el recurso de apelación interpuesto por Aníbal Arnoldo Montero Guido, (NI-12289-2023) en contra del oficio de la Dirección General de Calidad 08473-SUTEL-DGC-2023 del 09 de octubre de 2023. -----

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 345 de la Ley 6227, dicho acto se considera recurrible por constituir acto final de procedimiento derivado de la declaratoria de cosa juzgada administrativa en relación con los hechos y la pretensión de devolución o compensación de montos pagados por los servicios de acceso a internet fijo y televisión por suscripción, asociados al contrato 496019.-----

En este asunto, el recurrente se encuentra legitimado para presentar este recurso, por tratarse del reclamante. -----

Por último, en cuanto a la temporalidad del recurso, una vez revisado el expediente se encontró que el oficio 08473-SUTEL-DGC-2023 fue notificada a todas las partes el mismo día de su emisión, sea el 09 de octubre de 2023, vía correo electrónico y el recurso que se atiende fue recibido el día 12 de octubre siguiente. -----

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

2. DEL FONDO DEL RECURSO

*En su escrito de impugnación (NI-12289-2023) el reclamante solicita que se “**prosiga con mis denuncias y revisen bien los folios que he aportado en su tiempo y forma**”; para ello, alega que se le ha producido indefensión y sustenta lo afirmado en cuatro argumentos a saber: **a)** que Sutel ha omitido pruebas que ha presentado en*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

los que se demuestra que su afectación continua desde la presentación de su caso; **b)** Que las mediciones realizadas por Tigo no se realizó con el equipo instalado en su casa; **c)** que se evidenció el incumplimiento parcial del Por Tanto 6 de la resolución RDGC-00169-SUTEL-2022 por lo que mediante oficio 07112-SUTEL-DGC-2023 se trasladó a la Dirección General de Calidad para que valorara si correspondía a una infracción muy grave; **d)** que ha aportado documentos que demuestran reincidencia y no se han tomado en cuenta por parte de la Sutel. -----

A. DE LA DECLARATORIA DE COSA JUZGADA

Aníbal Arnoldo Montero Guido solicita, en vía recursiva, que se continúe con la atención a sus denuncias. -----

A partir de esa expresión, se entiende que, en relación con la cosa juzgada decretada en este asunto, el reclamante pretende que el Consejo de la Sutel revoque la decisión adoptada por la Dirección General de Calidad en su oficio 08473-SUTEL-DGC-2023 y en su razón, continúe con el conocimiento de los hechos y pretensiones objeto de reclamación. -----

En este caso, por oficio 08473-SUTEL-DGC-2023 aquí impugnado, la Dirección General de Calidad consideró que opera la cosa juzgada, luego de verificar que existe identidad de partes, hechos y pretensiones. -----

En concreto, el órgano decisor justificó su decisión bajo el siguiente análisis:-----

“a) Existe identidad de partes, sea el señor **Aníbal Arnoldo Montero Guido y Tigo**.-----

b) Se desprende una equivalencia en las pretensiones planteadas, debido a que, en ambas se solicita se resuelvan los problemas de calidad y continuidad de los servicios de acceso a Internet fijo y televisión por suscripción, así como el reintegro de los montos cobrados por dichos servicios.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

c) Ambas reclamaciones se fundamentan en supuestos problemas con la calidad y continuidad en los servicios de acceso a Internet fijo y televisión por suscripción, asociados al contrato número 496019.” -----

De previo se aclara que, en este informe, la Unidad Jurídica omite referirse a los hechos denunciados en relación con la pretensión indemnizatoria por el televisor, dado que sobre ellos no se ha decretado cosa juzgada ni se ha presentado ningún argumento de impugnación. -----

Además, según lo dicho, en este informe no se analiza el fondo del asunto, sino únicamente la concurrencia de los presupuestos para la declaratoria de cosa juzgada, de acuerdo con lo establecido en el artículo 64 de la Ley 9342, aplicable en forma supletoria al procedimiento administrativo, así autorizado en el artículo 229 de la Ley 6227; es decir, únicamente se procede a la verificación de que en este nuevo proceso exista identidad de partes, hechos y pretensiones a las ya conocidas en un procedimiento anterior. -----

Pues bien, la Unidad Jurídica concuerda con la Dirección General de Calidad en cuanto a que en el expediente M0391-STT-MOT-AU-00757-2022 y en el presente expediente M0391-STT-MOT-AU-00698-2023, existe identidad de partes, sean Aníbal Arnoldo Montero Guido en calidad de denunciante y Millicom Cable Costa Rica S.A. (en calidad de operador denunciado); además, que en ambos procedimientos se plantea como pretensión que la Sutel declare el derecho en favor del denunciante al reintegro de los montos cobrados por los servicios suscritos con dicho operador y que, los hechos objeto de reclamación, en ambos casos, refieren a los problemas de calidad y continuidad en los servicios de acceso a internet fijo y televisión por suscripción asociados al contrato número 490619. -----

En ese sentido, resultan de relevancia los antecedentes en los que se reseña que, en el expediente M0391-STT-MOT-AU-00757-2022 se atendió la reclamación

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

presentada por Aníbal Arnoldo Montero Guido en contra del operador Millicom Cable Costa Rica S.A. (TIGO), por supuestos problemas de calidad y continuidad de los servicios de acceso a internet fijo y televisión por suscripción, asociados al contrato 496019 (NI-07396-2022). En ese procedimiento se emitió la resolución RDGC-00169-SUTEL-2022 en la que se declaró parcialmente con lugar el reclamo interpuesto y, se ordenó al operador TIGO compensar el total de los montos facturados y cancelados por el servicio de televisión por suscripción, incluyendo impuestos y tasas asociadas, así como, el 5.22% de los montos cancelados por el servicio de acceso a internet fijo, esto desde el 01 de enero de 2022 y hasta que se acredite el cumplimiento del indicador de calidad denominado Retardo Local ID-16.-----

Dicho acto final de procedimiento se encuentra firme, esto a falta de impugnación de las partes involucradas.-----

Ahora, el 12 de junio de 2023 Aníbal Arnoldo Montero Guido presentó su escrito de reclamación por supuestos problemas de calidad y continuidad en los servicios de televisión por suscripción e internet fijo; como pretensión, solicitó que la Sutel “[...] ordene a MILLICOM TIGO que me devuelva la totalidad del dinero que me han cobrado por un servicio de internet que nunca hemos recibido como lo ofrecen y que me pague el valor de la pantalla Android Sony que se me dañó producto de su mala señal que recibe por las cajas de ONE TV [...]”.-----

Luego, los días 24 y 25 de junio de 2023 presentó los NI-07713-2023 y NI-07715-2023 con los que aclaró su pretensión reclamatoria e indicó “Por este medio solicito a la SUTEL que Tigo MILLICON me reverse los pagos realizados en los meses de enero 2023 hasta el mes de junio 2023, esto por no recibir el servicio como corresponde en la INTERNET Y que me pague el daño ocasionado a mi pantalla SONY ANDROID de 55 pulgadas y debido a la PIXELACION DE LA MALA SEÑAL y a la descolorización, ruidos e interrupciones (...). También solicitamos que TIGO MILLICON no proceda con ningún cobro hasta que no se comprueben y corrijan todos los problemas”.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Estos antecedentes reflejan que, efectivamente, los hechos relativos a la supuesta afectación en los servicios de televisión por suscripción e internet fijo, ya fueron objeto de pronunciamiento por parte de la Dirección General de Calidad, al momento del dictado de la resolución RDGC-00169-SUTEL-2022 que es acto final y definitivo del procedimiento instruido en el expediente M0391-STT-MOT-AU-00757-2022.-----

En este punto, la Unidad Jurídica rescata el análisis realizado por el órgano consultor en su informe 09640-SUTEL-DGC-2023 de fecha 10 de noviembre del 2023, incorporado en el Considerando 1 de la RDGC-00162-SUTEL-2022 con el que la Dirección General de Calidad rechazó el recurso de revocatoria presentado por el reclamante en contra del oficio 08473-SUTEL-DGC-2023 aquí impugnado, específicamente lo indicado en el apartado 3.2.1. en el que se refiere los argumentos del recurso que se atiende en donde se afirma:-----

*“[...] los argumentos del señor **Montero Guido** en el recurso presentado guardan relación únicamente con los problemas de calidad y continuidad de los servicios de acceso a Internet fijo y televisión por suscripción, asociados al contrato número 496019, los cuales fueron resueltos en el expediente M0391-STT-MOT-AU-00757-2022, mediante la resolución número RDGC-00169-SUTEL-2022 de marras. -----*

*Por lo que, tal y como se desarrolló en el oficio recurrido, dichos problemas tienen carácter de cosa juzgada administrativa, al haber sido resueltos mediante acto final en firme y encontrarse en análisis por parte de la Dirección General de Mercados. Cabe recalcar que el mismo señor **Montero Guido** señaló en su reclamación que “(...) presento este nuevo reclamo por cuando se me dijo que este es otro caso aunque **considero que es sobre el mismo problema con que inicie (sic) el primer reclamo**, solo que se ha venido acrecentando.” (NI-07040-2023). (Destacado intencional). -----*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

*Por lo que los argumentos esbozados por el señor **Montero Guido** en el recurso interpuesto confirman que existe identidad de partes, objeto y causa, elementos requeridos para que opere la cosa juzgada material administrativa, tal y como se dispuso en el acto recurrido.” -----*

Además, que los argumentos del recurso planteado refieren al fondo del asunto; es decir, que no están dirigidos contra los motivos y fundamentos que sustentan la declaratoria de cosa juzgada realizada en el acto impugnado.-----

Todo lo anterior lleva a concluir que, en este asunto, tal y como se dijo supra y se verifica con los antecedentes del caso, existe identidad de partes, hechos y pretensiones que fueron conocidas en la resolución RDGC-00169-SUTEL-2022 y los que motivan la reclamación que ahora se atiende (NI-07040-2023, NI-07713-2023 y NI-07715-2023). -----

Por lo anterior, en criterio de la Unidad Jurídica, lo recomendado es el rechazo del recurso planteado. -----

B. DE LOS ARGUMENTOS RECURSIVOS SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO

El recurrente alega que la decisión adoptada en el acto impugnado le pone en estado de indefensión pues, en su criterio ha habido omisión de pruebas aportadas durante el proceso, además, que la afectación alegada ha sido continua, también señala que, en este caso se ha verificado el incumplimiento del operador a lo dispuesto en el Por Tanto 6 de la resolución RDGC-00169-SUTEL-2022 y ha habido reincidencia por parte del operador en relación con la afectación alegada. -----

Pues bien, en criterio de la Unidad Jurídica, los alegatos de apelación refieren en su totalidad a aspectos de fondo y no se dirigen a cuestionar los motivos esgrimidos por la Dirección General de Calidad, para decretar cosa juzgada en relación con los

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

hechos relativos a los problemas de calidad y continuidad en los servicios de televisión por suscripción e internet móvil.-----

En esa línea, no es posible referirnos a la validez y eficacia de los elementos de prueba aportados o bien defectos u omisiones en la apreciación de todos los elementos que conforman el haber probatorio dentro de este expediente, sea la prueba documental aportada o bien la prueba técnica producida por el órgano asesor técnico de la Sutel, así en el tanto, la misma no ha sido aún valorada por el órgano director en el acto final del procedimiento. -----

En relación específicamente con la prueba técnica generada, véase que el alegato se dirige a cuestionar la validez y la eficacia de la prueba técnica, aspecto que, en criterio de la Unidad Jurídica, no guarda relación alguna con los motivos y fundamento para la declaratoria de cosa juzgada, además que debe ser objeto de análisis por parte del órgano decisor al momento del dictado del acto final. -----

Por otra parte, el recurrente alega incumplimiento a lo dispuesto en el Por Tanto 6 de la resolución RDGC-00169-SUTEL-2022; al respecto, en criterio de la Unidad Jurídica, el alegato no guarda relación con la motivación ni con la decisión apelada, sino que refiere a extremos relativos a la ejecución de aquel acto. -----

Considera este órgano asesor que es deber de la Dirección General de Calidad velar por el debido cumplimiento de lo ordenado en el marco de los procesos de intervención por reclamación de los usuarios finales ante los proveedores de sus servicios de telecomunicaciones; más no resulta suficiente para la valoración de dicho incumplimiento como un cuestionamiento a los motivos y la decisión adoptada en el acto impugnado con el que se dispuso la declaratoria de cosa juzgada.-----

Por último, el recurrente alega que los hechos denunciados son continuados en relación con aquellos que fueron valorados en resolución RDGC-00169-SUTEL-2022

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

y que además, el proveedor reclamado ha incurrido en reincidencia en cuanto a la afectación a los servicios que le brinda. -----

Al respecto, en criterio de la Unidad Jurídica, la calificación de los hechos continuados o reincidentes, solo puede expresarse en el acto final del procedimiento, una vez valorados todos los argumentos de las partes y luego de evacuar toda la prueba que consta en el expediente. -----

En suma, los argumentos recursivos refieren sobre aspectos de fondo que no han sido objeto de pronunciamiento por parte del órgano decisor de procedimiento en el acto final, por consiguiente, lo procedente es su rechazo. -----

IV. FIRMEZA DEL ACUERDO

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

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

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

SEGUNDO: Aníbal Arnoldo Montero Guido es parte legítima para interponer el recurso de apelación en contra del oficio de la Dirección General de Calidad 08473-SUTEL-DGC-2023 del 09 de octubre de 2023 y su recurso de apelación fue presentado dentro del plazo de Ley. -----

TERCERO: La reclamación presentada en escrito con NI-07040-2023 guarda identidad de partes, hechos y pretensiones que fueron conocidas en la resolución RDGC-00169-SUTEL-2022. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

CUARTO: Los argumentos planteados por el recurrente en su escrito de impugnación NI-12289-2023 refieren a aspectos de fondo que no han sido objeto de pronunciamiento por parte del órgano decisor de procedimiento en el acto final, por consiguiente, lo procedente es su rechazo. -----

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

POR TANTO,

De conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones y con fundamento los artículos 64 de la Ley 9342, artículo 45 inciso 24) de la Ley 8642, artículos 229, 306, 344 y 345 de la Ley 6227 y el artículo 9 del reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones, a partir del análisis de los documentos que conforman el expediente: -----

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

PRIMERO: RECHAZAR el recurso presentado por Aníbal Arnoldo Montero Guido (NI-12289-2023) en contra del oficio de la Dirección General de Calidad 08473-SUTEL-DGC-2023, del 09 de octubre del 2023. -----

SEGUNDO: DAR POR AGOTADA LA VÍA ADMINISTRATIVA, en relación con la cosa juzgada decretada en el oficio 08473-SUTEL-DGC-2023, del 09 de octubre de 2023.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

3.4. Recurso de amparo presentado por la firma Huawei contra el Instituto Costarricense de Electricidad.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Ingres a la sesión el señor Glenn Fallas Fallas, para el conocimiento del presente tema. -----

A continuación, la Presidencia expone al Consejo el recurso de amparo interpuesto por la firma Huawei contra el Instituto Costarricense de Electricidad. -----

Al respecto, se conoce la notificación de la resolución de las once horas con dos minutos del 04 de diciembre del 2023, recibida de la Sala Constitucional. -----

“Federico Chacón: Queríamos ver en los temas de los Miembros del Consejo también unos temas, de una vez aprovechamos y tal vez podríamos llamar a don Glenn Fallas. para ver el recurso de amparo de Huawei. Entonces, tal vez si nos ayudas con la presentación, o Glenn, cualquiera de los 2. -----

Cinthy a Arias: Yo ayer en la noche mandé unos comentarios y me parece que es que los mandé 2 veces, uno en la tarde y otro en la noche. -----

María Marta Allen: Sí, yo hablé con Juan Carlos Solórzano y me dice que están atendiendo esas observaciones que se enviaron ayer y hoy, no sé si hoy en la mañana, pero ellos ya están atendiendo esas observaciones. -----

Federico Chacón: Yo estoy de acuerdo con las observaciones de doña Cinthya, pero tal vez, para cualquier ajuste de forma, sí sería bueno aprobarlo de una vez, en este momento, dentro de este apartado. -----

Cinthy a Arias: Me parece. -----

Federico Chacón: Glenn estamos en el apartado de asuntos del Consejo y queríamos ver si entre usted y doña María Marta nos hacen, como ustedes lo coordinen, una exposición del recurso que estamos atendiendo el día de hoy de la Sala Constitucional, con el amparo de Huawei. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

María Marta Allen: Si querés Glenn, yo expongo los motivos que indica Huawei en el recurso, los motivos por los cuales presenta Huawei el recurso de amparo en contra del ICE. -----

Alega que el ICE está promoviendo una licitación que se llama Adquisición de bienes y servicios para la implementación de la red 5G, entrega según demanda y que en esa licitación se debe cumplir con el Reglamento sobre medidas cibernéticas aplicables a los servicios de telecomunicaciones basadas en la tecnología de quinta generación y superiores y alega que ese reglamento contiene disposiciones que impiden la participación de dicha empresa en esa licitación y además, es violatorio a derechos fundamentales.-----

Indica que ese Reglamento sobre medidas cibernéticas impide la participación de empresas que sean de países que no hayan firmado el convenio sobre delincuencia, conocido como Convenio de Budapest y violenta el principio de imparcialidad tecnológica, que es recogido en el CAFTA, lo cual también violenta derechos constitucionales de libre competencia e igualdad de participación y además, alega que con base en esas violaciones a esos derechos constitucionales que está alegando, violenta ese reglamento y solicita que no se le puede impedir a ella participar en ese concurso público, al introducir cláusulas que son de imposible cumplimiento para ellos, porque violenta los derechos fundamentales que ya mencioné y que ese recurso de amparo se convierta también en una acción de inconstitucionalidad en contra del Reglamento sobre medidas cibernéticas aplicables a los servicios de telecomunicaciones basadas en las tecnologías de quinta generación y además, de conformidad con el artículo 41 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, solicita se suspenda cualquier proceso licitatorio por parte del ICE en el cual se debe aplicar el reglamento ya mencionado. -----

Por ahí nada más agregar que el informe que estamos presentando se basa en el oficio 06900-SUTEL-CS- 2023, que fue el informe que emitió la Superintendencia al MICITT, cuando nos dieron audiencia del reglamento de ciberseguridad.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Glenn Fallas: *A partir del oficio que señalaba María Marta, nosotros lo que consideramos fue tomar este oficio como base y ampliar un poco lo que expone Huawei.-----*

Sutel ha sido clara en cuanto a que el Reglamento de ciberseguridad, que incluye aspectos sobre la cadena de valor o cadena de distribución de equipos, excede las condiciones dispuestas en la Ley General de Telecomunicaciones. -----

El artículo 1 de la Ley General de Telecomunicaciones es claro en que lo que se busca es regular la provisión de servicios de telecomunicaciones y la relación de esta ley es principalmente desde la perspectiva de Sutel como ente regulador y los operadores de servicios de telecomunicaciones. -----

Esto excluye a los vendedores, fabricantes o proveedores de equipos y software, que es el foco de la regulación del reglamento de ciberseguridad.-----

También hacemos un detalle sobre los estándares de la industria, a partir de la definición del estándar GSM, que fue un esfuerzo para que todos los países tuvieran una sola referencia, por decirlo así, de las características técnicas de los equipos.-----

La 3 GPP, que es el Partnership Project, vino a realizar ya la estandarización de todas las generaciones a partir de 3G y hacia adelante, por lo que hoy es el referente internacional que toman todos los proveedores y todas las redes de telecomunicaciones móviles de tipo IMT para su desarrollo.-----

En este sentido, lo razonable desde la perspectiva técnica es que para las redes móviles y sabiendo que el reglamento se enfoca en las redes 5G, lo razonable es que se apliquen los estándares de la industria. -----

En este sentido, la 3 GPP en conjunto con la asociación de proveedores GSM ha desarrollado diferentes esquemas de ciberseguridad, los cuales son específicos del sector.

El sector los conoce y ya las tecnologías diseñadas vienen intrínsecamente acogiendo esos controles para garantizar la seguridad de las redes. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

También se toca el tema de neutralidad tecnológica, que es un principio de la Ley General de Telecomunicaciones que también está en el CAFTA, que son los operadores quiénes tienen la discrecionalidad de elegir las tecnologías con las que quieren desplegar sus redes, en el tanto se basen en estándares de la industria, lo cual al establecer ya una condición específica de cómo se deben diseñar las redes a partir de los controles de la cadena de valor que establece el Reglamento de Ciberseguridad, desde la perspectiva de Sutel se estaría violentando dicho principio y también hablamos de lo que decía María Marta ahora en la introducción, del posible exceso reglamentario y que el establecimiento de medidas para limitar la competencia de un mercado, la posibilidad de concurrencia de oferentes, para limitar también o para establecer funciones a Sutel y establecer aspectos sancionatorios, todos esos tienen que ser establecidos a través de una ley y en este caso es por medio de un reglamento que se busca su aplicación, lo cual coincide con la tesis esbozada por Huawei. -----

Adicionalmente, hacemos ver que en el proceso de consulta confidencial que Sutel participó, de ese expediente no se extraen las razones por las cuales se considera que los estándares propuestos en el reglamento de ciberseguridad son superiores a los estándares de la GSMA y la 3 GPP endémicos del mercado; tampoco se extrae de ese expediente que exista un análisis costo beneficio, técnico y financiero respecto al posible impacto que tendría este reglamento, no solo sobre los costos de las redes sino sobre los tiempos de implementación y ahí los compañeros de la Dirección de Competencia hicieron todo un desarrollo específico sobre el tema de competencia y la eventual ralentización de los desarrollos 5G, que también esta Superintendencia ha señalado por medio de estudios de consultores internacionales, el costo que estaría teniendo nuestro país al no tener oportunamente el despliegue de redes 5 G.-----

Yo creo que en términos generales eso resume la posición que esbozamos.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Federico Chacón: De acuerdo, muchas gracias don Glenn y doña María Marta. Por la relevancia de la consulta queríamos también que quedara constancia en actas y ambos nos han hecho un buen resumen de las pretensiones y también de la respuesta de Sutel, que es congruente también con los informes de la consulta al reglamento y los temas que se han expresado en otras oportunidades.-----

Doña Cinthya ¿algún comentario?-----

Cinthya Arias: Sí, a mí me parece bastante relevante que en el documento logramos esbozar claramente que el impacto no es solamente sobre los desarrolladores de las redes, sino que finalmente todo eso va a recaer vía una menor competencia, vía precios, vía menor innovación, vía menor desarrollo de otros sectores conexos sobre los usuarios y sobre el nivel de competitividad del país.-----

Eso me parece que es importante de rescatar y una cosa que logramos también en este documento, que fue una sugerencia muy atinada, me parece de doña Rose Mary, fue el tema de explicar bien cuál es el concepto de stand alone y non stand alone, porque muchas veces a los juristas tal vez se les limita comprender un concepto que tal vez es más técnico, pero ahí muy claramente y de una forma muy didáctica también se logró explicar en qué consisten precisamente esas diferencias.-----

Federico Chacón: Eso era nada más. Muchas gracias y nada más lo damos por recibido a manera información aquí en este apartado”.-----

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

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en la explicación brindada por los funcionarios Allen Chaves y Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:-----

ACUERDO 007-073-2023

Dar por recibida la exposición brindada por señores Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad y María Marta Allen, Jefa Unidad Jurídica, en torno al Recurso de Amparo presentado por la firma Huawei contra el Instituto Costarricense de Electricidad, Expediente 23-023887-0007-CO. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

3.5. Ratificación de lo actuado por la Presidencia del Consejo en torno a la firma y remisión al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), del oficio conjunto MICITT/SUTEL, MICITT-DM-OF-856-2023 / 10364-SUTEL-CS-2023.

Continúa la Presidencia y presenta para consideración del Consejo el informe presentado por la Unidad Jurídica y la Dirección General de Calidad, en torno a la firma y remisión del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), del oficio conjunto MICITT/SUTEL, MICITT-DM-OF-856-2023 / 10364-SUTEL-CS-2023.-----

“Federico Chacón: Don Glenn, más bien aprovechamos para ver también la ratificación de la firma de la Presidencia con la remisión de la nota al MICITT, que es un oficio conjunto que tiene que ver con el tema de la nota al SICOP y el concurso de 5G.-----

Glenn Fallas: Hemos venido trabajando con el MICITT en un documento que se nos solicitó luego de las reuniones que hemos tenido con el Ministerio de Hacienda, respecto a la eventual excepción del proceso concursal para 5G del uso del sistema SICOP.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Técnicamente, ha sido posible demostrar que las características del SICOP, que es un sistema de compras públicas del Estado, no son compatibles con las mejores prácticas para lo que es la subasta del espectro radioeléctrico.-----

Además, hicimos ver los requisitos que establece la normativa para promover una excepción, por ejemplo, que no sea algo que esté dentro del eje de influencia de la institución.-----

Las condiciones de SICOP no las define Sutel y por un tema de concurso público que se pudiera eventualmente realizar a través de SICOP, implicaría limitaciones significativas sobre el proceso como tal y los eventuales resultados de ese proceso.-----

Hicimos ver también todas las discusiones que se han tenido en el tiempo y los diferentes elementos que justifican la insuficiencia, por decirlo así, del sistema SICOP respecto a los procesos especializados de espectro radioeléctrico.-----

En este sentido, también se nos solicitó definir en cuál tipo de licitación estaríamos, se estableció que sería una licitación mayor por etapas y una de estas etapas es el proceso concursal tal cual, la subasta de espectro y que también se iba a cumplir al pie de la letra con todos los elementos de los plazos y las garantías que establece este proceso, que al ser licitación mayor es el más garantista y más amplio en cuanto a temas de eventuales recursos, de objeciones al cartel y todo este tema lo venimos trabajando con el MICITT y ayer tuvimos por dicha el oficio final para que ambas instituciones, tanto MICITT como Sutel, pudieran ya enviar esta solicitud directa al Ministerio de Hacienda, con el fin de que se valorara esta excepción que ustedes saben fue rechazada inicialmente.-----

Entonces, al respecto MICITT nos solicitó la suscripción del oficio que ya se había revisado por parte de los grupos técnicos y jurídicos del MICITT y Sutel y don Federico los suscribió y lo que presentamos hoy es la solicitud de notificaciones del acto que realizó don Federico,

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

con el fin de que no se postergara más la solicitud específica de la excepción de SICOP al Ministerio de Hacienda. -----

Entonces eso sería, nosotros propusimos un borrador de acuerdo que se remitió a los compañeros y sería que se valorara ese acuerdo por favor.-----

Federico Chacón: *Muchas gracias don Glenn. Doña Cinthya, bueno conocido también con el acuerdo, entonces pues lo damos por recibido y lo avalamos, si está de acuerdo. Aprobado”.-----*

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

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

ACUERDO 008-073-2023

Ratificar lo actuado por la Presidencia del Consejo en torno a la firma y remisión al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), del oficio conjunto MICITT/SUTEL identificado con los números de consecutivo MICITT-DM-OF-856-2023 / 10364-SUTEL-CS-2023 del 6 de diciembre de 2023, sobre la nota a SICOP y el concurso 5G. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

3.6. CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

3.6.1. Oficio OF-0962-SJD-2023 mediante el cual la Junta Directiva de ARESEP da por recibida la actualización de los reglamentos de competencia de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Para continuar, la Presidencia expone al Consejo el recibido por parte de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos de la actualización de los reglamentos de Competencia. -----

Al respecto, se conoce el oficio OF-0962-SJD-2023, del 23 de noviembre del 2023, por el cual ese Órgano Colegiado, mediante el acuerdo 04-94-2023, de la sesión extraordinaria 94-2023, celebrada el 16 de noviembre del 2023 y ratificada el 21 de noviembre del 2023, se refiere al tema indicado. -----

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

“Federico Chacón: *En Felino está el primer oficio, que es de la Junta Directiva, OF-0962-SJD-2023, mediante el cual la Junta Directiva de ARESEP da por recibida la actualización de todos los reglamentos de Competencia.* -----

Es el acuerdo 04-94-2023, que atendía el oficio del Consejo, el 06592-SUTEL-SCS-2023, del 07 de agosto, en el que se había hecho una revisión y actualización de los reglamentos de Sutel. -----

Esto se hizo y también se hizo una presentación y nosotros lo damos por recibido”.-----

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

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio OF-0962-SJD-2023, del 23 de noviembre del 2023 y lo comentado sobre el particular, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:-----

ACUERDO 009-073-2023

Dar por recibido el oficio OF-0962-SJD-2023, del 23 de noviembre de 2023, mediante el cual la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos da por recibida la actualización de los reglamentos de competencia de la Junta Directiva de la ARESEP.--

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

3.6.2. Oficio OF-0997-SJD-2023 mediante el cual la Junta Directiva de la ARESEP notifica el acuerdo 08-97-2023 mediante el cual aprueban las vacaciones solicitadas por la señora Cinthya Arias Leitón para el 02 de enero del 2024.

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo la aprobación por parte de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos de las vacaciones para la señora Cinthya Arias Leitón, para el día 02 de enero del 2014.-----

Al respecto, se conoce el oficio OF-0997-SJD-2023, del 30 de noviembre del 2023, por el cual el señor Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, comunica al Consejo la disposición del acuerdo 08-97-2023, de la sesión ordinaria 97-2023, celebrada el 21 de noviembre del 2023 y ratificada el 30 de noviembre del 2023, mediante el cual aprueba la solicitud de vacaciones de la señora Arias Leitón para la fecha indicada.-----

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

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

“Federico Chacón: Después tenemos el oficio también de la Junta Directiva, el OF-0997-SJD-2023, mediante el cual la Junta directiva notifica un acuerdo de vacaciones solicitado por doña Cinthya Arias Leitón, para el 02 de enero.-----

Lo damos también por recibido y lo remitimos a Recursos Humanos, para lo que corresponda”. -----

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio OF-0997-SJD-2023, del 30 de noviembre del 2023 y lo comentado sobre el particular, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:-----

ACUERDO 010-073-2023

CONSIDERANDO QUE:

- I. Mediante acuerdo 002-067-2023, de la sesión ordinaria 067-2023, celebrada el 10 de noviembre de 2023, el Consejo dio por conocidas la solicitud de vacaciones de la señora Cinthya Arias Leitón, Miembro Propietario y la traslada a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para lo correspondiente, de acuerdo con el siguiente detalle:-----
 - Sra. Cinthya Arias Leitón, 2 de enero de 2024-----
- II. Mediante oficio OF-0997-SJD-2023 del 30 de noviembre de 2023, el señor Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos comunica al Consejo el acuerdo 08-97-2023, de la sesión ordinaria 97-2023, celebrada el 21 de noviembre de 2023 y ratificada el 30 de noviembre de

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

2023, mediante el cual aprueba la solicitud de vacaciones de la señora Cinthya Arias Leitón, de acuerdo con el detalle del numeral anterior.-----

- III. En virtud de la solicitud de vacaciones de la Sra. Arias Leitón, se hace necesario convocar al señor Walther Herrera Cantillo, Miembro Suplente del Consejo, para que durante la fecha antes indicada sustituya a la señora Cinthya Arias, dado el disfrute de sus vacaciones. -----
- IV. Dada de la suplencia del señor Walther Herrera Cantillo durante dicho periodo, se hace necesario nombrar a la persona que supla al señor Herrera Cantillo, como Director a.i de la Dirección General de Mercados.-----
- V. El artículo 2 del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS) establece que *“Serán aplicables a los(as) funcionarios(as), las normas atinentes a la función pública contenidas en la Constitución Política, en la Ley General de la Administración Pública, en la Ley 7593 y su reglamento y en el presente reglamento.(...)”* -----
- VI. El artículo 95 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, establece que las ausencias temporales de un servidor podrán ser suplidas por el superior jerárquico inmediato o por el suplente que se nombre, en caso de que el primero no quisiera hacer la suplencia. Dicha norma legal señala que el nombramiento puede ser efectuado libremente, en caso de que la plaza no esté cubierta por el régimen especial del Servicio Civil. -----
- VII. Adicionalmente, el artículo 96 de la Ley 6227 citada establece que el suplente sustituirá al titular para todo efecto legal, sin subordinación y ejercerá las competencias del Órgano con la plenitud de los poderes y deberes que la mismas contienen, así mismo, su nombramiento se hará siempre dejando a salvo la potestad de nombrar un nuevo titular, sin responsabilidad alguna para la Administración.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- VIII. En virtud del carácter colegiado del Consejo y superior jerárquico inmediato del Director General de Mercados, este Órgano considera inconveniente que la referida ausencia temporal sea suplida por el Consejo, por lo que es necesario, conforme al artículo 96 de la Ley 6227 citada, el nombramiento de un suplente.-----
- IX. En el pasado se ha designado al funcionario Juan Gabriel García Rodríguez, Profesional Jefe de la Dirección General de Mercados para sustituir al señor Walther Herrera Cantillo, dado que el funcionario cumple con los requisitos para llevar a cabo dicha suplencia.-----
- X. Se ha verificado que se dispone del contenido presupuestario correspondiente para proceder con la suplencia, en atención a lo establecido en el Capítulo XII, Financiamiento, artículo 82, de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No 7593, que dispone que esta Autoridad estará sujeta al cumplimiento de los principios establecidos en el título II de la Ley de Administración Financiera de la República N.º 8131, artículo 5, numeral f).-----
- XI. El nombramiento entra a regir a partir de la fecha en que rige el permiso por la ausencia del titular de la plaza de Director General de Mercados.-----
- En virtud de los considerandos anteriores,-----

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

1. Dar por recibido el oficio OF-0997-SJD-2023, del 30 de noviembre de 2023, por el cual el señor Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, comunica al Consejo el acuerdo 08-97-2023 de la sesión ordinaria 97-2023, celebrada el 21 de noviembre de 2023 y ratificada el 30 de noviembre de 2023, mediante el cual aprueba la solicitud de vacaciones de la señora Cinthya Arias Leitón, de acuerdo con el siguiente detalle:----
 - Sra. Cinthya Arias Leitón, 2 de enero de 2024-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

2. Dejar establecido que durante el periodo de ausencia la señora Arias Leitón, se deberá convocar al señor Walther Herrera Cantillo, en su calidad de Miembro Suplente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el 2 de enero de 2023, razón por la cual corresponde el pago de dietas, de conformidad con lo establecido en el “*Procedimiento para pagar las dietas al Miembro suplente*”, aprobado mediante acuerdo 021-038-2010, del acta de la sesión 038-2010, celebrada el 21 de julio del 2010. -----
3. Nombrar por suplencia al señor Juan Gabriel García Rodríguez como Director General de Mercados a. i. por el periodo de convocatoria del señor Herrera Cantillo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 95 y 96 de la Ley General de la Administración Pública y luego de validado el cumplimiento de requisitos del señor García Rodríguez para ocupar el cargo. -----
4. Solicitar a la Unidad de Recursos Humanos que lleve a cabo el trámite respectivo para que se realice el ajuste salarial al funcionario Juan Gabriel García Rodríguez, conforme con las condiciones vigentes propias según el plazo de nombramiento, de acuerdo con lo dispuesto sobre el particular y las gestiones administrativas del permiso sin goce de salario del señor Walther Herrera Cantillo en su plaza de Director General de Mercados. -----
5. Comunicar el presente acuerdo a la Unidad de Recursos Humanos y a los funcionarios Walther Herrera Cantillo y Juan Gabriel García Rodríguez.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

- 3.6.3. ***Oficio OF-0702-AI-2023, mediante el cual la Auditoría Interna remite una advertencia sobre la elaboración de las actas digitales del Consejo de la SUTEL (07-AID-2023).***

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

De inmediato, la Presidencia somete a consideración del Consejo la advertencia 07-AID-2023, recibida de la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, con respecto a la elaboración de las actas digitales del Consejo.-----

Al respecto, se conoce el oficio OF-0702-AI-2023, del 30 de noviembre del 2023, por medio del cual la Auditoría Interna remite la advertencia señalada en el párrafo anterior.-----

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

*“**Federico Chacón:** Tenemos también el oficio OF-702-AI-2023, de la Auditoría Interna, mediante el cual se da una advertencia sobre la elaboración de las actas digitales.-----*

Don Luis, no sé si usted tiene un acuerdo que había visto con Jorge.-----

***Luis Cascante:** Es correcto. El acuerdo para este tema estaría dando por recibido el oficio que está mandando la Auditoría Interna; se le ordena a la Secretaría del Consejo que de conformidad con lo indicado en el oficio realice lo siguiente: uno, es cumplir con la normativa técnica nacional que ellos mencionan en ese oficio; el otro es actualizar el procedimiento que tenemos nosotros de programación del orden del día y elaboración de actas, para ajustarlo a los nuevos requerimientos.-----*

Después se estaría definiendo la adecuada gestión de preservación y archivo de las actas del Consejo de Sutel y sus grabaciones, para lo cual hay que coordinar con la Unidad de Gestión y la unidad de TI. -----

Después, tenemos que se instruya a la Secretaría del Consejo para que dentro de 10 días hábiles a partir del día siguiente de la notificación de este acuerdo, se recomiende a este Órgano Colegiado cualquier otra actividad de control necesaria que permita asegurar y garantizar que las situaciones descritas en el apartado 41 sobre las actas literales no se repitan. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Cumplir con lo dispuesto en los artículos modificados en la ley 10053, que es la Ley para mejorar el proceso de control presupuestario por medio de la corrección de deficiencias normativas y prácticas de la administración pública.-----

También se habla de instruir a la Secretaría del Consejo, a la Unidad de Gestión y a la Unidad de Tecnologías de Información para definir la adecuada gestión, preservación y archivo de las actas del Consejo y sus grabaciones, de manera que se cumplan al menos los requisitos mínimos estipulados en las orientaciones generales para la elaboración de actas de órganos colegiados en soporte electrónico.-----

Después se me está designando a mí como enlace en el Sistema de seguimiento de recomendaciones, para el seguimiento respectivo de la advertencia y solicitarle a la Secretaría también coordinar con la Auditoría Interna, para la próxima sesión ordinaria del Consejo, el espacio solicitado para presentar este informe que ellos están remitiendo y se le notifica de este acuerdo a la Auditoría, a la Secretaría, a Gestion Documental y a TI.-----

Federico Chacón: *Doña Cinthya, ¿está de acuerdo? Lo aprobamos en firme”.-----*

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio OF-0702-AI-2023, del 30 de noviembre del 2023 y lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:-----

ACUERDO 011-073-2023

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

1. Dar por recibido OF-0702-AI-2023/ASR-NP-EAD-01-2023 de la Auditoría Interna sobre la “Advertencia sobre la elaboración de Actas digitales Consejo de la SUTEL - 07-IAD-2023.” -----
2. Ordenar al Jefe de la Secretaría del Consejo que de conformidad con lo indicado por el oficio OF-0702-AI-2023 de la Auditoría Interna, realice los siguiente:-----
 - a. **Cumplir con la “Norma técnica nacional”**. Lineamientos para la elaboración de actas de órganos colegiados en soporte papel (NTN-006)”, del Sistema Nacional de Archivos: realizar ajustes necesarios tomando en cuenta lo indicado por la Auditoría Interna en su oficio OF-0702-AI-2023.-----
 - b. **Actualizar el procedimiento P-SC-02** “Programación del orden del día y elaboración de actas”, aprobado mediante acuerdo 004-075-2022 de la sesión ordinaria 075-2022 celebrada el 10 de noviembre del 2022, considerando lo indicado en el oficio OF-0702-AI-2023 de la Auditoría Interna y, en cuanto a la transcripción literal de las Actas, grabación de las sesiones del Consejo de la SUTEL, así como su elaboración, producción, administración y conservación.---
 - c. **Definir la adecuada gestión, preservación y archivo de las Actas del Consejo de la SUTEL y sus grabaciones**, para lo cual deberá coordinar y resolver en conjunto la Unidad de Gestión Documental y la Unidad de Tecnologías de Información, de manera que se cumplan al menos los requisitos mínimos estipulados en las Orientaciones Generales para la elaboración de actas de órganos colegiados en soporte electrónico.-----

Queda claro que en un plazo de 10 días hábiles siguientes a la notificación de este acuerdo, y para establecer un plazo para el cumplimiento de la presente advertencia 07-IAD-2023, la Secretaría del Consejo deberá presentar a este Consejo un

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

cronograma de actividades, responsables y plazos, para que el área administrativa a cargo cumpla con lo anterior. -----

3. Instruir al Jefe de la Secretaría del Consejo, para que dentro de 10 día hábiles a partir del día siguiente de la notificación de este acuerdo, recomiende a este órgano colegiado **cualquier otra actividades de control** necesaria que permitan asegurar y garantizar que: -----
 - a. **Las situaciones descritas en el apartado 4.1** Actas Literales en SUTEL de esta Advertencia **del oficio OF-0702-AI-2023** de la Auditoría Interna, no se repitan y se asegure la correcta elaboración de Actas, conforme los artículos: 50, 56 y 271 de la Ley General de la Administración Pública.-----
 - b. **Cumplir con lo dispuesto en los artículos modificados según la Ley 10053** “Ley para mejorar el proceso de control presupuestario, por medio de la corrección de deficiencias normativas y prácticas de la administración pública”, en relación con las Actas del Consejo de la SUTEL, , así como con los Lineamientos para la elaboración de actas de órganos colegiados en soporte papel (NTN-006) y las Orientaciones Generales para la elaboración de actas de órganos colegiados en soporte electrónico, **en cuanto a la producción, preservación y administración de las Actas de ese cuerpo colegiado, especial énfasis en “3.6. Metadatos** Los metadatos mínimos obligatorios que debe tener el tomo electrónico de actas [...]”.-----
4. Instruir a la Secretaría del Consejo, a la Unidad de Gestión Documental y la Unidad de Tecnologías de Información, que definan la adecuada gestión, preservación y archivo de las Actas del Consejo de la SUTEL y sus grabaciones, de manera que se cumplan al menos los requisitos mínimos estipulados en las Orientaciones Generales para la elaboración de actas de órganos colegiados en soporte electrónico; tomando en cuenta lo indicado por la Auditoría Interna en su oficio OF-0702-AI-2023.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

5. Designar al señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Jefe de la Secretaría del Consejo, como enlace en el Sistema de Seguimiento de Recomendaciones (SSR) para el seguimiento respectivo de la advertencia 07-IAD-2023 comunicada mediante el oficio OF-0702-AI-2023 de la Auditoría Interna.-----
6. Solicitar a la Secretaría del Consejo coordinar con la Auditoría Interna y para la próxima sesión ordinaria del Consejo, el espacio solicitado para presentar el informe OF-0702-AI-2023/ASR-NP-EAD-01-2023.-----
7. Notificar el presente acuerdo a la Auditoría Interna, al Jefe de la Secretaría del Consejo, al jefe del área de Gestión Documental, y al Jefe del área de Tecnología de la Información, al Director General de Operaciones.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

3.6.4. Oficio OF-0681-AI-2023 por cuyo medio la Auditoría Interna se refiere a la aprobación de la prórroga solicitada mediante oficio 08976-SUTEL-CS-2023.

Seguidamente, la Presidencia presenta al Consejo la información recibida de la Auditoría Interna, sobre la aprobación de prórroga solicitada mediante el oficio 08976-SUTEL-CS-2023. -----

Al respecto, se conoce el oficio OF-0681-AI-2023, del 24 de noviembre de 2023, mediante el cual la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos aprueba la prórroga solicitada mediante oficio 08976-SUTEL-CS-2023, hasta el 31 de marzo del 2024, para el cumplimiento de la Advertencia 10-IAD-2022.-----

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

“Federico Chacón: *Seguimos con la correspondencia, también los siguientes oficios son de la Auditoría Interna, que es el oficio OF-0681-AI-2023, mediante el cual se confiere una*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

prórroga solicitada mediante el oficio del Consejo 08976-SUTEL-CS-2023. Lo aprobamos en firme". -----

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio OF-0681-AI-2023, del 24 de noviembre del 2023 y lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:-----

ACUERDO 012-073-2023

1. Dar por recibido el oficio OF-0681-AI-2023 del 24 de noviembre de 2023, mediante el cual la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios públicos se refiere a la aprobación de prórroga solicitada mediante oficio 08976-SUTEL-CS-2023.-----
2. Remitir el oficio mencionado en el numeral 1 a la Dirección General de Fonatel.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

3.6.5. Oficio OF-0703-AI-2023 por cuyo medio la Auditoría Interna se refiere a la aprobación de la prórroga solicitada mediante oficio 10118-SUTEL-DGO-2023.

Continúa la Presidencia y presenta para consideración del Consejo la aprobación de la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos a la prórroga solicitada mediante oficio 10118-SUTEL-DGO-2023. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Al respecto, se conoce el oficio OF-0703-AI-2023, del 04 de diciembre del 2023, mediante el cual esa Auditoría autoriza la prórroga solicitada por la Dirección General de Operaciones para cumplir la recomendación 03-ICI-2022, Imprecisiones en las imputaciones al canon de la regulación, hasta el 30 de mayo del 2024. -----

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

“Federico Chacón: El oficio OF-0703-AI-202, también se concede una prórroga solicitada mediante el oficio 10118-SUTEL-DGO-2023. -----

Aprobado en firme”. -----

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio OF-0703-AI-2023, del 04 de diciembre del 2023 y lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:-----

ACUERDO 013-073-2023

1. Dar por recibido el oficio OF-0703-AI-2023 del 4 de diciembre de 2023 por cuyo medio la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos se refiere a la aprobación de la prórroga solicitada mediante oficio 10118-SUTEL-DGO-2023.-----
2. Trasladar el oficio mencionado en el numeral 1 a la Dirección General de Operaciones.

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

3.6.6. Oficio MIDEPLAN-DM-OF-2030-2023 mediante el cual se comunica la emisión del "Lineamiento para el diseño y elaboración de políticas públicas", el cual complementa la Guía para la elaboración de Políticas Públicas.

Continúa la Presidencia y presenta para valoración del Consejo el "*Lineamiento para el diseño y elaboración de políticas públicas*", emitido por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. -----

Al respecto, se conoce el oficio MIDEPLAN-DM-OF-2030-2023, del 04 de diciembre del 2023, mediante el cual la señora Laura Fernández Delgado, Ministra de Mideplan, comunica la emisión del "*Lineamiento para el diseño y elaboración de las políticas públicas*", el cual complementa la "*Guía para la elaboración de las Políticas Públicas*". -----

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

"Federico Chacón: *Después, también en Correspondencia, tenemos el oficio MIDEPLAN-DM-OF-2030-2023, por el cual se comunica la emisión del "Lineamiento para el diseño y elaboración de las políticas públicas", el cual complementa la Guía para elaboración de políticas públicas.* -----

Se da por recibido y se remite a la Dirección General de Fonatel y a la Dirección General de Operaciones". -----

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

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio MIDEPLAN-DM-OF-2030-2023, del 04 de diciembre del 2023 y lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 014-073-2023

1. Dar por recibido el oficio MIDEPLAN-DM-OF-2030-2023 del 4 de diciembre de 2023, mediante el cual se comunica la emisión del “Lineamiento para el diseño y elaboración de las políticas públicas”, el cual complementa la Guía para la elaboración de las Políticas Públicas”. -----
2. Remitir el oficio mencionado en el numeral 1 a la Dirección General de Fonatel para su conocimiento. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

- 3.6.7. Correo del 06 de diciembre del 2023, mediante el cual la señora Renelda Rodríguez Mena del Área de Comisiones Legislativas, remite para análisis el Proyecto de Ley Aprobación del “Acuerdo de Asociación Comercial entre Costa Rica y Ecuador”.**

Seguidamente, la Presidencia somete a consideración del Consejo el documento recibido del Área de Comisiones Legislativas de la Asamblea Legislativa, denominado Proyecto de Ley *APROBACIÓN DEL ACUERDO DE ASOCIACIÓN COMERCIAL ENTRE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA Y EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR* SUSCRITO EN SAN JOSÉ, COSTA RICA, EL DÍA PRIMERO DEL MES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRÉS, EXPEDIENTE 24.029.-----

Sobre el particular, se conoce el correo electrónico del 06 de diciembre del 2023, mediante el cual la señora Renelda Rodríguez Mena, del Área de Comisiones Legislativas remite el proyecto de ley a que se refiere el párrafo anterior. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

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

“Federico Chacón: *También tenemos un correo electrónico del 06 de diciembre del 2023, mediante el cual la señora Renelda Rodríguez Mena, del Área de Comisiones Legislativas remite el proyecto de ley “Aprobación del Acuerdo de Asociación Comercial entre el Gobierno de la República de Costa Rica y el Gobierno de la República de Ecuador, suscrito en San José de Costa Rica el día primero del mes de marzo, en el expediente 24.029, nada más.* -----

Esto se da por recibido y con carácter informativo”. -----

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

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

ACUERDO 015-073-2023

Dar por recibido el correo del 6 de diciembre del 2023, mediante el cual la señora Renelda Rodríguez Mena del Área de Comisiones Legislativas, remite para análisis el Proyecto de Ley **APROBACIÓN DEL “ACUERDO DE ASOCIACIÓN COMERCIAL ENTRE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA Y EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR” SUSCRITO EN SAN JOSÉ, COSTA RICA, EL DÍA PRIMERO DEL MES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRÉS, EXPEDIENTE 24.029**, se recibe con carácter informativo.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

3.6.8. ***Propuesta de acuerdo para declinar participación de la SUTEL en el Programa Ministerial de la GSMA y del Mobile World Congress.***

Continúa la Presidencia y hace del conocimiento del Consejo la invitación recibida para participar en el Programa Ministerial de la GSMA y del Mobile World Congress.-----

Al respecto, se conoce el documento ingresado con el NI-12653-2023, recibido del señor John Giusti, Responsable de Regulación de la GSMA, por el cual remite una invitación a Sutel para participar en el Programa Ministerial de la GSMA, que se efectuará de forma presencial del 26 al 28 de febrero del 2024 en Barcelona, España.-----

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

“Federico Chacón: *También tenemos, que lo vemos como correspondencia también por los correos y las invitaciones que nos han llegado para participar en el Programa Ministerial de la GSMA y del Mobile World Congress, que se efectúa todos los años en febrero y tenemos un acuerdo sencillo que doña Ivannia nos puede resumir, en el cual se define la participación.* -----

Ivannia Morales: *Como usted indicaba don Federico, nosotros recibimos una invitación como todos los años para participar en el programa ministerial de la GSMA, que se realiza en el marco del Mobile World Congress.* -----

Ambas actividades se van a llevar a cabo del 26 al 29 de febrero del próximo año, en el recinto ferial Fira Gran Vía, localizado en Barcelona, España. Como siempre, la GSMA nos brinda espacios para poder participar de forma gratuita en esta actividad y como ustedes

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

saben, es un espacio que no solamente es un encuentro ferial, sino que también se realizan conferencias, presentaciones, entre otras y se permiten mucho el networking.-----

En virtud de esto, en el contexto actual, que no se ha definido aún a las personas que van a conformar el Consejo Directivo para el próximo año y que solamente se cuenta en este momento, a partir del vencimiento de don Federico, con la participación de doña Cinthya y de que aún continúan temas por atender en la institución y temas que son de interés público, entonces se estaría indicando a la GSMA que no sería posible participar en la edición 2024 y desde luego que Sutel agradece la invitación que se le ha externado, particularmente a los jefes para que puedan hacerlo y desde luego se manifiesta la anuencia de poder hacerlo en futuras ediciones. -----

En virtud de eso, es está proponiendo dar por declinada la invitación que hizo el señor John Giusti, responsable de regulación de la GSMA, para poder participar en esas actividades, se declina la participación de Sutel en el programa Ministerial de la GSMA por las razones indicadas y también el Mobile World Congress y se agradece a la GSMA por la invitación remitida, así como la anuencia de Sutel de participar en futuras ediciones del evento y se remite el acuerdo a GSMA. -----

Federico Chacón: Doña Cinthya, ¿alguna observación? Bueno, entonces lo aprobamos en firme. -----

También valoramos la posibilidad de que asistieran otros representantes de Sutel, pero en realidad lo esencial y las discusiones más valiosas se dan en este foro ministerial y en los salones que se coordinan conferencias pero por invitación, entonces no era tan beneficioso y por eso se declinó también enviar a algún otro representante.-----

Muchas gracias y lo aprobamos en firme, Ivannia y tal vez hacer un poquito más sencillo, que eso era lo que lo que hablábamos, muchas gracias.-----

Ivannia Morales: Sí señor, de acuerdo, yo lo ajusto como corresponde".-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

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

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

ACUERDO 016-073-2023

CONSIDERANDO:

- I. Que mediante nota (NI-12653-2023) del Sr. John Giusti, Responsable de Regulación de la GSMA, remitió una invitación a la SUTEL para que participe en el Programa Ministerial de la GSMA que se efectuará de forma presencial del 26 al 28 de febrero de 2024 en Barcelona, España. -----
- II. Que el Programa Ministerial de la GMSA se realizará en el marco del *Mobile World Congress* (MWC) que se realizará del 26 al 29 de febrero de 2024 en el recinto ferial Fira Gran Vía, localizado en Barcelona, España.-----
- III. Que la GSMA está brindando dos pases gratuitos tipo “*Leaders*” a la SUTEL para que dos funcionarios puedan participar en el evento.-----
- IV. Que el objetivo del Programa Ministerial de la GSMA es compartir conocimientos, estimular el debate sobre temas actuales y brindar la oportunidad de interactuar con expertos de la industria móvil en materia de regulación y elaboración de política pública.-----
- V. Que la edición 2024 del Programa Ministerial de la GSMA busca debatir ideas y estrategias sobre cómo abordar políticas públicas claves, incluida la expansión del

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

5G, la inteligencia artificial, la inclusión digital y la acción climática, impulsado así el crecimiento de las economías y sociedades digitales.-----

- VI. Que el *Mobile World Congress* es un evento donde las empresas líderes en el mundo y los pioneros comparten el liderazgo intelectual más reciente sobre el progreso y futuro de la conectividad. -----
- VII. Que, de acuerdo con la agenda de temas estipulada en el año 2024 para atención del Consejo Directivo de la SUTEL, no será posible la participación del órgano regulador en ambas actividades el próximo año.-----
- VIII. Que, en virtud de lo anterior, la SUTEL agradece a la GSMA por la invitación externada y les desea los mayores éxitos en la edición 2024, asimismo el órgano regulador queda a disposición de los organizadores para participar en futuras ocasiones.-----

POR TANTO,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES DISPONE:

1. DAR POR RECIBIDA la nota del Sr. John Giusti, Responsable de Regulación de la GSMA, referente a una invitación para que la SUTEL participe en el Programa Ministerial de la GSMA, que se llevará a cabo de forma presencial en el marco del *Mobile World Congress*, los cuales se efectuarán en el recinto ferial Fira, Gran Vía en Barcelona, España del 26 al 29 de febrero de 2024.-----
2. DECLINAR la participación de la SUTEL en el Programa Ministerial de la GMSA y en el *Mobile World Congress* por las razones previamente indicadas.-----
3. AGRADECER a la GSMA por la invitación remitida, así como manifestar la disposición de la SUTEL en futuras ediciones de dicho evento.-----
4. REMITIR el presente acuerdo a la GSMA.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

ARTÍCULO 4

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL

4.1 *Propuesta de informe ejecutivo de FONATEL con corte a setiembre del 2023.*

Ingresan a sesión los señores Adrián Mazón Villegas y Paola Bermúdez Quesada, para exponer los temas a continuación. -----

Para continuar con el orden del día, la Presidencia somete a consideración del Consejo la propuesta de informe ejecutivo de FONATEL con corte a setiembre del 2023.-----

Al respecto, se conocen los siguientes oficios: -----

- I. 09377-SUTEL-DGM-2023, del 03 de noviembre del 2023, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo el informe referente al proceso de revisión y validación de los indicadores operativos de la Dirección General de FONATEL, correspondientes al mes de setiembre del 2023.-----
- II. 09386-SUTEL-DGF-2023, del 03 de noviembre del 2023, por medio del cual la Dirección General de Fonatel presenta para consideración del Consejo, el Informe Ejecutivo de avance mensual de los proyectos y programas del FONATEL con corte al mes de setiembre de 2023. -----

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

“Adrián Mazón: *Se presenta para consideración del Consejo el informe mensual del mes de septiembre del 2023, el cual tiene como insumo los informes que producen las Unidades de Gestión y el Banco de Costa Rica, como parte de sus obligaciones contractuales, que se presenta con el oficio FIDO-2023-101758 y la revisión que hace la Dirección General de Mercados de todos los indicadores de los programas y proyectos, en este caso lo remite con el 9378-SUTEL-DGM-2023 y 9377-SUTEL-DGM-2023.* -----

El informe ejecutivo tiene la estructura que el Consejo aprobó para esos efectos y que contiene el seguimiento a las metas del PNDT 2022-2027, en este caso en el seguimiento

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

meta por meta, pero también todo el recuento que se hace siempre del tema de los planes de acción que se incluye en cada informe mensual. -----

También tiene las metas que ya no están en el PNDDT nuevo, pero que se siguen ejecutando y que siguen implicando trabajo y erogación de recursos que vienen del PNDDT anterior, que están cumplidas en un 100%. -----

Tiene los principales hallazgos del mes, esto es muy importante, los hechos relevantes, porque siempre esto se le comparte al MICITT. -----

Todo esto es la parte de hechos relevantes de los programas, tiene la matriz de riesgos, que siempre le damos también seguimiento con el informe mensual y que viene la parte de indicadores, que es la que se realiza en conjunto con Mercados y es la que nos permite alimentar el dashboard, finalmente actualizarlo, en este caso con los datos a setiembre. ----

Además, tiene la parte de los indicadores, que son bastantes indicadores, como menciono son los que ya están aprobados para cada programa y lo que tiene seguido es también la información financiera con corte a setiembre, un resumen de la información financiera del fondo. -----

La idea es dar por recibido el informe de la Dirección General de Mercados y la que presenta la Dirección General de Fonatel, instruir a la Unidad de Comunicación para que se proceda a actualizar los datos en el dashboard con información a setiembre, notificarlo al MICITT y al Comité de Vigilancia y notificarlo al Banco. -----

Angélica Chinchilla: *No, ningún comentario adicional, gracias. -----*

Adrián Mazón: *Hay un par de ajustes, principalmente de forma de Angélica, que los pasaríamos con la versión final, que es la que va a notificar Luis, para que se tenga presente, lo pasamos como versión final. -----*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Federico Chacón: Una consulta. Me parece que la semana pasada vimos agosto o la antepasada, ahora septiembre, ¿crees que en esta quincena podamos avanzar con un par de meses o cómo está el trabajo? -----

Adrián Mazón: Ya está la revisión de Mercados de octubre, yo sí esperarí que tuviéramos octubre y noviembre no nos ha entrado, tienen 10 días hábiles para que nos manden los informes de noviembre, entonces empezaremos con noviembre, apenas nos llegue.-----

Federico Chacón: Comentar también, don Adrián, que en esta semana tuvimos una reunión con el Consejo Sectorial, que es un grupo de instituciones que coordina el MICITT y ahí se les hizo ver también la preocupación de SUTEL, con todos los atrasos, en todo lo que son la emisión de los planes de acción.-----

La política pública se hizo casi un año tarde, se hizo al finales del 2022, el 15 de diciembre del 2022 y ese mismo plan establece que en un mes se deben emitir los planes de acción y estamos cumpliendo ya la próxima semana el año sin tener 6 de los 9 planes de acción que hay y eso es una enorme limitación para lo que es el tema de la ejecución. -----

Propusimos también en ese grupo, pues que fuera desde el Consejo Sectorial que se hiciera un nuevo recordatorio a todas las instituciones adicionales a todos los que ha hecho Sutel durante el año y también en una reunión que tuvimos la semana pasada doña Cinthya Arias, con la Ministra doña Yorleny León, también le informamos que en ese Consejo sectorial que ella coordina, vamos a hacer del conocimiento todos los atrasos en materia de política de diferentes instituciones, entonces pues hará como un acto también de transparencia que se está haciendo con estos informes que se publican y queríamos comentar esos dos elementos que son importantes”.-----

La Presidencia consulta si existe algún comentario u observación adicional de parte de los señores Miembros del Consejo o Asesores y al no presentarse ninguno, hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

acuerdo propuesto en esta oportunidad con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en los oficios 09377-SUTEL-DGM-2023 del 03 de noviembre del 2023 y 09386-SUTEL-DGF-2023 del 03 de noviembre del 2023 y la explicación brindada por el señor Mazón Villegas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 017-073-2023

PRIMERO: Dar por recibido los siguientes oficios: -----

- I. 09377-SUTEL-DGM-2023, del 03 de noviembre del 2023, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo el informe referente al proceso de revisión y validación de los indicadores operativos de la Dirección General de FONATEL, correspondientes al mes de setiembre de 2023.-----
- II. 09386-SUTEL-DGF-2023, del 03 de noviembre del 2023, por medio del cual la Dirección General de Fonatel presenta para consideración del Consejo el Informe Ejecutivo de avance mensual de los proyectos y programas del FONATEL con corte al mes de setiembre del 2023.-----

SEGUNDO: Instruir al funcionario Eduardo Castellón Ruiz, de la Unidad de Comunicación, así como a la Unidad de Tecnologías de Información, para que procedan con la publicación, por medio del dashboard disponible en el sitio WEB de Sutel, de la información de los indicadores del FONATEL a setiembre del 2023.-----

TERCERO: Notificar el presente acuerdo al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y Comité de Vigilancia. -----

CUARTO: Notificar al Banco de Costa Rica el acuerdo adoptado y enviar copia del acuerdo al expediente GCO-FON-BCR-00700-2022. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

4.2 **Propuesta de informe de Estados Financieros auditados de la información emitida por el Banco Nacional de Costa Rica para los periodos 2022 y parcial enero 2023.**

Para continuar con el orden del día, la Presidencia somete a consideración del Consejo la propuesta de informe de Estados Financieros auditados de la información emitida por el Banco Nacional de Costa Rica para los periodos 2022 y parcial enero 2023.-----

Al respecto, se conoce el oficio 10152-SUTEL-DGF-2023, del 27 de noviembre del 2023, mediante el cual se presenta el informe realizado por la Dirección General de Fonatel, en el cual se presenta el análisis y resumen de los resultados presentados por la auditoría externa en los informes auditados periodo enero 2023 y diciembre 2022, Carta de Gerencia G-1-2022 e Informe de Procedimiento Convenido con la determinación del monto de patrimonio trasladado y el pendiente de traslado del Fideicomiso 1082, Gestión de Proyectos y Programas SUTEL/BNCR al Fideicomiso FONATEL-BCR al 31 de enero 2023.-----

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

“Adrián Mazón: Este caso, se presentan con el oficio 10152-SUTEL-DGF-2023 los estados financieros auditados del Banco Nacional. Aquí, tener presente un poco que cerramos con el Banco Nacional a inicios de este año, el Banco Nacional ya no contrató una auditoría para ese periodo, la hicimos nosotros, hicimos primero todo el traslado al Banco de Costa Rica y la idea con esta auditoría era verificar el periodo 2022, ese inicio del 2023 y tener una auditoría de saldos que nos permitiera estar tranquilos con todos los montos que se trasladaron de un lado a otro. -----

Entonces, el fundamento es el artículo 40 de la Ley, tenemos el recuento último del tema del nuevo fideicomiso, se hizo una contratación para esta auditoría, que se adjudicó al

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Despacho Murillo y Asociados, una auditoría en dos líneas, una línea para contratación de auditoría para el periodo hasta el 31 de diciembre del 2022 y una segunda hasta el 31 de enero del 2023 y una segunda línea con un informe de procedimientos convenidos; aquí el objetivo de los procedimientos convenidos era verificar ese traslado de recursos, en ese momento teníamos un pendiente además que era el tema de que había retenido el Banco Nacional por el tema de los litigios y la idea era verificar que todos los saldos coincidieran.-

Tenemos los resultados de esta auditoría que se adjuntan a este informe, para el periodo hasta el 31 de enero del 2022 al 31 de diciembre del 2022, indican los auditores que los estados financieros presentan de forma razonable en todos los aspectos significativos de la situación financiera del fideicomiso de programas y proyectos de Fonatel, está el extracto para el periodo 2022 y para el periodo 2023, que abarca sólo este enero- la opinión también es que igualmente presenta razonabilidad en todos los aspectos principales. -----

Tenemos una Carta de Gerencia, la CG1 Fonatel, en dónde detallan los procedimientos de evaluación de control interno y pruebas sustantivas de auditoría y donde indica que no se tienen asuntos que llamen la atención o que requieran seguimiento. -----

La parte aquí también relevante, la de procedimientos convenidos sobre la situación financiera y se dividía en 3 secciones, una que es una conciliación de los recursos líquidos que se trasladaban, en esto se tiene pues lo que el Banco Nacional incluía en sus estados financieros como recursos líquidos y lo que efectivamente se traslada al Banco de Costa Rica, comprobándose que esos montos coinciden. -----

Se tiene un análisis de la cuenta de inversiones del fideicomiso con el detalle de clasificación del portafolio, emisor, clase de título valor de compra, etcétera, todos los datos de las inversiones a trasladar al Banco de Costa Rica. -----

Al 31 de enero del 2023 vemos que los montos coincidían con un saldo no depositado de 1.334 millones, que era precisamente el monto que en su momento el Banco Nacional había

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

retenido por el tema de los litigiosos y un punto que era una conciliación del patrimonio, recordemos diferentes los recursos líquidos del patrimonio, porque el patrimonio incluye todas las obligaciones y derechos que no son necesariamente recursos líquidos en remanente del fideicomiso del Banco Nacional; en este caso tenemos que son 12.000 millones, que coincide con lo que se terminó de trasladar en febrero de todas las obligaciones, eso incluye temas que son de cuentas más que todo, que se lleva el control de los CAPEX pendientes de recepción, los seguros, las comisiones que se deben pagar, etcétera e incluye instrumentos financieros los 1.334 millones que esos sí eran recursos que es parte del patrimonio. -----

Hay un punto d. que es un evento subsecuente, que lo tenemos todos presentes, que finalmente el 21 de julio el Banco Nacional trasladó el remanente que faltaba y aquí lo indica la auditoría, se trasladó 1.294 millones, eso corresponde al monto que estaba pendiente en una variación en el valor del fondo de inversión, pero era la totalidad de recursos que faltaban por trasladarse. -----

A partir de esto, se considera que los informes de estados financieros auditados de ambos periodos presentan de forma razonable en todos los aspectos significativos la situación financiera del fideicomiso, el procedimiento convenido brinda confianza a Sutel sobre los saldos pendientes de trasladar y que el hecho subsecuente, que es de julio 2023, se trasladaron los recursos asociados pendientes de los temas judiciales, que la Carta de Gerencia no muestra ningún asunto que requiera seguimiento, que se atiende lo que establece el artículo 40, en cuanto que el fideicomiso se audite anualmente.-----

Aquí la recomendación es dar por recibido este informe, dar por recibido los informes de auditorías que contienen los puntos que ya hemos conversado y explicado, los estados financieros auditados a diciembre 2022 y enero de 2023, de acuerdo con las normas internacionales de información financiera la Carta de Gerencia y el Informe especial de procedimientos convenidos, con la intención de que estos informes de auditoría se anexasen

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

a los informes de rendición de cuentas del primero y segundo semestre, recordemos que del primer semestre ya se remitió tanto al MICITT como la Contraloría y lo que haríamos sería adjuntar este acuerdo como complemento y remitirlos a los expedientes respectivos.-

Gracias, no sé si doña Paola Bermúdez le gustaría complementar. -----

Paola Bermúdez: *Si me lo permite el Consejo nada más para comentar. En esta oportunidad, los estados financieros auditados fueron contratados por Sutel, normalmente esta información o este ejercicio lo hace el fideicomiso cada año, pero al haber cerrado el fideicomiso con el Banco Nacional y trasladarse todos los recursos al BCR, el Banco Nacional señaló que ellos no iban a hacer el proceso de la contratación de la auditoría financiera, entonces por esta oportunidad la contratación se hizo desde Sutel, para que se auditaran los estados financieros del periodo 2022 en la proporción del 2023 y lo referente al proceso de traslado de recursos. -----*

En este caso tenemos una opinión favorable, lo que genera una tranquilidad, que todo el proceso, incluso de cierre del fideicomiso, queda ya concluido con esta etapa con el resultado de la auditoría y en adelante, pues al Banco de Costa Rica le tocará hacer ese proceso de contratación para auditar sus estados financieros. -----

Recordemos además que Sutel, por otro lado, hace su contratación propia, donde ahora los estados financieros con los que ya cuenta están integrados y también va a haber una auditoría pues de la parte del fideicomiso en BNCR, o sea lo que quiero decir es que por cada período que transcurre en adelante vamos a tener básicamente dos auditorías, una que va a ser propia BCR y otra que va a ser Sutel, en la que integra la cuenta de Fonatel.-

Federico Chacón: *Muchas gracias don Adrián y doña Paola. ¿Podríamos repasar el acuerdo, en el por tanto? -----*

Adrián Mazón: *El acuerdo sería el punto 1 es dar por recibido el oficio 10152-SUTEL-DGF-2023, con el cual se presenta este informe, de parte de la Dirección, en donde se analiza*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

la auditoría externa para el período hasta diciembre 2022 y el período de enero 2023, con la Carta de Gerencia y el resultado de los procedimientos convenidos contratados para el fideicomiso con el Banco Nacional.-----

El segundo punto es dar por recibidos los informes de auditoría que contienen los estados financieros al 31 de diciembre de 2022 y la opinión de los auditores, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, los estados financieros al 31 de enero del 2023 y la opinión de los auditores de acuerdo también con las Normas Internacionales de Información Financiera, la Carta de Gerencia CG1-2022, el informe especial de procedimientos convenidos al 31 de enero del 2023, que se hace de acuerdo con la Norma internacional de servicios relacionados y donde se verificó la conciliación de recursos líquidos efectivos trasladados al fideicomiso del BCR, que permite determinar el saldo de patrimonio no trasladado, un análisis de la cuenta de inversiones del fideicomiso, con el fin de determinar el traslado íntegro de las inversiones del fideicomiso desde Banco Nacional al fideicomiso del Banco Costa Rica y una conciliación del patrimonio trasladado y saldo remanente de patrimonio no trasladado del fideicomiso del Banco Nacional al Banco de Costa Rica. -----

Que se autorice a la Dirección a anexar este informe a los informes semestrales y enviarlo al expediente. -----

Federico Chacón: *Bueno. ¿Alguna consulta don Adrián, doña Paola, doña Cinthya? No.*

Entonces lo aprobamos en firme, muchísimas gracias a los dos”. -----

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

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 10152-SUTEL-DGF-2023 del 27 de noviembre de 2023 y la explicación brindada por los señores Adrián Mazón Villegas y Paola Bermudez Quesada, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 018-073-2023

CONSIDERANDO QUE:

- A. Que mediante el oficio 10152-SUTEL-DGO-2023 del 29 de noviembre del 2023, la Dirección General de Fonatel presenta el informe sobre el análisis y resumen de los resultados presentados por la auditoría externa en los Informes auditados periodo enero 2023 y diciembre 2022, Carta de Gerencia G-1-2022, e Informe de Procedimiento Convenido con la determinación del monto de patrimonio trasladado y el pendiente de traslado del Fideicomiso 1082 Gestión de Proyectos y Programas SUTEL/BNCR al Fideicomiso FONATEL-BCR al 31 de enero 2023. -----
- B. Que mediante el oficio 10152-SUTEL-DGO-2023, remite para conocimiento del Consejo los informes de la Auditoría externa financiera Fideicomiso 1082 Gestión de Proyectos y Programas SUTEL/BNCR, correspondientes al periodo 2022 y enero 2023, e Informe de Procedimientos Convenidos al 31 de enero 2023, los cuales constan de: -----
- a. Estados Financieros de Fideicomiso 1082 Gestión de Proyectos y Programas SUTEL/BNCR al 31 de diciembre del 2022 y Opinión de los Auditores: **el cual indica que dichos estados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes**, la situación financiera de la Fideicomiso 1082 Gestión de Proyectos y Programas SUTEL/BNCR al 31 de diciembre 2022 así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), adoptadas por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.-----
- b. Estados Financieros de Fideicomiso 1082 Gestión de Proyectos y Programas SUTEL/BNCR al 31 de enero del 2023 y Opinión de los Auditores: **el cual indica que dichos estados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes**, la situación financiera de la Fideicomiso 1082 Gestión de Proyectos y Programas SUTEL/BNCR al 31 de enero 2023 así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), adoptadas por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.-----
- c. Carta de gerencia de la auditoría financiera CG 1-2022: donde se exponen observaciones los procedimientos de evaluación de control interno y pruebas sustantivas de auditoría, aplicadas durante el proceso de auditoría del Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL (GPP), así como los resultados obtenidos para el periodo 2022 y enero 2023. -----
- d. Informe especial de procedimientos convenidos Al 31 de enero de 2023 de conformidad con la Norma Internacional de Servicios Relacionados NISR 4400, Encargos para realizar procedimientos acordados sobre información financiera, con el fin de que la Superintendencia de Telecomunicaciones pueda determinar los resultados; de: -----
- i. Una conciliación de recursos líquidos (efectivo) trasladados al Fideicomiso de FONATEL del BCR, que permita determinar el saldo del patrimonio no trasladado. -----
- ii. Un análisis de la cuenta de inversiones del Fideicomiso, el cual contiene un detalle con la clasificación del portafolio de inversiones, emisor, clase de título, valor de compra, valor facial, fechas de vencimiento, monto de intereses de cada uno, con el fin de determinar el traslado íntegro de las

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

inversiones del Fideicomiso 1082 Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL (GPP) SUTEL/BNCR al Fideicomiso FONATEL-BCR. -----

- iii. Una conciliación del patrimonio trasladado y saldo remanente de patrimonio no trasladado al Fideicomiso FONATEL-BCR. -----

RESULTANDO:

- I. Que los informes auditados periodo terminado 2022 y enero 2023, presentan de forma razonable, en todos los aspectos significativos, la situación financiera del Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL (GPP), al 31 de enero de 2023 y al 31 de diciembre de 2022. -----
- II. Que el procedimiento convenido brinda confianza a la Superintendencia de Telecomunicaciones en los saldos pendientes de trasladar al Fideicomiso con el Banco de Costa Rica, y que como hecho subsecuente se informa que el 21 de julio de 2023, el Banco Nacional informa mediante el oficio FID-808-2023 que transfirió al Banco de Costa Rica los recursos asociados a procesos judiciales $\text{¢}1.294.214.148,69$ ¹⁰ del extinto Fideicomiso de la gestión de los proyectos y programas de FONATEL GPP Banco Nacional-SUTEL (Recibido por Consejo SUTEL mediante acuerdo 016-044-2023 en la sesión ordinaria 044- 2023).-----
- III. Que la Carta de Gerencia CG-1-2022, no muestra ningún asunto que requiera seguimiento por parte de la Administración. -----
- IV. Que se atiende lo establecido en el artículo 40 “Rendición de cuentas de Fonatel”, en cuanto a: -----
- “(…)

¹⁰ Con relación al monto trasladado e indicado en el Informe de Procedimiento Convenidos como “Evento subsecuente” y según oficio de traslado FID- 808- 2023 del 21 de julio de 2023, se completó el traslado de todos los recursos económicos del Fondo al nuevo Fideicomiso del BCR. Adicionalmente, es importante aclarar, que el monto indicado en el oficio 02720- SUTEL-CS- 2023 de $\text{¢}1. 334.499. 930$, correspondía al valor facial del Fondo de inversión y la proyección de interés a esa fecha, no al momento de realizar el traslado, el cual ascendía a $\text{¢}1.294.214.148$ (Principal más intereses ganados a la fecha efectiva de liquidación.)

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Anualmente, Fonatel será objeto de una auditoría externa, la cual será financiada con recursos del Fondo y contratada por la SUTEL. Toda la información sobre la operación y el funcionamiento de Fonatel deberá encontrarse disponible para la auditoría interna de la Aresep.” -----

En virtud de los anteriores considerandos y resultandos, -----

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

1. Dar por recibido el oficio 10152-SUTEL-DGF-2023 del 27 de noviembre de 2023, mediante el cual se presenta el informe realizado por la Dirección General de FONATEL en el cual se presenta el análisis y resumen de los resultados presentados por la auditoría externa en los Informes auditados periodo enero 2023 y diciembre 2022, Carta de Gerencia G-1-2022, e Informe de Procedimiento Convenido con la determinación del monto de patrimonio trasladado y el pendiente de traslado del Fideicomiso 1082 Gestión de Proyectos y Programas SUTEL/BNCR al Fideicomiso FONATEL-BCR al 31 de enero 2023. -----
2. Dar por recibidos los informes de auditoría que contienen: -----
 - a. Estados Financieros de Fideicomiso 1082 Gestión de Proyectos y Programas SUTEL/BNCR al 31 de enero del 2023 y Opinión de los Auditores: el cual indica que dichos estados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Fideicomiso 1082 Gestión de Proyectos y Programas SUTEL/BNCR al 31 de enero 2023 así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), adoptadas por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica-----
 - b. Carta de gerencia de la auditoría financiera CG 1-2022: donde se exponen

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- observaciones los procedimientos de evaluación de control interno y pruebas sustantivas de auditoría, aplicadas durante el proceso de auditoría del Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL (GPP), así como los resultados obtenidos para el periodo 2022 y enero 2023. -----
- c. Informe especial de procedimientos convenidos Al 31 de enero de 2023 de conformidad con la Norma Internacional de Servicios Relacionados NISR 4400, Encargos para realizar procedimientos acordados sobre información financiera, con el fin de que la Superintendencia de Telecomunicaciones pueda determinar los resultados; de:-----
- i. Una conciliación de recursos líquidos (efectivo) trasladados al Fideicomiso de FONATEL del BCR, que permita determinar el saldo del patrimonio no trasladado. -----
 - ii. Un análisis de la cuenta de inversiones del Fideicomiso, el cual contiene un detalle con la clasificación del portafolio de inversiones, emisor, clase de título, valor de compra, valor facial, fechas de vencimiento, monto de intereses de cada uno, con el fin de determinar el traslado íntegro de las inversiones del Fideicomiso 1082 Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL (GPP) SUTEL/BNCR al Fideicomiso FONATEL-BCR.-----
 - iii. Una conciliación del patrimonio trasladado y saldo remanente de patrimonio no trasladado al Fideicomiso FONATEL-BCR.-----
3. Autorizar a la Dirección General de Fonatel a anexar los estados financieros auditados del Fideicomiso 1082 Gestión de los Proyectos y Programas de FONATEL (GPP) SUTEL/BNCR en los informes de rendición de cuentas correspondientes al informe del semestre del 2023 y en el Informe anual del 2023. Asimismo, autorizar su publicación en la página web de la Institución a fin de fortalecer la transparencia de la entidad.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

4. Adjuntar al expediente FOR- EXT- CGR-FON-01748- 2021, como parte de las acciones cumplidas para atender orden DFOE-CIURD-00004-2021. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

ARTÍCULO 5

ÓRGANO SECTORIAL DE COMPETENCIA

5.1. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMPETENCIA

5.1.1. Remisión de procedimientos de terminación anticipada, medida cautelar y procedimiento sumario.

Ingres a sesión la señora Deryhan Muñoz Barquero, para el conocimiento de los temas de la Dirección a su cargo.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta para consideración del Consejo los procedimientos de terminación anticipada, medida cautelar y procedimiento sumario, propuestos por la Dirección General de Competencia.-----

Sobre el particular, se conoce el oficio 10173-SUTEL-OTC-2023, del 29 de noviembre del 2023, por medio del cual esa Dirección expone al Consejo los siguientes documentos: *“Procedimiento de terminación anticipada del procedimiento especial por improcedencia manifiesta”*; el *“Procedimiento de terminación anticipada del procedimiento especial con reconocimiento de comisión de infracción”*; el *“Procedimiento de terminación anticipada del procedimiento especial con ofrecimiento de compromisos”*; el *“Procedimiento de medidas cautelares”* y el *“Procedimiento sumario”*.-----

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

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Federico Chacón: Continuamos con Competencia. Doña Deryhan, tenemos 2 temas originales y el de Datasys que añadimos. El primero es la remisión de procedimientos de terminación anticipada, medida cautelar y procedimiento sumario, que nos remite por el oficio 10073-SUTEL-OTC-2023.-----

Deryhan Muñoz: Mediante oficio 10173-SUTEL-OTC-2023, la Dirección General de Competencia presenta para valoración del Consejo de Sutel básicamente una serie de procedimientos que tenía pendientes, que están ligados a la aplicación del procedimiento especial para la investigación y sanción de conductas contrarias a la normativa de competencia.-----

En específico, son los procedimientos de terminación anticipada, que son los 3 tipos de terminación anticipada que contempla la Ley 9736; la terminación anticipada por improcedencia manifiesta, la terminación anticipada con ofrecimiento de compromisos y la terminación anticipada con reconocimiento de comisión de la infracción.-----

Estos procedimientos, como ustedes podrán ver, dentro de los diagramas de flujos no existen por sí mismos. Eso quiere decir que son, si se quiere, sub procedimientos que se presentan en el marco de un procedimiento general, que ha sido abierto y así, si uno hace la relación con el procedimiento especial de competencia que ya había sido aprobado por el Consejo de Sutel en el año 2022, encuentra las remisiones específicas a estos subprocesos de terminación anticipada.-----

En el caso del procedimiento sumario, es un procedimiento especial, si se quiere, dentro del marco de la aplicación de la normativa de competencia, porque la ley 9736 dispone que en el caso de aquellas infracciones que sean de mera constatación, no es necesario llevar a cabo todo el procedimiento especial, sino que basta con llevar el procedimiento sumario, que está dispuesto en la Ley General de la Administración Pública.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Entonces, este procedimiento se basó también en un procedimiento que ya tiene a lo interno aprobado la Dirección General de Mercados de hace bastantes años, al ser, por su naturaleza, básicamente bastante similar, con la única diferencia con relación a este procedimiento que ya tiene aprobado la Dirección de Mercados, que en el caso de los temas de competencia, la reconversión que se podría llevar a cabo del procedimiento sumario sería a un procedimiento especial. -----

Entonces tiene estas pequeñas diferencias con relación a ese tema y por lo demás, el procedimiento es el mismo. -----

Ustedes podrán ver los diagramas de flujo asociados a estos procedimientos y básicamente esto es un avance más en el tema de los procedimientos de competencia. Todavía tenemos pendientes y esperamos completar durante 2024 específicamente los procedimientos de promoción y abogacía, pero con estos procedimientos estaríamos cerrando por lo menos la parte de los procedimientos que están asociados al tema de defensa, que son lo relativo específicamente al procedimiento especial y al tema de concentraciones.-----

Básicamente ese es un resumen del tema. Ustedes pueden ver en la propuesta que les sometemos a consideración, que básicamente es aprobar estos procedimientos, para que ya queden inscritos a nivel interno y las respectivas comunicaciones de estos.-----

Yo quedo atenta para aclarar cualquier duda al respecto.-----

Cinthya Arias: *Yo solamente quisiera señalar la importancia de disponer de estos procedimientos, para la guía interna de la ejecución de las tareas y también para lo que es el seguimiento y el control del proceso en sí. Me parece que es un avance relevante y pues felicitar también a la Dirección por ya contar con estos documentos.-----*

Yo había hecho unas consultas ahí que tenía Deryhan y ella ya había evacuado mis dudas, gracias. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Federico Chacón: *De acuerdo entonces damos por recibido el informe también y aprobamos los procedimientos respectivos y sus diagramas”.*-----

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 09982-SUTEL-OTC-2023, del 23 de noviembre del 2023 y la explicación brindada por la señora Muñoz Barquero, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 019-073-2023

CONSIDERANDO:

- I. Que el 12 de mayo del 2020, la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) publicó en la plataforma del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) la licitación abreviada 2020LA-000011-0014900001, denominada *“Elaboración de Instrumentos Normativos dentro del Plan de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia en el Marco del Proceso de Ingreso a la OCDE.”*-----
- II. Que la licitación abreviada 2020LA-000011-0014900001 estuvo conformada por siete líneas independientes, sean: elaboración de un Manual de procedimientos internos (línea 1), elaboración de una Guía para la imposición de multas (línea 2), Protocolo de análisis de casos con facultades compartidas por SUTEL y Coprocom (línea 3), Manual sobre manejo de información confidencial (línea 4), Guía para el análisis de concentraciones (línea 5), Guía para la notificación de concentraciones (línea 6) y

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Reglamento Técnico a la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica (línea 7-----)

- III. Que las líneas 1, 2, 3, 4, 5 y 6 de la contratación 2020LA-000011-0014900001 fueron adjudicadas a la empresa BLP ABOGADOS S.A.-----
- IV. Que la línea 1 corresponde a *“Elaboración de un Manual de Procedimientos Internos”*.
- V. Que el 25 de noviembre del 2021 mediante el SICOP, el contratista adjudicado presentó la versión final del *“Manual de Procedimientos Internos”* (número de solicitud 7122021000000231) que corresponde al tercer entregable de la Línea 1 de la contratación 2020LA-000011-0014900001, el cual fue recibida a satisfacción por la DGCO. -----
- VI. Que el 28 de julio del 2022 el Consejo de la SUTEL aprobó mediante acuerdo 028-053-2022 el *“Procedimiento de control de concentraciones”*, número PR-CN-01, así como su respectivo diagrama de flujo. -----
- VII. Que el 3 de noviembre del 2022 el Consejo de la SUTEL aprobó mediante acuerdo 043-074-2022 el *“Procedimiento de declaratoria de confidencialidad”*, número PR-CF-01, así como su respectivo diagrama de flujo.-----
- VIII. Que el 10 de noviembre del 2022 el Consejo de la SUTEL aprobó mediante acuerdo 048-075-2022 el *“Procedimiento especial de competencia”*, número PR-PE-01, así como su respectivo diagrama de flujo.-----
- IX. Que el 29 de noviembre del 2023 mediante oficio 10173-SUTEL-OTC-2023 la DGCO emitió su informe denominado *“REMISIÓN PROCEDIMIENTOS DE TERMINACIÓN ANTICIPADA, MEDIDA CAUTELAR Y PROCEDIMIENTO SUMARIO”*, por el que envían al Consejo de la SUTEL sus propuestas del *“Procedimiento de terminación anticipada del procedimiento especial por improcedencia manifiesta”*; del *“Procedimiento de terminación anticipada del procedimiento especial con*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

reconocimiento de comisión de infracción”; del “Procedimiento de terminación anticipada del procedimiento especial con ofrecimiento de compromisos”; del “Procedimiento de medidas cautelares”; y del “Procedimiento sumario”; informe en el que recomiendan: -----

[...]

- i. *Dar por recibido y aprobar el presente informe.-----*
- ii. *Aprobar el “Procedimiento de terminación anticipada del procedimiento especial por improcedencia manifiesta”, número PR-TA-01; el “Procedimiento de terminación anticipada del procedimiento especial con reconocimiento de comisión de infracción”, número PR-TA-02; el “Procedimiento de terminación anticipada del procedimiento especial con ofrecimiento de compromisos”, número PR-TA-03; el “Procedimiento de medidas cautelares”, número PR-MC-01; y el “Procedimiento sumario”, número PR-PS-01, así como sus respectivos diagramas de flujo.”-----*

POR TANTO,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 10173-SUTEL-OTC-2023, del 29 de noviembre del 2023, por medio del cual la Dirección General de Competencia presenta al Consejo de la SUTEL sus propuestas del *“Procedimiento de terminación anticipada del procedimiento especial por improcedencia manifiesta”*; del *“Procedimiento de terminación anticipada del procedimiento especial con reconocimiento de comisión de infracción”*; del *“Procedimiento de terminación anticipada del procedimiento especial con ofrecimiento de compromisos”*; del *“Procedimiento de medidas cautelares”*; y del *“Procedimiento sumario”*. -----
2. Aprobar el *“Procedimiento de terminación anticipada del procedimiento especial por improcedencia manifiesta”*, número PR-TA-01; el *“Procedimiento de terminación*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

anticipada del procedimiento especial con reconocimiento de comisión de infracción”, número PR-TA-02; el “Procedimiento de terminación anticipada del procedimiento especial con ofrecimiento de compromisos”, número PR-TA-03; el “Procedimiento de medidas cautelares”, número PR-MC-01; y el “Procedimiento sumario”, número PR-PS-01, así como sus respectivos diagramas de flujo.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

5.1.2. Informe de observaciones de la consulta pública del “Estudio de mercado sobre la infraestructura de ductos y su impacto en la competencia del mercado”.

A continuación, la Presidencia somete a consideración del Consejo el informe respecto a las observaciones y comentarios derivados del proceso de consulta pública presentado por la Dirección General de Competencia, denominado “Estudio de mercado sobre la infraestructura de ductos y su impacto en la competencia del mercado”.-----

Al respecto, se conoce el oficio 10199-SUTEL-OTC-2023, del 30 de noviembre del 2023, por medio del cual esa Dirección expone el tema al que se refiere el numeral anterior.-----

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

“Federico Chacón: *El siguiente punto es un informe de las observaciones de la consulta pública sobre el estudio de mercado sobre la infraestructura de ductos y su impacto en la competencia del mercado, adelante. -----*

Deryhan Muñoz: *Mediante oficio 10199-SUTEL-OTC-2023, la Dirección General de Competencia somete a valoración del Consejo de Sutel su informe de observaciones con relación al estudio de mercado de temas de ductería que había estado en proceso de consulta pública durante el mes de julio de este año.-----*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

En este informe tuvimos una serie de atrasos en las observaciones, porque hubo procesos de consulta posteriores que fue por su naturaleza necesario darles prioridad e hizo que se nos quedara un poco relegado el informe de observaciones de esta consulta pública que tuvo lugar en el mes de julio, sin embargo, con el objetivo de poder concluir con los plazos que estaban programados dentro del Plan Anual de Promoción y Abogacía del 2023, les presentamos en este momento este informe que recoge las observaciones.-----

Básicamente se presentaron solamente 2 observaciones, una de ellas por parte del Instituto Costarricense de Electricidad, que en específico hace mención a que en la tabla en la cual se detalla la cantidad de kilómetros de ductos con que se cuenta en el país, así como la cantidad del porcentaje de redes que está soterrada en ductos en este momento, quizá las nomenclaturas que se utilizan en los títulos de la tabla podrían generar algún tipo de imprecisión en la interpretación que se está haciendo de los datos que fueron recopilados para propósitos de ese estudio y después de la valoración de la observación del ICE, lo cierto es que se llega a la conclusión de que efectivamente, una nomenclatura diferente con relación a esa tabla sustituyendo el tema de longitud de kilómetros y longitud de redes soterradas podría ser más precisa para una interpretación de la información que está contenida en la tabla.-----

Entonces se procede a ajustar en el documento que ustedes tienen a la vista la tabla específica donde consta esta información, para que resulte más clara, de conformidad con la observación que nos remitió el ICE.-----

La otra observación que nos remitió fue la Cámara de Infocomunicación. Infocom presenta mayormente una serie de comentarios y algunos temas que no son específicos de competencia que procedo a explicar con mayor detalle.-----

El primer tema que menciona la Infocom en su informe es que a criterio de ellos, el estudio de mercado quizá llega a destiempo, que debió haber sido realizado hace tiempo atrás, a criterio de ellos sobre todo porque muchos de los elementos que están siendo identificados

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

ya estarían resueltos por las reglamentaciones respectivas de la ley 10216, tanto la que tiene que emitir el MICITT como la metodología que tiene que emitir el Ministerio de Hacienda y también la reglamentación que tiene que emitir el propio Ministerio de Obras Públicas y Transportes. -----

Sin embargo, lo cierto es que ninguna de esas reglamentaciones a la fecha está emitida, entonces nosotros consideramos que el informe no está a destiempo, básicamente porque las recomendaciones del informe van encaminadas a procurar recomendar a esas 3 instituciones que esas reglamentaciones finalmente sean emitidas.-----

Entonces, así se atiende ese comentario por parte de INFOCOM, que desde nuestra perspectiva las recomendaciones continúan siendo válidas, dado que esta reglamentación no consta y es indispensable para el mercado, tanto a nivel de la estandarización municipal como en el tema propiamente de ductos, que es lo que correspondería al Ministerio de Obras Públicas y Transportes, como la metodología de Hacienda, que finalmente es la que va a establecer cánones para acceso de ductería que corresponde a infraestructura de administraciones públicas. -----

Resalta también INFOCOM la importancia de la recopilación de la información que se está haciendo, sin embargo, señalan un punto y es que Sutel no hace una validación en campo de la información de la extensión de ductos y la ocupación que están suministrando los distintos operadores y que eso le resta fiabilidad al estudio.-----

El criterio de la Dirección de Competencia con relación a este tema es que no existen, por lo menos a criterio de nosotros, elementos que hagan dudar de la precisión o de la veracidad de la información que nos están remitiendo cada uno de los operadores que atendieron este proceso de solicitud de información, que básicamente son los dueños de infraestructura que soporta redes, es decir, el ICE, la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, JASEC, la Empresa de Servicios Públicos de Heredia y las diferentes cooperativas de electrificación rural y dado que nosotros no tenemos elementos que nos hagan dudar de la

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

veracidad y fiabilidad de la información que nos remitieron, consideramos que no es de recibo el criterio de decir que al no haberse realizado una validación de campo, entonces la información que está constando en el documento no es fiable, porque nosotros consideramos que los operadores están atendiendo la consulta que realiza Sutel con información que es veraz. -----

Así se atiende ese comentario, hacen una solicitud de que se actualice la información estadística del estudio con información del informe de estadística del 2022, porque cuando este informe fue presentado por los consultores en febrero de este año, todavía no se contaba con la última actualización estadística.-----

Este comentario se da por recibido y se atiende, se procede a actualizar las diferentes tablas donde constan estadísticas del sector, a partir del informe de estadísticas del 2022, para que el mismo cuente con la información más actualizada posible.-----

También mencionan por parte de INFOCOM que hay un tema que se señala sobre la falta de uso de ductos y la poca cantidad de redes que se encuentran soterradas, que esto podría ser producto del hecho de que Sutel no cuenta con información específica sobre dónde están ubicados los ductos del país y también con cuál es el porcentaje de ocupación de estos ductos y bueno, aquí lo que se le indica a INFOCOM es que justamente por este tema, una de las recomendaciones de este estudio de mercado que se le dirige en específico al ala regulatoria de Sutel tiene que ver propiamente con la necesidad de que se desarrolle, al igual que se tiene en el caso de postería, un sistema de georreferenciación de infraestructura de ductos para facilitar el uso de este tipo de infraestructura por parte de los operadores.-----

También mencionan la necesidad de que se tomen algunos de los casos de intervenciones de acceso que se han llevado en el pasado, como parte del proceso de evaluación ex post que se puede hacer de este informe y bueno, eso es un tema que simplemente se indica que se toma nota de este y se valorará a futuro la pertinencia de incorporar esta información

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

en una futura evaluación que se pueda llevar a cabo en materia de las recomendaciones de este estudio.-----

Una última observación con relación a las fuentes de información que dicen que si bien todas se detallan de manera específica, pues se requiere la corroboración de estas, que es un tema que ya había detallado, que a criterio nuestro, los operadores responden con información que es certera y solamente en el caso de que exista un indicio de que la información que se ha suministrado no es veraz, procede de parte de Sutel alguna acción.-

Y el último tema que señalan es que dentro de las entrevistas que se cursaron a los operadores del mercado como parte de las entrevistas y recopilación de información de campo, uno de los puntos que se señala y que se ha venido señalando con relación a otros procesos por parte de Sutel es la falta de celeridad de la atención de los temas de acceso.-

Aquí nada más se le hace ver a INFOCOM que una de las recomendaciones también del estudio de mercado es la valoración al ala regulatoria de Sutel de los procedimientos de atención, para que puedan verificar si hay mecanismos que se pueden tomar para hacer más céleres este tipo de procedimientos, pero que ya es un tema que también está cubierto dentro del mercado.-----

Entonces, a partir de estos elementos, básicamente hay 2 ajustes al texto original que fue sometido a consulta, uno es la actualización de todas las estadísticas de telecomunicaciones en los gráficos y tablas que constan en el sector de 2021 a 2022 y el otro es el ajuste en el apartado 5, la tabla 8, con relación a los títulos de las columnas relativos a longitud de red soterrada y longitud de red en postiería.-----

Esos son todos los ajustes que se tienen. Las recomendaciones, ustedes tienen a la vista 2 acuerdos específicos, uno, el que atiende básicamente el proceso de observaciones, donde pues se da por atendido y recibido este documento y se dan por analizadas las observaciones tanto del ICE como de la INFOCOM y se remite copia del mismo a ambos

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

participantes del proceso de consulta pública y otro acuerdo en el cual, de la misma forma que se hizo en el caso del estudio de infraestructura 5G, es el informe donde se remiten las recomendaciones específicas del estudio de mercado, que ninguna de las recomendaciones surtió cambio alguno después del proceso de consulta pública y se le estarían remitiendo propiamente al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, al Ministerio de Obras Públicas y Transportes, al Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, a la Comisión de Infraestructura del MICITT y también internamente a la parte regulatoria de Sutel, dependiendo del tipo específico de recomendación que se esté realizando.-----

Y esos son básicamente los 2 acuerdos con relación a este tema. Yo quedo a disposición de ustedes para aclarar cualquier punto.-----

Federico Chacón: *Muchas gracias doña Deryhan, a mí me queda claro las consultas y lo que se atiende, no sé si hay alguna consulta de los compañeros o de doña Cinthya.-----*

Cinthya Arias: *Sí, yo solamente viendo el acuerdo donde se hace una instrucción en la parte regulatoria, a ver, la instrucción es genérica en el punto 6 de ese acuerdo, pero prácticamente todos esos elementos corresponden atender a la Dirección General de Mercados.-----*

Yo concretamente, creo que esas son cosas que deberían estar en el plan de trabajo de la Dirección y sugeriría que fuera una instrucción directa a la Dirección General de Mercados. No sé si usted Deryhan lo había visto como una instrucción que implicaba a otras áreas.--

Deryhan Muñoz: *Correcto, efectivamente, las disposiciones, su atención atañe exclusivamente a la Dirección General de Mercados y de hecho, por eso en su momento y de previo a que se le presentara al Consejo este informe antes del proceso de consulta pública, se había conversado con la Dirección General de Mercados para que ellos conocieran esas recomendaciones y estuvieran al tanto de las mismas, pero efectivamente,*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

exclusivamente es a la Dirección de Mercados a quien se referirían y en caso de que los señores del Consejo lo vean así, bien para mayor precisión, al igual que se hace en el caso de las otras recomendaciones, se podría precisar indicando que es a la Dirección General de Mercados a quien se le refieren las recomendaciones.-----

Cinthy Arias: *Sí, yo sugeriría eso. Es el punto 6 de ese acuerdo.*-----

Federico Chacón: *¿Algún otro punto? Entonces lo aprobamos en firme, con la sugerencia de doña Cinthya.* -----

Cinthy Arias: *Lo que no sé si valdría la pena como poner ahí un tema de plazo o que presente una propuesta para atender esos 4 o 5 puntos.*-----

Deryhan Muñoz: *En el pasado se ha hecho así, se le ha pedido presentar un cronograma para la atención de las recomendaciones.* -----

Federico Chacón: *De acuerdo, con el cronograma para una próxima sesión".*-----

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10199-SUTEL-OTC-2023, del 30 de noviembre del 2023 y la explicación brindada por la señora Muñoz Barquero, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 020-073-2023

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

En relación con el resultado de la consulta pública del “*Estudio de Mercado sobre la Infraestructura de Ductos y su Impacto en la Competencia del Mercado*”, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley 9736 y en apego al procedimiento definido en el artículo 28 del Reglamento a la Ley 9736, Decreto Ejecutivo 43305-MEIC; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, acuerda lo siguiente:-----

CONSIDERANDO:

- I. Que al artículo 52 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, establece que la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones estarán sujetas al régimen sectorial de competencia.-----
- II. Que el artículo 2 de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia, Ley 9736, dispone que la SUTEL es la autoridad sectorial encargada de la defensa y promoción de la competencia y libre concurrencia en el sector de telecomunicaciones y redes que sirvan de soporte a los servicios de radiodifusión sonora y televisiva de acceso libre, según se establece en el artículo 29 y en el capítulo II del título III de la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones, de 4 de junio de 2008 y sus reglamentos. -----
- III. Que el artículo 20 de la Ley 9736 establece que la SUTEL realizará actividades de promoción y abogacía de la competencia con el objetivo de fomentar e impulsar mejoras en el proceso de competencia y libre concurrencia en el mercado; eliminar y evitar las distorsiones o barreras de entrada, así como aumentar el conocimiento y la conciencia pública sobre los beneficios de la competencia, para lo cual podrá hacer uso de medios no co-coativos tales como la realización de estudios de mercado. -----
- IV. Que el artículo 23 de la Ley 9736 establece:-----
“Cada autoridad de competencia realizará estudios con el fin de profundizar su comprensión sobre el funcionamiento de los mercados sobre los que ejercen su

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

*competencia; detectar distorsiones o barreras en materia de competencia y libre
 concurrencia, y propiciar su eliminación [...]”*-----

En el mismo sentido se refiere el numeral 28 del Reglamento a la Ley 9736.-----

- V. Que la Dirección General de Competencia (DGCO) por oficio 07872-SUTEL-OTC-2021 del 23 de agosto del 2021 presentó al Consejo de la SUTEL su *“Propuesta de estudio de mercado referente a la infraestructura de ductos que soportan las redes de telecomunicaciones y su impacto en la competencia del mercado”*-----
- VI. Que en el acuerdo 016-063-2021, tomado en la sesión ordinaria 063-2021 del 09 de setiembre del 2021, el Consejo de la SUTEL decidió *“[...] Aprobar la propuesta de alcance, equipo de trabajo y cronograma propuesto por la Dirección General de Competencia para la realización del estudio de mercado referente a la infraestructura de ductos que soportan las redes de telecomunicaciones y su impacto en la competencia del mercado [...]”*, contenida en el oficio 07872-SUTEL-OTC-2021.-----
- VII. Que el *“Plan Bianual de Prioridades en Materia de Promoción y Abogacía de la Competencia 2022-2023”* aprobado bajo acuerdo 017-010-2023, en la sesión ordinaria 010-2023 del 2 de febrero del 2023, indica en el criterio de priorización de *“eliminación de barreras de entrada y distorsiones a la competencia en el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones”*, el desarrollo de un *“Estudio de mercado sobre ductos”*. -----
- VIII. Que el 14 de abril del 2023 la DGCO mediante oficio 02946-SUTEL-OTC-2023 remitió al Consejo de la SUTEL su *“Informe preliminar de “Estudio de Mercado sobre la Infraestructura de Ductos y su Impacto en la Competencia del Mercado”*-----
- IX. Que el 27 de abril del 2023, en la sesión ordinaria 026-2023, mediante acuerdo 024-026-2023, el Consejo de la SUTEL estableció:-----
- “[...]”*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

1. *Dar por recibido el informe 02946-SUTEL-OTC-2023, de la Dirección General de Competencia, que contiene anexo informe preliminar de “Estudio de Mercado sobre la Infraestructura de Ductos y su Impacto en la Competencia del Mercado” para inicio del proceso de consulta pública.-----*
 2. *Ordenar a la Dirección General de Competencia llevar a cabo el respectivo proceso de consulta pública en relación con el informe preliminar de “Estudio de Mercado sobre la Infraestructura de Ductos y su Impacto en la Competencia del Mercado”, y ejecutar las acciones necesarias para la adecuada difusión de este.---*
 3. *Ordenar a la Dirección General de Competencia una vez concluido el proceso de consulta pública de dicho estudio presentar al Consejo de la SUTEL un informe con las observaciones. [...]”-----*
- x. Que la DGCO inició el procedimiento de consulta pública del estudio de mercado el 30 de junio del 2023 y concluyó el 21 de julio del 2023; y como parte de ese proceso se recibieron las observaciones del Instituto Costarricense de Electricidad (NI-08945-2023), la Cámara de Infocomunicación y Tecnología (NI-08946-2023) y la Cámara Nacional de Radiodifusión (NI-08978-2023).-----
- xi. Que el 30 de noviembre del 2023, la DGCO mediante oficio 10199-SUTEL-OTC-2023 remitió el *“Informe de observaciones de la consulta pública del “Estudio de Mercado sobre la Infraestructura de Ductos y su Impacto en la Competencia del Mercado”, en el cual concluyó que: -----*
- “[...]”*
- a) *La observación realizada por la INFOCOM relativa a la caracterización económica del mercado con estadísticas 2022 del sector telecomunicaciones de Costa Rica, será incorporada de previo a la publicación final del estudio. -----*
 - b) *En cuanto a la observación realizada por la INFOCOM sobre la obtención de prueba directa de campo o de la práctica respecto a los temas sobre los que versa el estudio, será incorporada en adelante en las etapas de seguimiento y*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

de evaluación ex - post de los estudios de mercado realizados por esta Autoridad en los que resulte pertinente.-----

- c) *A su vez, las observaciones sobre la disponibilidad de un banco de información con detalle de tipos, tamaños, cantidad y grados de ocupación de ductos en el país, así como la observación relacionada a la creación de un documento con el detalle de plazos y supuestos para la atención de controversias en el uso compartido de infraestructura, ambas realizadas por la INFOCOM, serán trasladadas al área encargada de aspectos regulatorios de la SUTEL (Dirección General de Mercados, DGM), para su consideración y atención. -----*
- d) *La observación realizada por el ICE en cuanto al apartado 5 del estudio será incorporada en cambios en los títulos de las columnas 2 y 3 de la tabla 8, para que en adelante se lea como título de la segunda columna “Longitud de red soterrada (Km)” y de la tercera columna “Longitud de red en postería (km)”, las modificaciones se realizarán de manera previa a la publicación final del estudio. [...].”*

XII. Que en el mismo informe la DGCO recomendó: -----
 “[...]”

1. *Dar por recibido y acoger el presente informe, sobre los resultados de la consulta pública del “Estudio de mercado sobre la infraestructura de ductos y su impacto en la competencia del mercado”.-----*
2. *Dar por atendido y analizado el documento presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad (NI-08945-2023).-----*
3. *Dar por atendido y analizado el documento presentado por la Cámara de Infocomunicación y Tecnología (NI-08946-2023).-----*
4. *Ajustar en el estudio la caracterización económica del mercado con estadísticas 2022 del sector telecomunicaciones de Costa Rica.-----*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

5. *Ajustar las columnas 2 y 3 de la tabla 8 del apartado 5 del estudio, para que en adelante se lea como título de la segunda columna “Longitud de red soterrada (Km)” y de la tercera columna “Longitud de red en postería (km)”.--*
6. *Ordenar el traslado de las observaciones emitidas por la INFOCOM sobre la creación de un banco de información de ductos en el país y de un oficio con el detalle de atención de controversias en el uso compartido de infraestructura a la Dirección General de Mercados de la SUTEL para su consideración y atención. -----*
7. *Ordenar a la DGCO dar seguimiento a lo dispuesto por el Consejo de la SUTEL”. -----*

POR TANTO,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 10199-SUTEL-OTC-2023, del 30 de noviembre del 2023, por medio del cual la Dirección General de Competencia presenta al Consejo el informe de observaciones de la consulta pública del *“Estudio de Mercado sobre la Infraestructura de Ductos y su Impacto en la Competencia del Mercado”*.-----

SEGUNDO: Ajustar el estudio de mercado respecto de la caracterización económica del mercado con estadísticas 2022 del sector telecomunicaciones de Costa Rica.-----

TERCERO: Ajustar la tabla 8 del apartado 5 del estudio de mercado, para que como título de la segunda columna se lea *“Longitud de red soterrada (Km)”* y como título de la tercera columna se lea *“Longitud de red en postería (km)”*.-----

CUARTO: Ordenar el traslado de las observaciones emitidas por la INFOCOM sobre la creación de un banco de información de ductos en el país y de un oficio con el detalle de atención de controversias en el uso compartido de infraestructura a la Dirección General de Mercados de la SUTEL para su consideración y atención.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

QUINTO: Ordenar por un tema de publicidad, transparencia y difusión, la publicación en la sección correspondiente en la página web institucional del “*Estudio de Mercado sobre la Infraestructura de Ductos y su Impacto en la Competencia del Mercado*”, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 9736.-----

SEXTO: Notificar a la Dirección General de Competencia la resolución de este acuerdo.---

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

ACUERDO 021-073-2023

CONSIDERANDO:

- I. Que al artículo 52 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, establece que la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones estarán sujetas al régimen sectorial de competencia.-----
- II. Que el artículo 2 de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia, Ley 9736, dispone que la SUTEL es la autoridad sectorial encargada de la defensa y promoción de la competencia y libre concurrencia en el sector de telecomunicaciones y redes que sirvan de soporte a los servicios de radiodifusión sonora y televisiva de acceso libre, según se establece en el artículo 29 y en el capítulo II del título III de la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones, de 4 de junio de 2008 y sus reglamentos. -----
- III. Que el artículo 20 de la Ley 9736 establece que la SUTEL realizará actividades de promoción y abogacía de la competencia con el objetivo de fomentar e impulsar mejoras en el proceso de competencia y libre concurrencia en el mercado; eliminar y evitar las distorsiones o barreras de entrada, así como aumentar el conocimiento y la

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

conciencia pública sobre los beneficios de la competencia, para lo cual podrá hacer uso de medios no co-coativos tales como la realización de estudios de mercado.-----

- IV. Que el artículo 23 de la Ley 9736 establece:-----
“Cada autoridad de competencia realizará estudios con el fin de profundizar su comprensión sobre el funcionamiento de los mercados sobre los que ejercen su competencia; detectar distorsiones o barreras en materia de competencia y libre concurrencia, y propiciar su eliminación [...]”.-----
 En el mismo sentido se refiere el numeral 28 del Reglamento a la Ley 9736.-----
- V. Que la Dirección General de Competencia (DGCO) por oficio 07872-SUTEL-OTC-2021 del 23 de agosto del 2021 presentó al Consejo de la SUTEL su *“Propuesta de estudio de mercado referente a la infraestructura de ductos que soportan las redes de telecomunicaciones y su impacto en la competencia del mercado”*.-----
- VI. Que en el acuerdo 016-063-2021, tomado en la sesión ordinaria 063-2021 del 09 de setiembre del 2021, el Consejo de la SUTEL decidió *“[...] Aprobar la propuesta de alcance, equipo de trabajo y cronograma propuesto por la Dirección General de Competencia para la realización del estudio de mercado referente a la infraestructura de ductos que soportan las redes de telecomunicaciones y su impacto en la competencia del mercado [...]”*, contenida en el oficio 07872-SUTEL-OTC-2021.-----
- VII. Que el *“Plan Bianual de Prioridades en Materia de Promoción y Abogacía de la Competencia 2022-2023”* aprobado bajo acuerdo 017-010-2023, en la sesión ordinaria 010-2023 del 2 de febrero del 2023, indica en el criterio de priorización de *“eliminación de barreras de entrada y distorsiones a la competencia en el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones”*, el desarrollo de un *“Estudio de mercado sobre ductos”*. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- VIII. Que el 14 de abril del 2023 la DGCO mediante oficio 02946-SUTEL-OTC-2023 remitió al Consejo de la SUTEL su *"Informe preliminar de "Estudio de Mercado sobre la Infraestructura de Ductos y su Impacto en la Competencia del Mercado"*.-----
- IX. Que el 27 de abril del 2023, en la sesión ordinaria 026-2023, mediante acuerdo 024-026-2023, el Consejo de la SUTEL estableció:-----
 "[...]"
 1. *Dar por recibido el informe 02946-SUTEL-OTC-2023, de la Dirección General de Competencia, que contiene anexo informe preliminar de "Estudio de Mercado sobre la Infraestructura de Ductos y su Impacto en la Competencia del Mercado" para inicio del proceso de consulta pública.*-----
 2. *Ordenar a la Dirección General de Competencia llevar a cabo el respectivo proceso de consulta pública en relación con el informe preliminar de "Estudio de Mercado sobre la Infraestructura de Ductos y su Impacto en la Competencia del Mercado", y ejecutar las acciones necesarias para la adecuada difusión de este.--*
 3. *Ordenar a la Dirección General de Competencia una vez concluido el proceso de consulta pública de dicho estudio presentar al Consejo de la SUTEL un informe con las observaciones. [...]"*-----
- X. Que la DGCO inició el procedimiento de consulta pública del estudio de mercado el 30 de junio del 2023 y concluyó el 21 de julio del 2023; y como parte de ese proceso se recibieron las observaciones del Instituto Costarricense de Electricidad (NI-08945-2023), la Cámara de Infocomunicación y Tecnología (NI-08946-2023) y la Cámara Nacional de Radiodifusión (NI-08978-2023).-----
- XI. Que el 30 de noviembre del 2023 mediante oficio 10199-SUTEL-OTC-2023 la DGCO presentó para valoración del Consejo de la SUTEL la versión final post consulta del *"Estudio de Mercado sobre la Infraestructura de Ductos y su Impacto en la Competencia del Mercado"*, el cual incluye las siguientes recomendaciones:-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

9.1 Revisar la obligación de desagregar los elementos de acceso a las redes públicas de telecomunicaciones

Cuando existan impedimentos o retardos para tender cables de FO por medio de ductos propios, y cuando tampoco existan postes disponibles que permitan realizar un tendido alternativo propio de FO aérea, la solución más rápida y simple es hacer uso de la desagregación de las redes de acceso basadas en FO que se encuentren desplegadas previamente en el área. -----

En Costa Rica existió desde 2009 la obligación nominal de desagregar los elementos de acceso a la red pública de telecomunicaciones del ICE¹¹, pero en el desarrollo de la correspondiente normativa se entendió que dicha obligación se refería únicamente al bucle de abonado basado en par de cobre (y no a otras facilidades como las redes de acceso basadas en FO).-----

La referida obligación de desagregar el bucle de abonado basado en par de cobre fue derogada en 2017¹², pero como esa es una tecnología que está en retirada, porque sólo permite un caudal binario relativamente bajo, no resultaba relevante para el mercado. -----

Sin embargo, por medio de las entrevistas a los operadores se pudo apreciar que también existe un mercado incipiente en lo que respecta a la posibilidad de uso de las redes de acceso de terceros, basadas en FO, mediante una desagregación de carácter relativamente voluntario¹³, ya que esta prestación específica escaparía a las obligaciones que actualmente tiene impuestas el ICE, en su carácter de operador importante, no existen otros operadores identificados con tal carácter y

¹¹ Resolución RCS-307-2009 del Consejo Superior de la SUTEL.

¹² Resolución RCS-191-2017 del Consejo Superior de la SUTEL.

¹³ El artículo 18 de la Resolución RJD-222-2017 de la ARESEP dispone que la SUTEL, podrá imponer a los propietarios de recursos escasos la obligación de publicar una oferta de uso compartido de infraestructura por referencia (OUC), para garantizar el uso compartido de esos recursos escasos, pero también dispone que la inexistencia de una OUC en ningún caso exime al operador propietario de negociar los términos y condiciones del uso compartido con los solicitantes.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

tampoco ha sido declarada como una infraestructura esencial a ser ofrecida mediante una OUC o una Oferta de Interconexión de Referencia (OIR).-----

En todo caso, el mercado de las redes de acceso basadas en FO se da de dos formas: -----

- En la forma de redes de acceso neutras, que están disponibles para cualquier operador, que actualmente son explotadas por las empresas eléctricas de Cartago y Heredia, y por algunas de las cooperativas eléctricas.-----*
- En la forma de transporte de señales de datos punto a punto, de última milla, que ofrecen empresas como el ICE, Liberty, Tigo, Claro, Telecable o Ufinet. -*

No obstante, por tratarse de un servicio no regulado (en el sentido que no es ofrecido mediante una oferta mayorista regulada), en el segundo caso existe la percepción de que los precios mayoristas son a veces elevados y que los tiempos de respuesta -tanto para la informar la factibilidad como para la habilitación- pueden resultar excesivos, o, a lo menos, arbitrarios.-----

Es recomendable, por lo tanto, valorar la pertinencia desde la competencia regulatoria de la SUTEL realizar las revisiones de mercados relevantes, para determinar la pertinencia de imponer obligaciones regulatorias en materia de desagregación del bucle de fibra. Las eventuales obligaciones que se puedan imponer deben llevar aparejadas la imposición de precios y plazos razonables, y garantizar un mismo trato a todos los demás operadores interesados en hacer uso de aquella, incluso respecto del trato que el propietario proporciona a sus propias unidades internas que hacen uso de su correspondiente infraestructura de acceso¹⁴.-----

¹⁴ Obsérvese asimismo que si todos los operadores -o al menos los principales- tienen la obligación de emitir y justificar una OUU, la SUTEL dispondrá de mucha más información técnica y económica para cuando le corresponda revisar esos instrumentos.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Esta recomendación específica debería ser considerada e implementada por la SUTEL. -----

9.2 Homologar las normas y autorizaciones municipales para la instalación de ductos en las vías públicas correspondientes

El análisis a nivel municipal practicado por el MICITT indica que en los reglamentos de varios municipios persisten aspectos que no se apegan a las buenas prácticas y que limitan el despliegue de infraestructura. Asimismo, en las entrevistas con los operadores se pudo apreciar que -en opinión de estos- los trámites y normas técnicas que deben seguir para lograr una autorización municipal para instalar ductos, no sólo son complejos a veces, sino que difieren arbitraria y notablemente de un municipio a otro (lo mismo sucede para otras instalaciones, como postes o torres). Incluso, como lo reconoce el análisis practicado por el MICITT, hay municipios que carecen de normas.-----

Se hace indispensable entonces que el MICITT -con el apoyo de la SUTEL y al amparo de la Ley 10216 recientemente dictada- elabore a la brevedad los reglamentos que dispongan procedimientos simples y uniformes, para que sean adoptados por todos los municipios del país, sin excepción.-----

Asimismo, por razones históricas, el ICE cuenta con ventajas irremontables respecto de la construcción de ductos o la instalación de postes, pero ello es debido principalmente a que la ley que le da vida le concede el derecho automático a usar las calles y caminos con ese fin, sin requerir de permisos o autorizaciones municipales. Los demás operadores, en cambio, no cuentan con derechos similares y deben someterse a distintos trámites.-----

Se considera que no es conveniente eliminar esa ventaja específica del ICE, porque nace de una ley antigua y además porque derogarla iría en perjuicio de los usuarios

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

del sector eléctrico y de telecomunicaciones que son sus clientes. Sin embargo, sí es indispensable atenuar cuanto sea posible esa ventaja, por la vía de desarrollar las reglamentaciones técnicas y procedimientos simples y comunes propuestos en esta sección.-----

En efecto, esa ventaja que la ley concede al ICE debería traducirse en el especial deber de cuidado que asiste a esta empresa para otorgar acceso sus instalaciones esenciales (postes o ductos) y asegurar un trato justo y expedito a todos los demás operadores. No obstante, no sólo sobre el ICE debe pesar esa obligación, sino que sobre cualquier operador que disponga de instalaciones esenciales como postes o ductos.-----

Esta recomendación específica debería ser considerada e implementada por MICITT.-----

9.3 Homologar las autorizaciones del Ministerio de Obras Públicas y Transportes para la instalación de ductos en vías públicas a cargo de este organismo-

Los trámites y normas técnicas que deben seguirse para lograr la autorización del MOPT, para instalar ductos junto a las vías públicas a cargo de este organismo, son complejos y limitan también el despliegue de esta infraestructura.-----

Los operadores sostienen asimismo que entre las atribuciones del MOPT no estaría la construcción de ductos para telecomunicaciones en las nuevas autopistas que está construyendo el país, perdiendo así una oportunidad para materializar y rentabilizar ese tipo de infraestructura, ya sea directamente o a través de los concesionarios de las obras públicas. Sin embargo, esta situación cambió por completo con la reciente dictación de la Ley 10216.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Por lo que ahora resulta indispensable que el MOPT establezca los procedimientos correspondientes para aquellos casos en que exista interés por parte del operador de construir infraestructura subterránea para soportar las redes de telecomunicaciones. -----

En estos casos todos los deben estar sometidos a las mismas normas técnicas y procedimientos simples y comunes.-----

Esta recomendación específica debería ser considerada e implementada por el MOPT. -----

9.4 Publicar en la página web de la SUTEL la información sobre infraestructura pasiva de ductos construida por los distintos actores.

La SUTEL dispone de una base de datos geo-referenciada y de acceso público, con la información de los postes disponibles en el país y susceptible de ser usada por los operadores de telecomunicaciones. Sin embargo, no existe una base de datos similar respecto de los ductos para telecomunicaciones que los distintos operadores han implementado en el país. -----

Es aconsejable entonces que la SUTEL, en su competencia regulatoria, diseñe e implemente una base de datos respecto de la infraestructura de ductos construida en el país, en lo posible con indicación del tipo y tamaño de cada ducto, cantidad de ductos y grado de ocupación.-----

Esta recomendación específica debería ser considerada e implementada por la SUTEL. -----

9.5 Impulsar el dictado de normativa municipal para facilitar los tendidos de FO basados en microzanjas

Cuando por cualquier motivo no exista la posibilidad de autorizar la construcción o instalación de ductos o postes convencionales, o cuando estos se encuentren

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

saturados para soportar otras redes de telecomunicaciones, se puede valorar la inclusión de normativa específica que permita el uso de microzanjas para el despliegue de redes de telecomunicaciones.-----

Esta recomendación específica debería ser considerada e implementada por las Municipalidades y el MOPT en la reglamentación en materia de infraestructura de telecomunicaciones. -----

9.6 Emitir reglamentación para la implementación de multi-ductos en zonas francas, condominios, centros comerciales y parques industriales nuevos.

En 2017 la SUTEL dio inicio al estudio "Acceso a Infraestructura Común de Telecomunicaciones en Condominios y Otros", que como su nombre lo indica tenía por objeto determinar si existen o no barreras al ingreso de operadores de telecomunicaciones a las redes internas de condominios, edificios y conjuntos residenciales. Este estudio reconoció la existencia de barreras y recomendó un conjunto de acciones como elaborar una guía de buenas prácticas constructivas e iniciar una investigación a ese respecto.-----

Así es recomendable que, se promueva la emisión de reglamentación que aborde los aspectos de diseño en materia de infraestructura para telecomunicaciones que exija a que todo nuevo condominio, centro comercial, parque industrial o zona franca, disponga de la capacidad suficiente para garantizar el acceso a múltiples servicios de telecomunicaciones desde el nivel de tendidos de ductos para telecomunicaciones hasta la caja o cámara de acceso a cada usuario. Esto en conjunto en conjunto con lo dispuesto en el artículo 389 del Reglamento de Construcción del INVU, permitiría mejor las condiciones de acceso a este tipo de inmuebles en materia de ductos.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Esta recomendación específica debería ser considerada e implementada por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos.-----

9.7 Dar más énfasis y celeridad a la resolución de conflictos

Otro problema que se detectó con los operadores es que en general evitan recurrir al mecanismo de resolución de conflictos por el acceso a instalaciones esenciales que contempla la Ley, porque -en opinión de ellos- ese mecanismo sería lento y de resultados inciertos.-----

A la SUTEL le corresponde garantizar el acceso a las instalaciones esenciales en condiciones equitativas y no discriminatorias.-----

En efecto, conforme al Reglamento sobre el Uso Compartido de Infraestructura para Redes Públicas de Telecomunicaciones¹⁵, una vez solicitada su intervención con el fin de hacer cumplir la obligatoriedad de uso compartido de los recursos escasos para el despliegue de redes de telecomunicaciones, el Consejo de la SUTEL debe emitir -cuando corresponda- las órdenes correspondientes en un plazo no mayor a tres meses. Sin embargo, conforme a las opiniones emitidas por varios operadores, en la realidad ese plazo puede demorar varios años. -----

En consecuencia, se hace necesario que la SUTEL revise sus procedimientos internos y dé más énfasis y celeridad a la resolución de conflictos.-----

Esta recomendación específica debería ser considerada e implementada por la SUTEL.-----

10. PROPUESTAS DE LARGO PLAZO

Las propuestas reseñadas en la sección anterior son recomendaciones para el corto plazo. Sin perjuicio de aquellas, la SUTEL también debería valorar la pertinencia de impulsar una serie de recomendaciones complementarias para el

¹⁵ Artículo 59 de la Resolución GCO-NRE-REG-00469-2016.3

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

largo plazo, que podrían ayudar a mejorar la normativa vigente y las recomendaciones previas.-----

10.1 Mejorar los criterios para orientar los cargos por el uso compartido de infraestructura

El artículo 67 del Reglamento Sobre el Uso Compartido de Infraestructura para Redes Públicas de Telecomunicaciones (Resolución RJD-222-2017) señala los criterios que han de seguirse para orientar los cargos correspondientes, que en síntesis son: -----

- i. Orientación a costos eficientes-----*
- ii. Uso eficiente de la infraestructura-----*
- iii. Reconocimiento de los correspondientes costos de inversión y operación----*
- iv. La cantidad de usuarios (demanda) que podría demandar la infraestructura-*
- v. La eventual compartición de esa infraestructura con otros sectores, y-----*
- vi. Reconocer una utilidad (tasa de costo de capital) no menor a la media de la industria nacional o internacional-----.*

Sin embargo, esos criterios son generales e inespecíficos de modo que sería conveniente que los cargos por el uso compartido de infraestructura que resulten de aplicarlos, sean sometidos en forma permanente a la prueba de replicabilidad -tanto por parte del operador que emitió la OUC, como de la SUTEL-, de modo de evitar el estrechamiento de márgenes, lo que otorgaría racionalidad y dinamismo a los precios mayoristas correspondientes¹⁶.-----

¹⁶ En pocas palabras, la prueba de replicabilidad establece que el precio de arriendo al por mayor de una facilidad esencial, como un bucle de abonado, por ejemplo, debe ser tal que permita que al arrendatario replicar las ofertas que el arrendador realiza en el mercado minorista. Por ejemplo, si el arrendador ofrece en el mercado minorista un servicio de acceso a Internet de 100 Mbps por USD 20 al mes, y ofrece en arriendo el bucle de abonado en FO para ese servicio en USD 8 al mes, como precio mayorista, los USD 12 de margen deben permitir al arrendatario cubrir sus costos restantes para ofrecer también un servicio de acceso a Internet de 100 Mbps por USD 20 al mes.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

La prueba de replicabilidad, que es de amplio uso en la Comunidad Europea¹⁷, permite saber si los operadores alternativos que utilizan, por ejemplo, los servicios mayoristas de FO del operador que emitió la OUC, pueden o no competir con este por la vía de ofrecer servicios minoristas equivalentes a los usuarios finales, a precios minoristas similares¹⁸.-----

Con la prueba de replicabilidad se robustecería el mercado mayorista de desagregación de las redes de acceso de Costa Rica, lo que a no dudarlo contribuiría a incrementar la competencia en la provisión de servicios a los usuarios finales. De paso, esta medida disminuirá la presión por construir y desarrollar nuevas redes de ductos o de postes, logrando así un uso más eficiente de las inversiones ya efectuadas en el país.-----

Esta recomendación específica debería ser considerada e implementada por la SUTEL". -----

De conformidad con los anteriores considerandos, -----

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Aprobar el “*Estudio de Mercado sobre la Infraestructura de Ductos y su Impacto en la Competencia del Mercado*”. -----
2. Recomendar al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones las siguientes acciones para facilitar la homologación en las normas y autorizaciones municipales para la instalación de ductos y postes en las vías públicas correspondientes: -----
 - a. Impulsar las acciones necesarias para publicar la reglamentación que dispone la Ley 10216, considerando en dicha reglamentación establece elementos que

¹⁷ <https://blog.cnmc.es/2019/05/03/test-de-replicabilidad-y-productos-emblematicos-de-que-estamos-hablando/>

¹⁸ El principal obstáculo para la replicabilidad es el estrangulamiento de márgenes. Para más información ver el capítulo "Banda Ancha", de Juan José Montero Pascual, en el libro "Derecho de la Regulación Económica" tomo IV, Telecomunicaciones, editado por Tomas de la Quadra-Salcedo Fernández del Castillo. IUSTEL (2009).

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

garanticen certeza sobre los plazos de los procedimientos al tiempo de que dicha Reglamentación favorece la disminución de los aspectos discrecionales que pueden ser desarrollados por los municipios en el trámite de permisos para el despliegue de redes de telecomunicaciones.-----

3. Recomendar a la Comisión de Coordinación para la Instalación o Ampliación de Infraestructura de Telecomunicaciones, a donde concurren representantes invitados tanto del Ministerio de Obras Públicas y Transportes como de las Municipalidades, las siguientes acciones para facilitar el despliegue de redes de telecomunicaciones:-----
 - a. Impulsar el dictado de normativa municipal para facilitar los tendidos de fibra óptica basados en microzanjas.-----
4. Recomendar a Ministerio de Obras Públicas y Transportes las siguientes acciones para facilitar el despliegue de redes de telecomunicaciones:-----
 - a. Impulsar las acciones necesarias para publicar la reglamentación que dispone la Ley 10216 en relación con el procedimiento para la construcción y alquiler de ductos de telecomunicaciones. -----
5. Recomendar al Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos las siguientes acciones para facilitar el despliegue de redes de telecomunicaciones:-----
 - a. Valorar la pertinencia de emitir reglamentación adicional específica para la implementación de multi-ductos en zonas francas, condominios, centros comerciales y parques industriales nuevos.-----
6. Establecer que la propia SUTEL desde sus competencias regulatorias a cargo de la Dirección General de Mercados realizará las siguientes acciones para facilitar el despliegue de redes de telecomunicaciones:-----
 - a) Revisar la obligación de desagregar los elementos de acceso a las redes públicas de telecomunicaciones.-----
 - b) Publicar en la página web de la SUTEL la información sobre infraestructura pasiva de ductos construida por los distintos actores.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- c) Dar más énfasis y celeridad a la resolución de conflictos de acceso a infraestructura. -----
- d) Mejorar los criterios para orientar los cargos por el uso compartido de infraestructura. -----
7. Hacer saber al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, al Ministerio de Obras Públicas y Transportes, al Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos y a la Comisión de Coordinación para la Instalación o Ampliación de Infraestructura de Telecomunicaciones que, si bien las opiniones que emite la SUTEL no tendrán efectos vinculantes, aquellas entidades que se aparten de estas opiniones quedarán obligadas a informar a esa Autoridad Sectorial de Competencia sobre sus motivaciones, en un plazo no mayor a treinta días naturales. Tal informe deberá ser suscrito por el superior jerárquico. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 21 de la Ley 9736 y 24 de su Reglamento.-----
8. Solicitar a la Dirección General de Mercados presentar en una próxima sesión un cronograma de trabajo para la atención de las recomendaciones indicadas en el Por Tanto 6 del presente acuerdo. -----
9. Ordenar a la Dirección General de Competencia la vigilancia sobre las recomendaciones establecidas en el presente acuerdo.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

5.1.3. Solicitud de la empresa DATASYS con relación a la contratación 2023XE-000023-0000400001 para la Adquisición de bienes y servicios para la implementación de la red 5G.

Seguidamente, la Presidencia somete a consideración del Consejo el informe emitido por la Dirección General de Competencia, con respecto a la solicitud de la empresa DATASYS

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

con respecto a la contratación 2023XE-000023-0000400001 para la Adquisición de bienes y servicios para la implementación de la red 5G.-----

Al respecto, se conoce el oficio sin número de referencia, de fecha 05 de diciembre del 2023, por el cual el señor Jorge Roy Salazar Valverde, Tesorero y Apoderado Generalísimo de la empresa Datasys Group, Sociedad Anónima solicita intervención al Consejo, para que ordene al Instituto Costarricense de Electricidad excluir del procedimiento especial N° 2023XE-000023-0000400001 la compra de equipos que ya fueron contratados por Radiográfica Costarricense, S. A. y tomar las medidas cautelares, según el artículo 66 de la Ley General de Telecomunicaciones, que sean necesarias para evitar conductas contrarias a lo dispuesto en los numerales 52 inciso f), 53, 54, 65, 67 de esa ley.-----

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

“Deryhan Muñoz: Con relación a este tema, esto es un escrito que ingresa el 05 de diciembre, esta semana, por parte de la empresa Datasys Group, Sociedad Anónima, donde básicamente el escrito se titula denuncia, sin embargo, no tiene como una petición asociada a un tema de que se pueda tramitar como una denuncia de competencia, si uno se detiene en el detalle de la lectura de este. -----

Básicamente, el escrito lo que pone es en conocimiento de Sutel en una serie de elementos con relación a una contratación que está promoviendo el Instituto Costarricense de Electricidad, para la adquisición de equipos para el despliegue de redes 5G, en la cual, dentro del pliego de condiciones o términos de referencia de dicha contratación, se incorpora que los equipos tienen que operar dentro de la banda de 3500 MHz, resultando que en un proceso de licitación previa llevado a cabo por la empresa Radiográfica Costarricense, ya se había tenido una licitación donde se habían adjudicado, en este caso, a la empresa Datasys, justamente los equipos para desplegar los servicios de redes 5G justamente sobre la banda de 3500 MHz. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

En ese caso, la empresa Datasys consulta sobre el pliego de condiciones al Instituto Costarricense de Electricidad, donde indica que el ICE, como parte de grupo matriz de RACSA, está en la posibilidad de ser él quien adquiera los equipos que va a utilizar Radiográfica Costarricense, S. A. -----

A partir de esa solicitud de aclaración al pliego de condiciones que se presentó, entonces la empresa Datasys considera que se le pone en una situación de falta de certeza, porque ya se le había adjudicado para proveer esos equipos y eventualmente podría estar en una situación donde el ICE adjudique a otra empresa también para la provisión de esos equipos.

Se señala una serie de fundamentaciones con relación al criterio previo que ha utilizado Sutel, en particular sobre el uso personalísimo del espectro radioeléctrico y se concluye con una petitoria donde se le solicita a Sutel que le ordene al Instituto Costarricense de Electricidad básicamente que detenga o excluya lo relativo a la banda de 3500 MHz del proceso de licitación que tiene en curso en este momento y que está para ser adjudicado mañana 08 de diciembre. -----

Bueno, por eso el tema se remitió de esta forma, por la urgencia, porque se presentó el día 05 y solicitan que se resuelva antes del día 08 de diciembre, que es mañana.-----

Básicamente, del análisis que se hace y que ustedes pueden ver disponible en la propuesta de acuerdo para atender este tema, lo que se tiene es una propuesta donde se le indica la empresa Datasys 3 cosas. Uno, en concordancia con criterios previos que ha emitido la Superintendencia de Telecomunicaciones, que Sutel las competencias que tiene para referirse a pliegos de condiciones en materia de contratación administrativa son básicamente para promover los principios de competencia y libre concurrencia en el mercado de las telecomunicaciones, pero que Sutel no se constituye en un control de legalidad en materia de contratación administrativa, ni puede dictar otro tipo de actos en esa materia y que esos elementos constituyen a otras instancias administrativas diferentes de Sutel. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Ese es el primer punto que se señala. El siguiente punto que se le señala es que dentro de las facultades de promoción y abogacía específico, que es donde se pueden emitir este tipo de opiniones, básicamente son de naturaleza no coercitiva, lo que implica que Sutel no puede ordenarle a nadie en específico y en este caso no se le puede ordenar al ICE lo que está solicitando la empresa Datasys. -----

Finalmente, se le indica que desde las otras facultades que se tienen, que son las de defensa de la competencia, si bien una cuestión de esta naturaleza podría ordenarse, solamente puede realizarse después de un procedimiento especial de competencia, donde se haya logrado acreditar la comisión de una conducta anticompetitiva, en específico algún tipo de práctica monopolística, relativa o absoluta, después del respectivo procedimiento especial, lo cual claramente no se logra acreditar en este momento, por lo cual Sutel estaría también, desde esas facultades, impedida legalmente de dictar la pretensión que está solicitando la empresa Datasys. -----

Además de eso, se le informan 2 elementos, uno a recomendación de la Dirección General de Calidad y es que se ponga en conocimiento de la empresa Datasys el criterio de la Procuraduría General de la República del año 2023, con relación a la consulta del ICE sobre la posibilidad de utilizar las bandas IMT, que tiene asignadas Radiográfica Costarricense--.

Se incorporó ese punto y un último elemento es, reconociendo el hecho de que justamente esta circunstancia acreditada por la Procuraduría de que hay un uso exclusivo en las bandas de frecuencias por cada uno de los operadores y que el ICE no podría en este momento utilizar el espectro de la banda de 3500 que tiene autorizado para su uso Radiográfica Costarricense, es mantener la vigilancia sobre esa banda de 3500, para garantizar, una vez más desde la perspectiva regulatoria, que no se infrinja el ordenamiento jurídico, pero esto como un elemento a futuro y no como algo que pueda verificarse o validarse en este momento, como parte del proceso de contratación.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Sobre ese tema, la recomendación entonces es remitir a las Direcciones de Calidad y de Mercados la nota de la empresa Datasys, para que la tengan en consideración y mantengan la vigilancia con relación a la banda de 3500. -----

Básicamente, eso sería un resumen de la atención de esa consulta.-----

Federico Chacón: *¿Alguna consulta? De acuerdo, aprobamos en firme”.-----*

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10173-SUTEL-OTC-2023, del 29 de noviembre del 2023 y la explicación brindada por la señora Muñoz Barquero, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 022-073-2023

En relación con la solicitud presentada sobre la contratación 2023XE-000023-0000400001 para la Adquisición de bienes y servicios para la implementación de la red 5G, entrega según demanda promovida por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), de conformidad con lo dispuesto en el la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, así como en la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley 9736; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), acuerda lo siguiente: -----

CONSIDERANDO:

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- I. Que al artículo 52 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, establece que la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones estarán sujetas al régimen sectorial de competencia. -----
- II. Que el artículo 2 de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia, Ley 9736, dispone que la SUTEL es la autoridad sectorial encargada de la defensa y promoción de la competencia y libre concurrencia en el sector de telecomunicaciones y redes que sirvan de soporte a los servicios de radiodifusión sonora y televisiva de acceso libre, según se establece en el artículo 29 y en el capítulo II del título III de la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones, de 4 de junio de 2008 y sus reglamentos. -----
- III. Que el artículo 20 de la Ley 9736 establece que la SUTEL realizará actividades de promoción y abogacía de la competencia con el objetivo de fomentar e impulsar mejoras en el proceso de competencia y libre concurrencia en el mercado; eliminar y evitar las distorsiones o barreras de entrada, así como aumentar el conocimiento y la conciencia pública sobre los beneficios de la competencia, para lo cual podrá hacer uso de medios no co-coactivos tales como la emisión de opiniones y recomendaciones. -----
- IV. Que la citada Ley 9736 establece en su artículo 21 que la SUTEL podrá emitir opiniones y recomendaciones en materia de competencia y libre concurrencia, de oficio o a solicitud de parte sobre la promulgación, modificación o derogación de leyes, así como **pliegos de condiciones o carteles de contratación administrativa**, cuyos elementos puedan obstruir el principio de competencia y libre concurrencia.---
- V. Que el 05 de diciembre de 2023 se recibió escrito de la empresa Datasys Group, Sociedad Anónima (Datasys) en relación con la contratación 2023XE-000023-0000400001 para la Adquisición de bienes y servicios para la implementación de la red 5G, entrega según demanda promovida por el Instituto Costarricense de

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Electricidad (ICE) (Expediente electrónico del Sistema Integrado de Compras Públicas, SICOP). -----

VI. Que en dicho escrito la empresa Datasys denuncia lo siguiente:-----

*“1- El **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** dentro de sus competencias contractuales inicio formal procedimiento especial de contratación pública N° **2023XE-000023-0000400001** para la **Adquisición de bienes y servicios para la implementación de la red 5G, entrega según demanda.**----*

*2- Dicho procedimiento tiene por objeto la compra de equipos para la implementación de la red 5G del **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** en el rango de frecuencias de 2600 MHz. De forma totalmente ilógica y en infracción grave al ordenamiento jurídico, dicha contratación pública por excepción incluyó equipamiento en el rango de frecuencias de 3500 MHz, cuyo concesionario directo y personalísimo es la empresa del mismo grupo económico **RADIOGRAFICA COSTARRICENSE, S.A. (RACSA)**. -----*

*3- **RADIOGRAFICA COSTARRICENSE, S.A. (RACSA)** realizó un procedimiento especial de contratación pública N° **2023XE-000003-0000800001** para el **Aprovisionamiento e Implementación de redes 5G NR** que ya se encuentra adjudicado en firme, formalizado contractualmente y en etapa de ejecución. En este proyecto **RADIOGRAFICA COSTARRICENSE, S.A. (RACSA)** destino recursos para la compra de equipamiento tecnológico para la implementación de la Red 5G en el rango de frecuencias 3500 MHz.-----*

*4- El **ICE** está comprando nuevamente equipamiento tecnológico que ya fue contratado por **RACSA**, con el agravante que la primera no puede utilizar dicho equipamiento dado que no cuenta con título habilitante para desarrollar el rango de frecuencias de 3500 MHz. -----*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

5- Esta situación totalmente inconcebible está generando graves distorsiones el mercado estatal de telecomunicaciones, dado que el **ICE** pretende comprar el equipamiento tecnológico que ya fue adquirido por **RACSA**.-----

6- El consorcio **DATASYS GROUP VINET** son los titulares de los derechos subjetivos e intereses legítimos derivados de la relación contractual formalizada con **RACSA**, siendo el consorcio adjudicado y contratado, los únicos habilitados por el ordenamiento jurídico para suministrar aprovisionamiento de equipos en el rango de frecuencias de 3500 MHz a **RACSA**.-----

7- El **ICE** a pesar de los requerimientos de corrección del pliego de condiciones para eliminar la compra de equipos en el rango de frecuencias 3500 Mhz insiste en comprar dos veces el mismo objeto.-----

8- La apertura de ofertas del procedimiento especial **2023XE-000023-0000400001** para la **Adquisición de bienes y servicios para la implementación de la red 5G, entrega según demanda** promovida por el **ICE** esta para el 8º de diciembre de 2023. De consumarse el procedimiento especial indicado se estaría concertando conductas y actos contrarios a los numerales 52 inciso f), 53, 54, 65, 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, por cuanto se estaría perjudicando la seguridad jurídica de los proveedores.-----

VII. Que asimismo la empresa Datasys manifiesta la siguiente petitoria:-----

“De acuerdo con las potestades de imperio que tiene la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) requerimos su intervención para que le ordene al **ICE** excluir del procedimiento especial N° **2023XE-000023-0000400001** la compra de equipos que ya fueron contratados por **RACSA** y tomar las medidas cautelares (Artículo 66 de la Ley General de Telecomunicaciones) que sean necesarias para evitar conductas contrarias a los numerales 52 inciso f), 53, 54, 65, 67 de la Ley General de Telecomunicaciones”.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- VIII.** Que las facultades otorgadas a la SUTEL para opinar sobre pliegos de condiciones en materia de contratación en el marco de la Ley 9736, se refieren a actuaciones que buscan impulsar mejoras en el proceso de competencia y libre concurrencia en el mercado de las telecomunicaciones, eliminar y evitar distorsiones al funcionamiento de los mercados de telecomunicaciones y aumentar el conocimiento sobre los beneficios de la competencia, sin embargo, no fueron establecidas como mecanismo que permita realizar una valoración de temas específicos de la materia de contratación administrativa en relación con el procedimiento de contratación, lo cual corresponde a una competencia legal que recae sobre otros órganos públicos.-----
- IX.** Que las facultades de promoción y abogacía de la competencia otorgadas a la SUTEL son de carácter no coercitivo, por lo que no permiten ordenar lo solicitado por la empresa Datasys. -----
- X.** Que, en ese sentido, en aplicación del Régimen Sectorial de Competencia en Telecomunicaciones, dispuesto entre otros en los artículos 52, 53 y 54 de la Ley 8642, la SUTEL está imposibilitada legalmente de ordenar lo solicitado por la empresa Datasys a menos que se esté ante una práctica monopolística debidamente comprobada después de un procedimiento especial de competencia, lo cual no se comprueba en este caso. -----
- XI.** Que, sin perjuicio de lo anterior, y en aplicación de sus competencias regulatorias, la SUTEL ha sido enfática en que, el espectro asignado para servicios IMT que poseen tanto Radiográfica Costarricense S.A. como el Instituto Costarricense de Electricidad sólo habilita a su titular según lo dispone el artículo 12 de la Ley General de Telecomunicaciones, lo cual ha sido a su vez reconocido de dicha manera por la Procuraduría General de la República en su Dictamen PGR-C-177-2023.-----
- XII.** Que en virtud de lo anterior corresponde a la SUTEL mantener la vigilancia en relación con los hechos puestos en conocimiento por parte de la empresa Datasys.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Que de la revisión de los elementos planteados y de la petitoria realizada se concluye que:

POR TANTO,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Dar por recibido escrito de fecha 05 de diciembre de 2023 de la empresa Datasys Group, S. A. -----
2. Informar a la empresa Datasys Group, S. A. lo siguiente en relación con su pretensión específica: -----
 - La SUTEL no cuenta con competencia legal para realizar una valoración de temas específicos de la materia de contratación administrativa en relación con el procedimiento de contratación 2023XE-000023-0000400001, lo cual corresponde a una competencia legal que recae sobre otros órganos públicos.--
 - Las facultades de promoción y abogacía de la competencia otorgadas a la SUTEL son de carácter no coercitivo, por lo que no permiten ordenar lo solicitado por la empresa Datasys. -----
 - Las facultades de defensa de la competencia establecidas en los artículos 52, 53 y 54 de la Ley 8642, no le permiten a la SUTEL ordenar lo solicitado por la empresa Datasys a menos que se esté ante una práctica monopolística debidamente comprobada después de un procedimiento especial de competencia, lo cual no se comprueba en este caso.-----
3. Informar a la empresa Datasys Group, S.A. que la Procuraduría General de la República en su Dictamen PGR-C-177-2023 ha abordado lo referente al uso exclusivo que deben hacer las empresas Radiográfica Costarricense S.A. e Instituto Costarricense de Electricidad en relación con el espectro IMT con que cuentan.-----
4. Poner en conocimiento de la Dirección General de Mercados y la Dirección General de Calidad los hechos denunciados por la empresa Datasys Group, S. A.-----
5. Remitir copia del presente acuerdo a la Dirección General de Competencia.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

ARTÍCULO 6

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS

6.1. **ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe sobre la solicitud de ampliación de servicios presentada por la empresa TELCOSUR DEL SUR S.R.L.**

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

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta para consideración del Consejo el informe emitido por la Dirección General de Mercados, sobre la solicitud de ampliación de servicios presentada por la empresa TELCOSUR DEL SUR, S. A.-----

Al respecto, se conoce el oficio 10184-SUTEL-DGM-2023, del 29 de noviembre del 2023, por medio del cual esa Dirección expone al Consejo el criterio técnico sobre la notificación de ampliación de servicios presentada el 02 de febrero del 2023, mediante oficio sin número registrado bajo el NI-13847-2023, por parte de la empresa TELCOSUR DEL SUR S.R.L., cédula jurídica 3-102-800566. -----

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

“Federico Chacón: *El siguiente es un informe de autorización de la solicitud de ampliación de servicios presentada por la empresa TelcoSur del Sur, S. R. L.*-----

Juan Gabriel García: *Esta solicitud de ampliación de la empresa TelcoSur del Sur, S. R. L. se presentó el 24 de noviembre por la empresa.*-----

Esta empresa ya contaba con un título habitante, que se había otorgado por parte de Sutel, mediante la resolución RCS-018-2021 y en esta oportunidad, la empresa solicita la

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

autorización para ampliar los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet y televisión por suscripción en la modalidad de IPTV, mediante redes alámbricas de terceros en todo el territorio nacional. -----

Revisamos la información aportada por la empresa. Ellos indican que van a utilizar la red de un tercer operador, en este caso la red de Ufinet. Así lo señalan en la documentación que nos presentan. Se revisó la información técnica, la información también del punto de vista legal, que estuvieran cumpliendo con todo lo que corresponde, que estuvieran al día ante Hacienda, con FODESAF y la Caja Costarricense del Seguro Social.-----

Una vez revisada toda la información, se recomienda al Consejo aprobar la solicitud de ampliación de esta empresa para estos 2 servicios, en este caso, acceso a internet y el de televisión por suscripción mediante la modalidad de IPTV.-----

En el informe se emiten todas las recomendaciones asociadas a las obligaciones que tiene el operador con relación a la ampliación de los servicios.-----

Alguna duda o consulta con todo gusto. -----

Federico Chacón: *¿Alguna consulta, algún compañero? De acuerdo, aprobado en firme”.*

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10184-SUTEL-DGM-2023, del 29 de noviembre del 2023 y la explicación brindada por el funcionario García Rodríguez, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

ACUERDO 023-073-2023

1. Dar por recibido el oficio 10184-SUTEL-DGM-2023, del 29 de noviembre del 2023, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo el informe técnico con respecto a la notificación de ampliación de servicios presentada el 02 de febrero del 2023, mediante oficio sin número registrado bajo el NI-13847-2023, por parte de la empresa TELCOSUR DEL SUR S.R.L., cédula jurídica 3-102-800566.-----
2. Aprobar la siguiente resolución:-----

RCS-298-2023

**“INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
 AMPLIACIÓN DE SERVICIOS PRESENTADA POR LA EMPRESA TELCOSUR DEL
 SUR, S.R.L.”**

T0285-STT-AUT-01997-2020

RESULTANDO:

1. Que, mediante resolución del RCS-018-2021 del 28 de enero del 2021, la Sutel otorgó autorización a **TELCOSUR DEL SUR, S.R.L.** (en adelante **TELCOSUR**) para brindar los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet (ver expediente administrativo G0187-STT-AUT-OT-00096-2012). (Folios 127 al 142).-----
2. Que, mediante escrito sin número (NI-013847-2023) recibidos el 14 de noviembre de 2023, la empresa **TELCOSUR** notificó a Sutel su intención de proveer los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet y televisión por suscripción en la modalidad IP (IPTV) por medio de redes alámbricas de terceros en todo el territorio nacional. (Folios 170 al 181).-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

3. Que, en atención a los lineamientos establecidos en la RCS-374-2018, mediante oficio número 09983-SUTEL-DGM-2023 con fecha del 23 de noviembre de 2023, la Dirección General de Mercados previno a **TELCOSUR**, instándole a que completara la presentación de requerimientos legales, según consta en el expediente administrativo. (Folios 189 al 191). -----
4. Que, mediante escrito sin número (NI-14330-2023), recibido el 24 de noviembre de 2023, **TELCOSUR** brindó respuesta a lo solicitado mediante el oficio número 09983-SUTEL-DGM-2023 con fecha del 23 de noviembre de 2023. (Folios 193 al 203).-----
5. Que, por medio del oficio número 10184-SUTEL-DGM-2023 con fecha del 29 de noviembre de 2023, la Dirección General de Mercados rindió su informe técnico jurídico sobre la solicitud presentada por **TELCOSUR**.-----
6. Que, se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución. -----

CONSIDERANDO:

- I. Que, el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, establece que:-----

“Los operadores de redes públicas y los proveedores de servicios disponibles al público deberán informar a la Sutel acerca de los servicios que brinden. La Sutel hará constar esta información en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. ----

Dichos operadores y proveedores podrán ampliar la oferta de servicios que prestan, informando previamente a la Sutel. Presentado el informe, podrán iniciar con la prestación de los nuevos servicios. La Sutel podrá requerir, dentro de los quince días hábiles siguientes a la presentación, la información adicional o las aclaraciones que resulten necesarias, así como los ajustes que considere necesarios, a fin de que la prestación de los nuevos servicios se ajuste a lo previsto en esta Ley, a la

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

concesión o autorización otorgada y al Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones. -----

El incumplimiento de la obligación de informar a la Sutel implicará una sanción administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65 sobre la potestad sancionatoria y el artículo 70 sobre los criterios para la aplicación de las sanciones, ambos de la presente Ley.”-----

- II. Que, la notificación o informe previo es una técnica de control preventivo, cuya exigencia se justifica por la trascendencia de la actividad y la estructura que presentan los mercados de telecomunicaciones. El deber de notificar a la Sutel la intención de poner en marcha una actividad es una *carga* en sentido técnico jurídico. En consecuencia, la realización de la actividad sin su previa notificación sitúa al interesado en situación de ilegalidad y obliga a la Sutel a impedir su desarrollo.-----
- III. Que, la notificación genera para la Sutel el deber de fiscalizar la iniciativa comunicada, con el fin de contrastar su conformidad con las exigencias normativas, lo que puede significar la prohibición de la actividad, según corresponda, cuando la Sutel constate que la notificación no reúne los requisitos legalmente establecidos y dictará -en ese caso- una resolución motivada denegando la ampliación, esto en el plazo máximo de 15 días (artículo 27 LGT). -----
- IV. Que, la fiscalización no constituye una actuación puramente material, sino una comprobación, que comporta una calificación jurídica, aunque el procedimiento sea muy elemental y no necesariamente deba formalizarse en un acto, siendo suficiente su inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. En cualquier caso, debe quedar constancia documental de lo actuado. -----
- V. Que, esta notificación previa permite realizar un control previo preventivo del propósito de iniciar una determinada actividad, pero no requiere tener que dictar un acto

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

administrativo que formalmente reconozca su adecuación a la legalidad, como si se tratase de un acto de autorización. -----

- VI. Que, esta técnica tiene como finalidad contribuir a la simplificación administrativa, pues supeditar la iniciativa privada a la previa obtención de un título habilitante puede representar una carga gravosa, máxime si ya el particular cuenta con un título administrativo habilitante general conforme con los artículos 11 y 23 de la Ley General de las Telecomunicaciones. -----
- VII. Que, la notificación previa obliga a la Sutel a realizar las actuaciones de comprobación que estime necesarias; dando lugar a la iniciación de un procedimiento administrativo, encaminado a fiscalizar el proyecto comunicado por el particular.-----
- VIII. Que, en caso de que la Sutel no encuentre objeciones a la iniciativa notificada, habrá de desarrollar un procedimiento elemental, que permita dejar constancia de lo actuado. En todo caso, la comunicación previa conforme a derecho va seguida de una inscripción registral, que constituye una actuación de carácter declarativo, diferenciada de las actuaciones de comprobación previa, pero vinculada a éstas.-----
- IX. Que, cuando tras las comprobaciones iniciales la Sutel considere necesaria la introducción de modificaciones en la actividad proyectada, o incluso, su prohibición, puede pedir al interesado aclaraciones ulteriores y deberá salvaguardar su derecho de audiencia. -----
- X. Que, en este sentido, es posible que la actividad comunicada no reúna las condiciones previstas en la normativa, pero que no presente vicios que la hagan impracticable, sino simples deficiencias que pueden ser corregidas. En este caso, la Sutel ha de dar oportunidad al particular de realizaras las modificaciones que sean necesarias. Por ser una potestad reglada, la actividad administrativa ha de limitarse a señalar las

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

condiciones normativas que ha de ser cumplidas por el notificante, y además debe hacerlo motivadamente. -----

- XI. Que, también la iniciativa comunicada puede que no pueda adaptarse a las exigencias normativas, por lo que la Sutel ha de proceder a su prohibición, en garantía del interés general.-----
- XII. Que, en todo momento la Sutel puede ejercer sus competencias de policía para controlar la adecuación de su desarrollo; (i) incumplimiento del interesado, que se aparta de lo notificado; (ii) cambio de circunstancias; (iii) o la Sutel puede advertir su error al no haberse opuesto a la actuación del particular.-----
- XIII. Que, la Dirección General de Mercados procedió a realizar las actividades de comprobación de la notificación previa, y mediante el Informe técnico jurídico 10184-SUTEL-DGM-2023 con fecha del 29 de noviembre de 2023 concluyó en cuanto a la **capacidad jurídica** que: -----

“(…)

1.1. Requisitos jurídicos.

a) TELCOSUR entregó a la Superintendencia de Telecomunicaciones, una ampliación de su oferta de servicios de telecomunicaciones (NI-013847-2023 y NI-14330-2023) detallando su intención de proveer los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet y televisión por suscripción en la modalidad IP (IPTV) por medio de redes alámbricas de terceros en todo el territorio nacional, según consta en el expediente administrativo. (Folios 170 al 181 y 193 al 2023). -----

b) Las solicitudes fueron presentadas en idioma español y conforme al Sistema Internacional de Unidades de Medidas (Ley 5292 del 9 de agosto de 1973 y su Reglamento). -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- c) La empresa solicitante se identificó como **TELCOSUR DEL SUR S.R.L.** con cédula jurídica número 3-102-800566. Sus representantes legales son **Carlos Luis Mora Durán**, portador de la cédula de identidad número 1-0993-0693 y **Eddy Mora Durán**, portador de la cédula de identidad número 1-1062-0557. Lo anterior fue verificado mediante certificación notarial según consta en el expediente administrativo (NI-013847-2023 y NI-14330-2023). Asimismo, se señalan los correos electrónicos contacto@telcosur.net y carlos.mora22@gmail.com como medios para la recepción de notificaciones.--
- d) La solicitud fue firmada por los señores **Carlos Luis Mora Durán**, portador de la cédula de identidad número 1-0993-0693 y **Eddy Mora Durán**, portador de la cédula de identidad número 1-1062-0557, en su condición de gerente 02 y 01 respectivamente, con facultades de apoderados generalísimos sin límite de suma de la empresa **TELCOSUR**; las mismas se realizaron de forma manuscrita y autenticadas por un notario público autorizado, según consta en el documento con número de ingreso NI-14330-2023 visible en el expediente administrativo (Folios 201 al 203). -----
- e) Según consta en el portal virtual de la CCSS Sicere, la empresa **TELCOSUR** se encuentra registrado activo ante la Caja Costarricense del Seguro Social y está al día con todas sus obligaciones ante esa Institución y FODESAF. La consulta adjunta fue realizada en dicho portal el 29 de noviembre 2023.

PATRONO / TI / AV AL DIA		Consulta realizada a la fecha
Nombre	TELCOSUR DEL SUR SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	
Lugar de Pago	S ISIDRO GRAL	
Situación		

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Figura 1. Estado actual de la sociedad **TELCOSUR DEL SUR S.R.L.** en el sitio <https://aissfa.ccss.sa.cr/moroso/>

The screenshot shows a document header with logos for MTSS (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social) and FODESAF (Fondo de Seguro de Vejez y Previsión para la Vejez). The text identifies the institution as the Dirección General de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, Departamento de Gestión de Cobro. The document title is 'PAGUE EN LINEA BCR, PAGO DE SERVICIOS, CUOTAS Y PLANES, EL SERVICIO DE COBRO FODESAF'. The main body of text explains that based on information from the Caja Costarricense de Seguro Social, the company is registered as a morose employer. It states that the company, identified by ID 03102800566, does not report a 5% tax debt. The document concludes that the company is not up-to-date with its social security obligations. A footer note indicates the data is based on a report from the C.C.S.S. dated 28/11/2023.

Figura 2. Estado actual de la sociedad **TELCOSUR DEL SUR S.R.L.** en el sitio [https://fodesaf.go.cr/gestion de cobros/Consulta patronos morosos.html](https://fodesaf.go.cr/gestion-de-cobros/Consulta_patronos_morosos.html)

*Esta Superintendencia verificó que la empresa **TELCOSUR**, no se registra como morosa ante las obligaciones tributarias materiales y formales en la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda, lo cual cumple con el mandato impuesto por el artículo 18 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios y el artículo 18 bis de la Ley N°9416, Ley para Mejorar la Lucha contra el Fraude Fiscal, normativas que indican que para la emisión de cualquier concesión, permiso o autorización para explotar bienes o servicios públicos, se requiere que la persona física o jurídica solicitante se encuentre al día con sus obligaciones tributarias.-----*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Fecha y hora de consulta : 29/11/2023 0:05:45

Información			
Identificación:	310280056620	Estado Tributario:	Inscrito de Oficio 
Nombre y/o Razón Social:	TELCOSUR DEL SUR SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Domicilio Fiscal:	REGISTRADO
Nombre Comercial:	---	Es Moroso:	NO
Administración:	Zona Sur	Es Omiso:	NO
Sistema:	ATV	Fecha de Inscripción:	27/08/2020
Tiene información IPJ:	<input type="button" value="SI"/>	Fecha de Desinscripción:	---
		Fecha de Actualización:	09/09/2020

Figura 3. Estado actual de la sociedad **TELCOSUR DEL SUR S.R.L.** en el sitio <https://atv.hacienda.go.cr/ATV/frmConsultaSituTributaria.aspx>

- XIV. Que la Dirección General de Mercados procedió a realizar las actividades de comprobación de la notificación previa, y mediante el Informe técnico jurídico 10184-SUTEL-DGM-2023 con fecha del 29 de noviembre de 2023 concluyó en cuanto a la **capacidad técnica** que: -----

“(…)

3.2. Requisitos técnicos.

*Luego de analizar la documentación técnica remitida por la empresa **TELCOSUR**, mediante sus notificaciones para la ampliación de servicios de telecomunicaciones, la Dirección General de Mercados constata que la empresa cumple con los requisitos establecidos en la resolución RCS-374-2018. De esta forma, se procede a dar trámite a la ampliación de servicios de telecomunicaciones y recomendar su respectiva inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. Se expone a continuación el análisis efectuado.*-----

*Mediante la notificación presentada mediante escrito con número de ingreso NI-13847-2023, la empresa **TELCOSUR** manifiesta su intención de ampliar la oferta de servicios brindados (ver expediente administrativo); dichos servicios se describen como transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet y televisión por suscripción en la modalidad IP (IPTV) por medio de redes alámbricas de terceros en todo el territorio nacional.*-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

*En esta línea y en cumplimiento con el ordenamiento jurídico del sector telecomunicaciones, la Dirección General de Mercados analizó en detalle los aspectos técnicos y jurídicos con respecto a esta solicitud de notificación de ampliación de servicios de telecomunicaciones. En esta línea, se verificó que la empresa **TELCOSUR**, tiene la capacidad y cumple con los requisitos necesarios para brindar el servicio de telecomunicaciones, notificado en el escrito con número de ingreso NI-13847-2023. -----*

*En consecuencia, es criterio de la Dirección General de Mercados que **TELCOSUR** cumple a cabalidad con la presentación de la información requerida, por lo que se recomienda que esta ampliación se inscriba en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. A continuación, se incluyen en este informe varios extractos de la documentación presentada por la empresa.-----*

a) Descripción de los servicios de telecomunicaciones para los que se notifican la ampliación:

En el escrito con número de ingreso NI-13847-2023 del expediente administrativo presentada por parte de la empresa, se notifica su intención de brindar los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet y televisión por suscripción en la modalidad IP (IPTV) por medio de redes alámbricas de terceros en todo el territorio nacional.-----

El servicio que le fue autorizado a TELCOSUR mediante la resolución RCS-018-2021 corresponde a transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet a través de redes inalámbricas, a nivel nacional.-----

En el escrito con número de ingreso NI-13847-2023 la empresa indicó su intención de brindar los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

internet y televisión por suscripción en la modalidad IP (IPTV) por medio de redes
alámbricas de terceros a nivel nacional. Puntualmente se indica lo siguiente:-----

“(...) yo, Carlos Luis Mora Durán, en mi condición de representante legal solicito
una ampliación para la prestación de nuevos servicios de telecomunicaciones (...) **transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet mediante redes
alámbricas en todo el territorio nacional a través de la red de un tercero (...)**
**Servicio de televisión por suscripción (IPTV) mediante redes de fibra óptica
en todo el territorio nacional (...)**”. (Destacado corresponde al original).-----

De acuerdo con lo anterior, el modelo de negocio planteado por **TELCOSUR** se
sustenta en un esquema de uso y explotación tanto de redes de
telecomunicaciones propias como de terceros, mismo que es compatible con el
marco normativo del sector y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de
la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.-----

Por lo tanto, con base en la nomenclatura de servicios de la resolución RCS-374-
2018 y tras un análisis de toda la información remitida por la empresa, se constata
que **TELCOSUR** brindará los servicios de transferencia de datos en la modalidad
de acceso a internet y televisión por suscripción en la modalidad IPTV en todo el
territorio nacional, a través de la explotación tanto de redes de telecomunicaciones
de terceros. -----

**b) Zonas o áreas geográficas de cobertura para las que se notifica la
ampliación:**

En referencia a la zona de cobertura pretendida, según la información presentada
en el escrito con número de ingreso NI-13847-2023 del expediente administrativo,
se tiene que la empresa pretende brindar el nuevo servicio notificado a nivel

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

nacional, mismo que le fue autorizado mediante la resolución de autorización RCS-081-2021. -----

c) Capacidad técnica relacionada con los servicios que se pretende autorizar.

i. Capacidades técnicas de los equipos.

De la revisión realizada de la información contenida en el expediente administrativo, es criterio de la Dirección General de Mercados, que TELCOSUR ha suministrado datos suficientes para corroborar las características técnicas de los equipos a utilizar para proveer los servicios. -----

Lo anterior se puede apreciar en el escrito con número de ingreso NI-13847-2023 visibles en el expediente administrativo, donde de manera general, la empresa presenta los datos técnicos de los equipos que pretende utilizar.-----

Cabe señalar que en el escrito NI-13847-2023 se detallan los equipos que se pretenden utilizar para brindar los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet y televisión por suscripción en la modalidad IP (IPTV), el cual es de la marca Huawei modelo SmartAX MA5800T el cual presenta las siguientes características: -----

- Puertos ópticos de distribución 10 GE. -----*
- Procesamiento de contenido de video IP-----*
- Soporta hasta 256 servicios de cliente final. -----*
- Procesamiento de hasta 200Gbit/s-----*

Por último, los equipos terminales que se pretenden utilizar para brindar el servicio solicitado son equipos de la marca Huawei, los cuales soportan servicios de acceso de banda ancha de hasta 2.4 Gbps de velocidad.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

*En virtud de lo expuesto anteriormente, es criterio de esta dirección otorgar la ampliación del servicio autorizado a **TELCOSUR** y se reitera que los datos aportados por **TELCOSUR** resultan suficiente para fundamentar este punto.-----*

ii. Diagrama de red.

*En relación con el diagrama de red propuesto para brindar el nuevo servicio notificado, la empresa **TELCOSUR** mediante escrito con número de ingreso NI-13847-2023, muestra un diagrama con la topología propuesta.-----*

Es criterio de esta Superintendencia que la integridad de la información suministrada por la empresa contiene las características técnicas necesarias de los equipos que se pretenden instalar. En dichos diagramas se aprecia la distribución propuesta para desarrollar el servicio que se pretende ampliar, tanto la red de distribución y acceso como la red de interconexión con el proveedor de contenido.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

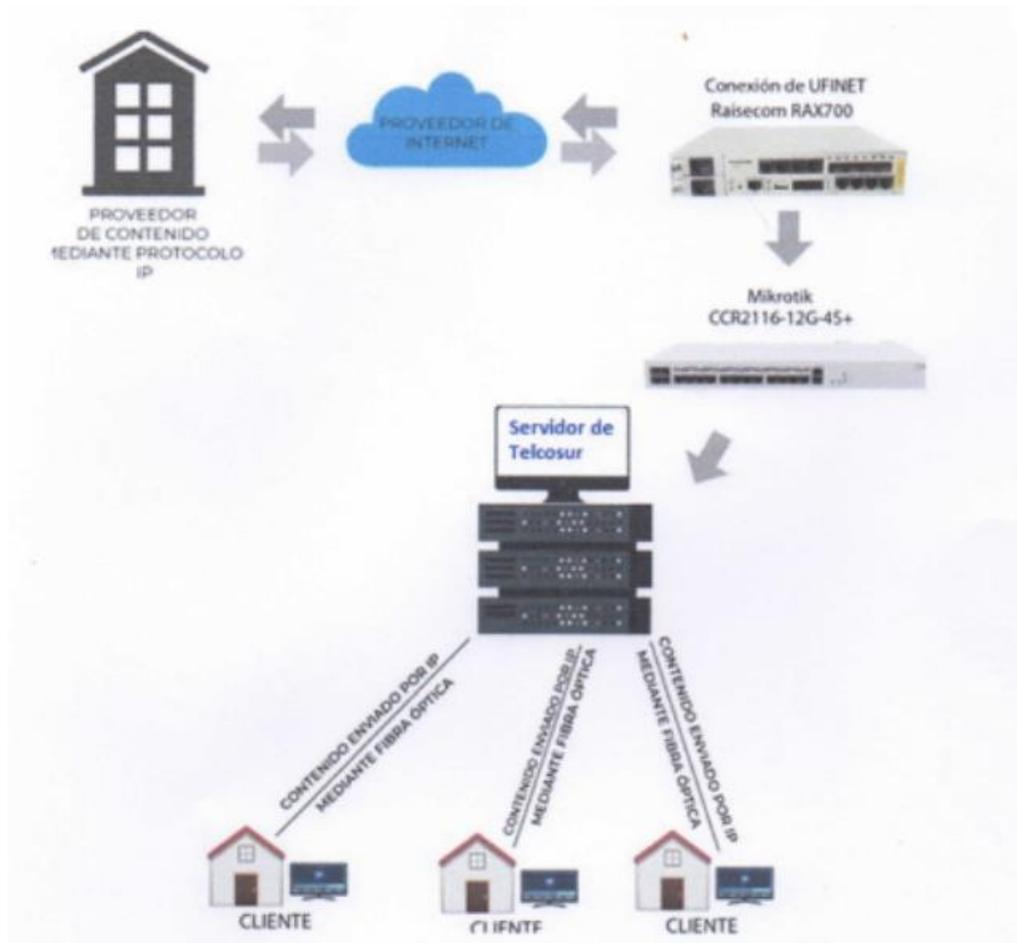


Figura 4. Diagrama de red distribución. Aportado por TELCOSUR.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

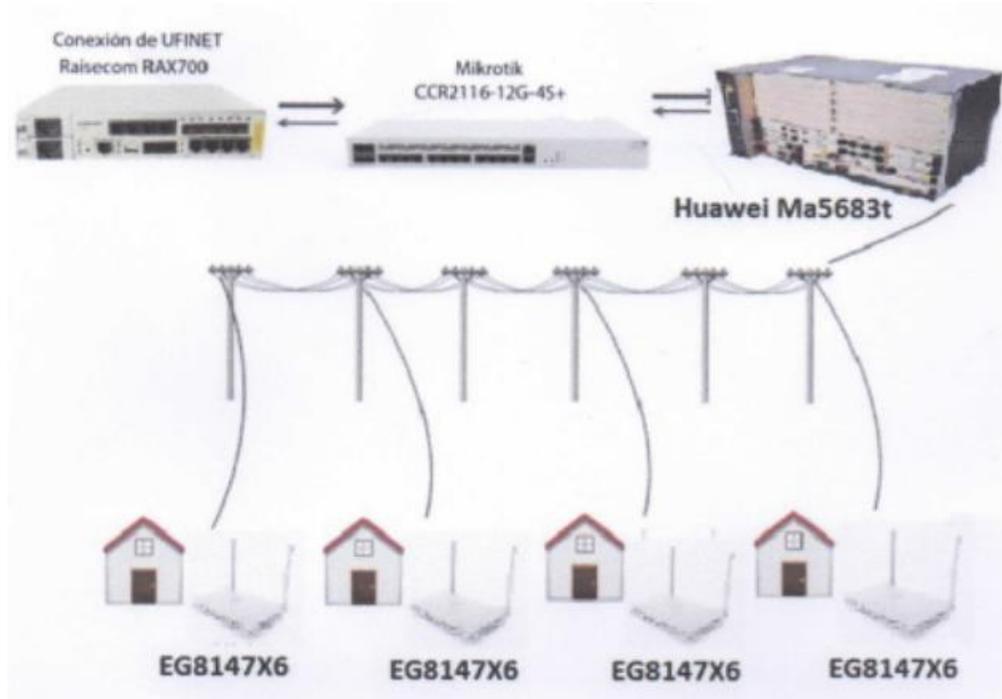


Figura 5. Diagrama de red de acceso. Aportado por **TELCOSUR**.

*En virtud de lo expuesto anteriormente, se reitera que los datos aportados por **TELCOSUR** resultan suficiente para fundamentar este punto (...)*

- XV. Que, una vez analizada la notificación de ampliación de servicios presentada por **TELCOSUR**, se puede concluir que ésta se ajusta a las exigencias requeridas por la Superintendencia de Telecomunicaciones para prestar los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet y televisión por suscripción en la modalidad IPTV mediante redes alámbricas de terceros a nivel nacional.-----
- XVI. Que, la empresa **TELCOSUR** posee las condiciones suficientes para iniciar el suministro de los servicios notificados, previo al cumplimiento de la reglamentación vigente conexas. -----
- XVII. Que, en consecuencia, este Consejo acoge la recomendación contenida en el informe técnico jurídico 10184-SUTEL-DGM-2023 con fecha del 29 de noviembre de 2023, para lo cual procede a ordenar que se inscriba en el Registro Nacional de

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Telecomunicaciones que **TELCOSUR DEL SUR S.R.L.**, ofrece los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet y televisión por suscripción en la modalidad IPTV mediante redes alámbricas de terceros a nivel nacional. -----

- XVIII. Que, de conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones, toma el correspondiente acuerdo.-----

POR TANTO,

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

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Acoger el criterio técnico jurídico rendido por la Dirección General de Mercados mediante el oficio número 10184-SUTEL-DGM-2023 con fecha del 29 de noviembre de 2023 en el cual se recomienda inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la empresa **TELCOSUR DEL SUR S.R.L.**, ofrece los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet y televisión por suscripción en la modalidad IPTV mediante redes alámbricas de terceros a nivel nacional. -----
2. Apercibir a la empresa **TELCOSUR DEL SUR S.R.L.**, que deberá cumplir con el Reglamento de acceso e interconexión, en particular remitiendo los acuerdos que suscriba. En este sentido, cabe indicar que, si alguno de estos acuerdos no se correspondiese a un acuerdo bajo el régimen de acceso e interconexión, deberá

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

cumplir con el procedimiento de aprobación de concentración contemplado en el artículo 56 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.-----

3. Apercibir a la empresa **TELCOSUR DEL SUR S.R.L.**, que deberá cumplir con lo estipulado en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos en relación con la remisión de los formatos de contrato para adhesión de usuarios finales, para su análisis y homologación. -----
4. Apercibir a la empresa **TELCOSUR DEL SUR S.R.L.** de las siguientes obligaciones a cumplir: -----
 - a. Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la Sutel. -----
 - b. Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la Sutel y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la Sutel. -----
 - c. Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Poder Ejecutivo y por la Sutel.-----
 - d. Cumplir en general con las obligaciones de acceso e interconexión, así como remitir de manera oportuna a la Sutel para su aprobación e inscripción los acuerdos que alcance con otros operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones. -----
 - e. Permitir y brindar el acceso e interconexión a sus redes de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación, de acuerdo a los procedimientos

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- establecidos en la ley y su reglamentación, y permitir el libre acceso a los servicios que mediante ellas se presten, en condiciones transparentes y no discriminatorias.
- f. Remitir a la Sutel oportunamente y mantener actualizada toda información referente a la representación de la empresa, composición accionaria y medios de notificación. Para estos efectos, deberá actualizar al menos una vez al año, la ficha de regulado que mantiene la Unidad de Gestión Documental de la Sutel.-----
 - g. Entregar a la Sutel la información que solicite, con la periodicidad que esta requiera incluyendo lo correspondiente a indicadores de mercado, de calidad, entre otros. -----
 - h. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante.-----
 - i. Asegurar y garantizar el uso eficiente de los recursos escasos.-----
 - j. Garantizar el uso compartido de su infraestructura de soporte de redes, de forma transparente y no discriminatoria, de conformidad con la normativa vigente.-----
 - k. Admitir como cliente o usuario final, de manera no discriminatoria, a todas las personas que lo deseen y respetar los derechos de los usuarios finales.-----
 - l. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.-----
 - m. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.-----
 - n. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes, usuarios u otros operadores o proveedores de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- o. Disponer de centros de telegestión que permitan la atención oportuna y eficaz de solicitudes de información, trámites y reclamaciones de los derechos de los usuarios.-----
- p. Solicitar ante la Sutel, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes, previo a iniciar la prestación de los servicios autorizados.-----
- q. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones. -----
- r. Respetar el Régimen de Competencia en Telecomunicaciones y solicitar la autorización de la Sutel, de previo a realizar una concentración, en los términos que define el artículo 56 de la Ley General de Telecomunicaciones.-----
- s. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios a brindar. -----
- t. Suministrar a la Sutel, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concerniente a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley.-----
- u. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.-----
- v. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.-----
- w. Informar a la Sutel acerca de los nuevos servicios que brinden o de las zonas de cobertura en que los presten, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, y pueda la Sutel realizar su función de control y fiscalización correspondientes.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- x. Informar a la Sutel sobre cualquier cambio o modificación a los hechos que se tienen como fundamento para el dictado de esta resolución de autorización de conformidad con el artículo 20 del Reglamento a la Ley 8642.-----
 - y. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la Sutel.-----
 - z. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la Sutel.-----
 - aa. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones. -----
5. Ordenar la inscripción de la presente ampliación y una vez firme esta resolución practicar la anotación correspondiente en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, con la siguiente información:-----

Datos	Detalle
Denominación social:	TELCOSUR DEL SUR S.R.L.
Cédula jurídica:	3-102-800566.
Correo electrónico de contacto	contacto@telcosur.net y carlos.mora22@gmail.com
Título habilitante:	RCS-018-2021.
Servicios de telecomunicaciones que tiene autorizados:	Mediante RCS-018-2021: Brindar los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Tipo de ampliación:	Transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet y televisión por suscripción en la modalidad IPTV mediante redes alámbricas de terceros a nivel nacional.
----------------------------	---

6. De conformidad con el artículo 154 del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, el operador está obligado a comunicar a la Sutel las modificaciones que se produzcan respecto de los datos inscritos y a aportar la documentación que lo acredite fehacientemente.-----
7. El operador debe realizar la comunicación correspondiente a la Sutel dentro del plazo máximo de quince (15) días naturales a partir del día en que se produzca la modificación. -----

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 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

NOTIFÍQUESE

6.2. ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe sobre la solicitud de ampliación de servicios y zonas de cobertura presentada por la empresa CORPORACIÓN JOKA S.R.L.

Continúa la Presidencia y somete a consideración del Consejo el informe técnico

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

presentado por la Dirección General de Mercados, para atender la solicitud de ampliación de servicios y zonas de cobertura presentada por la empresa Corporación JOKA, S. R. L.- Al respecto, se conoce el oficio 10187-SUTEL-DGM-2023, del 30 de noviembre del 2023, por medio del cual esa Dirección presenta el criterio sobre la ampliación de título habilitante presentada mediante escrito sin número de consecutivo e ingresado bajo la numeración NI-12432-2023 y NI-13257-2023, por parte de la empresa Corporación JOKA, S. R. L., cédula jurídica número 3-102-744520 (en adelante JOKA).-----

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

“Federico Chacón: *El segundo punto es el informe sobre la solicitud de ampliación de servicios y zonas de cobertura presentada por Corporación JOKA, S. R. L.*-----

Mediante el informe 10187-SUTEL-DGM-2023, se presenta para valoración de Consejo la solicitud de ampliación de la empresa Corporación JOKA, S. R. L.-----

Esta empresa es de reciente autorización. De hecho, mediante la resolución RCS-231-2023 se otorgó la autorización, el 06 de octubre. No obstante, recibimos el 17 de octubre una solicitud de ampliación de los servicios y de las zonas de cobertura.-----

De igual manera, se revisaron todos los requerimientos que establece la resolución RCS-374-2018 para esta empresa y en esta oportunidad, la empresa solicita ampliar los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet a través de redes alámbricas en la provincia de Puntarenas, en los cantones de Corredores y Golfito, específicamente.--

Igualmente, revisamos los aspectos técnicos que fueron remitidos por la empresa, así como los aspectos legales, que cumpliera con las obligaciones establecidas tanto con la Caja Costarricense del Seguro Social como con el Ministerio de Hacienda. Esta empresa se encuentra al día, como se puede ver en el informe y de parte de la Dirección se recomienda proceder con la ampliación tanto de servicios como en zonas de cobertura en este caso y que se proceda con la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Federico Chacón: *¿Alguna consulta? De acuerdo, aprobado en firme*”-----

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 10187-SUTEL-DGM-2023, del 30 de noviembre del 2023 y la explicación brindada por el funcionario García Rodríguez, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 024-073-2023

1. Dar por recibido el oficio 10187-SUTEL-DGM-2023, del 30 de noviembre del 2023, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo el informe técnico presentado por la Dirección General de Mercados, para atender la solicitud de ampliación de servicios y zonas de cobertura presentada por la empresa Corporación JOKA, S. R. L. -----
2. Aprobar la siguiente resolución: -----

RCS-299-2023

**“INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
 AMPLIACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y ZONAS DE
 COBERTURA PRESENTADA POR CORPORACIÓN JOKA, S. R. L.”**

C0893-STT-AUT-00611-2023

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

RESULTANDO:

1. Que, mediante resolución del Consejo de la Sutel RCS-231-2023, del 06 de octubre de 2023, se otorgó autorización a la empresa **CORPORACIÓN JOKA S.R.L.** (en adelante **JOKA**) para brindar el servicio “*transferencia de datos en las modalidades de acceso a internet, enlaces punto a punto a través de redes inalámbricas que operan en bandas de frecuencia de uso libre*” en la zona de cobertura “*provincia de Puntarenas, cantón Corredores, distrito Laurel*”. (Folios 182 al 205).-----
2. Que, mediante escrito sin número de consecutivo, con el número de ingreso (NI-12432-2023) recibido el 17 de octubre de 2023, la empresa **JOKA** notificó a la Sutel la ampliación de servicios y zonas de cobertura de telecomunicaciones. (Folios 206 al 226). -----
3. Que, mediante oficio número 09325-SUTEL-DGM-2023 del 01 de noviembre de 2023, la Dirección General de Mercados previno a **JOKA** para que completara la presentación de requerimientos faltantes. (Folios 233 al 236).-----
4. Que, en fecha del 02 de noviembre de 2023, **JOKA** mediante escrito sin número de consecutivo con número de ingreso (NI-13257-2023), respondió la prevención de solicitud de información correspondiente del oficio número 09325-SUTEL-DGM-2023. (Folios 237 a 278). -----
5. Que, por medio del oficio número 10187-SUTEL-DGM-2023 con fecha del 30 de noviembre de 2023, la Dirección General de Mercados rindió su informe técnico jurídico sobre la solicitud presentada por **JOKA**. -----
6. Que, se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución. -----

CONSIDERANDO

- I. Que, el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, establece que: -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

“Los operadores de redes públicas y los proveedores de servicios disponibles al público deberán informar a la Sutel acerca de los servicios que brinden. La Sutel hará constar esta información en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.-----

Dichos operadores y proveedores podrán ampliar la oferta de servicios que prestan, informando previamente a la Sutel. Presentado el informe, podrán iniciar con la prestación de los nuevos servicios. La Sutel podrá requerir, dentro de los quince días hábiles siguientes a la presentación, la información adicional o las aclaraciones que resulten necesarias, así como los ajustes que considere necesarios, a fin de que la prestación de los nuevos servicios se ajuste a lo previsto en esta Ley, a la concesión o autorización otorgada y al Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones. -----

El incumplimiento de la obligación de informar a la Sutel implicará una sanción administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65 sobre la potestad sancionatoria y el artículo 70 sobre los criterios para la aplicación de las sanciones, ambos de la presente Ley.” -----

- II. Que, la notificación o informe previo es una técnica de control preventivo, cuya exigencia se justifica por la trascendencia de la actividad y la estructura que presentan los mercados de telecomunicaciones. El deber de notificar a la Sutel la intención de poner en marcha una actividad es una carga en sentido técnico jurídico. En consecuencia, la realización de la actividad sin su previa notificación sitúa al interesado en situación de ilegalidad y obliga a la Sutel a impedir su desarrollo.-----
- III. Que, la notificación genera para la Sutel el deber de fiscalizar la iniciativa comunicada, con el fin de contrastar su conformidad con las exigencias normativas, lo que puede significar la prohibición de la actividad, según corresponda, cuando la Sutel constate que la notificación no reúne los requisitos legalmente establecidos y dictará -en ese

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

caso- una resolución motivada denegando la ampliación, esto en el plazo máximo de 15 días (artículo 27 LGT). -----

- IV. Que, la fiscalización no constituye una actuación puramente material, sino una comprobación, que comporta una calificación jurídica, aunque el procedimiento sea muy elemental y no necesariamente deba formalizarse en un acto, siendo suficiente su inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. En cualquier caso, debe quedar constancia documental de lo actuado.-----
- V. Que, esta notificación previa permite realizar un control previo preventivo del propósito de iniciar una determinada actividad, pero no requiere tener que dictar un acto administrativo que formalmente reconozca su adecuación a la legalidad, como si se tratase de un acto de autorización. -----
- VI. Que, esta técnica tiene como finalidad contribuir a la simplificación administrativa, pues supeditar la iniciativa privada a la previa obtención de un título habilitante puede representar una carga gravosa, máxime si ya el particular cuenta con un título administrativo habilitante general conforme con los artículos 11 y 23 de la Ley General de las Telecomunicaciones. -----
- VII. Que, la notificación previa obliga a la Sutel a realizar las actuaciones de comprobación que estime necesarias; dando lugar a la iniciación de un procedimiento administrativo, encaminado a fiscalizar el proyecto comunicado por el particular.-----
- VIII. Que, en caso de que la Sutel no encuentre objeciones a la iniciativa notificada, habrá de desarrollar un procedimiento elemental, que permita dejar constancia de lo actuado. En todo caso, la comunicación previa conforme a derecho va seguida de una inscripción registral, que constituye una actuación de carácter declarativo, diferenciada de las actuaciones de comprobación previa, pero vinculada a éstas.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- IX. Que, cuando tras las comprobaciones iniciales la Sutel considere necesaria la introducción de modificaciones en la actividad proyectada, o incluso, su prohibición, puede pedir al interesado aclaraciones ulteriores y deberá salvaguardar su derecho de audiencia. -----
- X. Que, en este sentido, es posible que la actividad comunicada no reúna las condiciones previstas en la normativa, pero que no presente vicios que la hagan impracticable, sino simples deficiencias que pueden ser corregidas. En este caso, la Sutel ha de dar oportunidad al particular de realizar las modificaciones que sean necesarias. Por ser una potestad reglada, la actividad administrativa ha de limitarse a señalar las condiciones normativas que ha de ser cumplidas por el notificante, y además debe hacerlo motivadamente. -----
- XI. Que, también la iniciativa comunicada puede que no pueda adaptarse a las exigencias normativas, por lo que la Sutel ha de proceder a su prohibición, en garantía del interés general. -----
- XII. Que, en todo momento la Sutel puede ejercer sus competencias de policía para controlar la adecuación de su desarrollo; (i) incumplimiento del interesado, que se aparta de lo notificado; (ii) cambio de circunstancias; (iii) o la Sutel puede advertir su error al no haberse opuesto a la actuación del particular.-----
- XIII. Que, la Dirección General de Mercados procedió a realizar las actividades de comprobación de la notificación previa, y mediante el Informe técnico jurídico 10187-SUTEL-DGM-2023 con fecha del 30 de noviembre de 2023 concluyó en cuanto a la capacidad jurídica que: -----

“(…)

3.1. Requisitos jurídicos

- a) La empresa **JOKA** notificó una ampliación de servicios y zonas de cobertura

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

según manifestó en su escrito NI-12432-2023 y NI-13257-2023. (Folios 206 al 226).-----

- b) La solicitud fue presentada en idioma español y conforme al Sistema Internacional de Unidades de Medidas (Ley 5292 del 9 de agosto de 1973 y su Reglamento). (Folios 206 al 226 y 237 al 278).-----
- c) El solicitante se identificó como **CORPORACIÓN JOKA S.R.L.** cédula de persona jurídica número 3-102-744520. Asimismo, se señaló los correos electrónicos internetjoka31@gmail.com y frhmeza@gmail.com como medios para la recepción de notificaciones. (Folio 211).-----
- d) La solicitud fue firmada por la señora **Johana Lucrecia Torres Montoya**, portadora de la cédula de identidad número 6-0378-0775, en su condición de gerente con facultades de apoderada generalísima sin límite de suma, de la empresa **JOKA** de manera digital (válida) según consta en el expediente administrativo. (Folio 262). -----
- e) Según consta en el portal virtual de la Caja Costarricense del Seguro Social, la empresa **JOKA** se encuentra registrada como patrono activo ante la CCSS y FODESAF, estando al día con todas sus obligaciones ante esa Institución. Lo anterior consta en dicho portal según consulta realizada.-----

PATRONO / TI / AV AL DIA	Consulta realizada a la fecha 28/11/2023
Nombre	CORPORACION JOKA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
Lugar de Pago	AG LA CUESTA
Situación	

Figura 1. Verificación de la empresa **CORPORACIÓN JOKA S.R.L.** en el sitio <https://sfa.ccss.sa.cr/moroso/consultarMorosidad.do>

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL Y ASIGNACIONES FAMILIARES	
MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL Y ASIGNACIONES FAMILIARES DEPARTAMENTO GESTIÓN DE COBRO Teléfono: 2547-3600, Fax: 2222-2376		
28/11/2023 16:01:07		
PAGUE EN LINEA BCR, PAGO DE SERVICIOS, CUOTAS Y PLANES, EL SERVICIO DE COBRO FODESAF		
<p>Con base en la información suministrada por la Caja Costarricense de Seguro Social la cual se encuentra en los registros del sistema de información de patronos morosos que lleva el Departamento de Gestión de Cobro de la Dirección General de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, la cédula 03102744520 registrada por la CCSS a nombre del patrono ... (sólo se consigna número de cédula)... no reporta deuda por concepto del tributo del 5% que todos los patronos públicos y privados tienen que pagar sobre planillas mensuales de sus trabajadores, de conformidad con el artículo 22 de la Ley 8783, reforma a Ley 5662 "Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares".</p> <p>Lo anterior en razón de que se encuentra al día con la CCSS o no está inscrito como patrono ante dicha institución.</p>		
<p>Los datos de este documento están basados en un archivo de información generado el: 28/11/2023 3:25:31 Deuda calculada con base en el último reporte de información suministrado por la C.C.S.S.</p>		

Figura 2. Verificación de la empresa **CORPORACIÓN JOKA S.R.L.** en el sitio https://fodesaf.go.cr/gestion_de_cobros/Consulta_patronos_morosos.html

- f) Esta Superintendencia verificó que la empresa **JOKA** no se registra como moroso en cuanto a las obligaciones tributarias materiales y formales ante la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda, lo cual cumple con el mandato impuesto por el artículo 18 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios y el artículo 18 bis de la Ley N°9416, Ley para Mejorar la Lucha contra el Fraude Fiscal que indican que para la emisión de cualquier concesión, permiso o autorización para explotar bienes o servicios públicos, se requiere que la persona física o jurídica solicitante se encuentre al día con sus obligaciones tributarias.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Fecha y hora de consulta : 28/11/2023 16:01:57

Información			
Identificación:	310274452007	Estado Tributario:	Inscrito
Nombre y/o Razón Social:	CORPORACION JOKA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Domicilio Fiscal:	REGISTRADO
Nombre Comercial:	---	Es Moroso:	NO
Administración:	Zona Sur	Es Omiso:	NO
Sistema:	ATV	Fecha de Inscripción:	01/09/2017
Tiene información IPJ:	<input type="button" value="SI"/>	Fecha de Desinscripción:	---
		Fecha de Actualización:	24/06/2023

Figura 3. Verificación de la empresa **CORPORACIÓN JOKA S.R.L.** en el sitio <https://atv.hacienda.go.cr/ATV/frmConsultaSituTributaria.aspx> (...):

- XIV. Que la Dirección General de Mercados procedió a realizar las actividades de comprobación de la notificación previa, y mediante el Informe técnico jurídico 10187-SUTEL-DGM-2023 con fecha del 30 de noviembre de 2023 concluyó en cuanto a la capacidad técnica que:-----

“(..)

3.2. Requisitos técnicos

*De la revisión y el análisis de la documentación técnica remitida por la empresa **JOKA** en su notificación de ampliación de servicios y zonas de cobertura, la Dirección General de Mercados constata que la empresa cumple con los requisitos establecidos en la resolución RCS-374-2018. De esta forma, se procede a dar trámite a la ampliación de servicios y zonas de cobertura y, como se verá más adelante, a recomendar su respectiva inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT). A continuación se expone así el análisis efectuado.----*

a) Descripción de los servicios de telecomunicaciones y zona de cobertura:

*Según lo dispuesto en la resolución RCS-231-2023, la empresa **JOKA** se encuentra autorizada para brindar el servicio de telecomunicaciones Transferencia de datos en las modalidades de acceso a internet, enlaces punto a punto a través de redes inalámbricas que operan en bandas de frecuencia de uso libre en la zona de*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

cobertura provincia de Puntarenas, cantón Corredores, distrito Laurel, a través del despliegue de redes inalámbricas propias.-----

*En la notificación de ampliación de servicios y zonas de cobertura presentada por parte de la empresa **JOKA**, vista al documento con número de ingreso NI-12432-2023 del expediente administrativo, y de conformidad con el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, y lo dispuesto en la RCS-374-2018, se tiene que la empresa pretende ampliar su oferta y brindar el servicio de Transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet a través de redes alámbricas, en la zona de cobertura provincia de Puntarenas, cantones de Corredores y Golfito. A continuación, se describe lo señalado por la empresa a continuación: -----*

*“CORPORACIÓN JOKA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, pretende prestar los servicios de **internet en los cantones de Corredores y Golfito** incluyendo sus respectivos distritos. Para realizar esta prestación la transferencia de datos la realizaremos a través de tiraje de fibra óptica, se brindará el acceso a Internet por medio de un equipo terminal óptico que se encargará de conectar las fibras ópticas a la red y hasta el equipo terminal del cliente.” (El resaltado no corresponde al original). -----*

*Según, el modelo de negocio planteado por la empresa **JOKA** este es acorde con el marco normativo del sector, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 y el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642. Y, por lo tanto, con base en la nomenclatura de servicios establecidos en la resolución RCS-374-2018 y en la información remitida por la empresa (a través de la cual sustenta su pretensión), se constata que la empresa **JOKA** solicita autorización para brindar el servicio de **Transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet a través de redes alámbricas, en la provincia de Puntarenas, cantones de***

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Corredores y Golfito, por lo que esta DGM acredita el cumplimiento de los requerimientos técnicos para ampliar su portafolio de servicios de telecomunicaciones de acuerdo con lo notificado en el documento NI-12432-2023.-

En esta línea, con base a la información contenida en el expediente administrativo y rendida en el presente informe esta DGM, indica que la empresa **JOKA** cumple a cabalidad con la presentación de la información requerida, por lo que procede a la recomendación de la inscripción de los nuevos servicios solicitados ante la Superintendencia de Telecomunicaciones para ser inscritos en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. -----

A continuación, se desarrolla el apartado técnico, en cuanto a las capacidades señaladas para ofrecer el servicio de telecomunicaciones solicitado para autorización. -----

b) Capacidades técnicas de los equipos y diagrama de red:

Según la información contenida en el expediente administrativo, y el análisis técnico de esta DGM, la empresa **JOKA**, ha suministrado los datos suficientes para corroborar la estructura por utilizar para proveer la nueva oferta de servicios a través de redes propias alámbricas. -----

La empresa **JOKA** señala que para garantizar la capacidad de acceso a internet lo va realizar contratando servicios a terceros operadores, a efectos a que estas capacidades sean provisionadas en los siguientes puntos geográficamente estratégicos, de acuerdo con lo señalado en el escrito NI-13257-2023:-----

07 de diciembre del 2023
 SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Provincia	Cantón	Distrito	Latitud	Longitud
Puntarenas	Corredores	Paso Canoas – La Mariposa	8 33 48.17	82 54 25.05
Puntarenas	Corredores	Laurel – Jobo	8 27 17.48	82 53 38.12
Puntarenas	Corredores	La cuesta	8 29 31.8	82 50 53.08
Puntarenas	Corredores	Laurel -Naranjo	8 25 54.77	82 57 01.37
Puntarenas	Corredores	Laurel - KM31	8 27 49.70	82 57 48 .03
Puntarenas	Corredores	Laurel -Santa Lucia	8 28 12.29	82 59 52.50
Puntarenas	Golfito	Pavones -Conte	8 26 27.49	83 02 11.40
Puntarenas	Golfito	Pavon -Zancudo	8 31 53.57	83 08 28.78
Puntarenas	Golfito	Pavon -Pavones	8 23 38.27	83 08 02.44

Figura 4 Captura de imagen del documento con número de identificación NI-13257-2023, folio 242.

Además, indica que “La capacidad de internet se contratará bajo demanda se pretende brindar planes de 20 hasta 500 megas para cada usuario. En nuestras cabeceras siempre habrá un disponible superior a 1 Gbps de consumo máximo de los clientes por sitio.”-----

En cuanto a la red propia por desplegar indica que será de fibra óptica, a continuación se detalla lo señalado en el escrito NI-12432-2023: -----

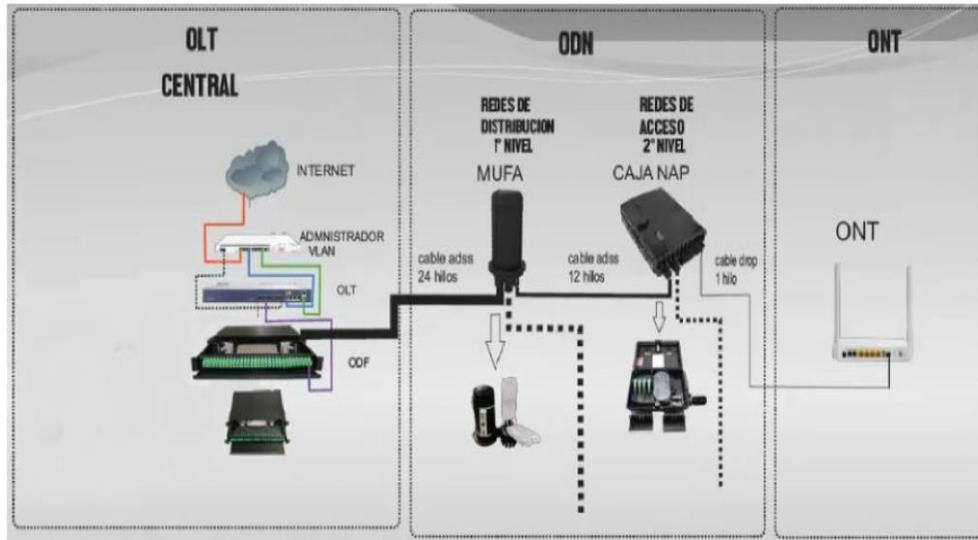
"(...)

“La red se distribuirá desde el punto central en cada comunidad, punto donde albergaran equipos activos y pasivos como gabinetes routers de distribución, distribuidores ópticos y OLT. Saliendo de la central con fibra de 12 o 24 hilos iniciaría la distribución de acuerdo a nuestro presupuesto óptico y a la ubicación de cada uno de nuestros futuros usuarios. Divisiones que se harán con splitters tanto en primer como en segundo nivel. Incluyendo el tiraje de acometida óptica con cable droop hasta la roseta dentro del inmueble del cliente y finalmente hasta el equipo ONT. -----

(...)

07 de diciembre del 2023
 SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Para la implementación es necesario instalar una OLT en cada uno[sic] de las comunidades en las cuales pensamos brindar el servicio. Desde dicho nodo se instalaría la fibra óptica primaria que alimentaría la red en cada zona.-----



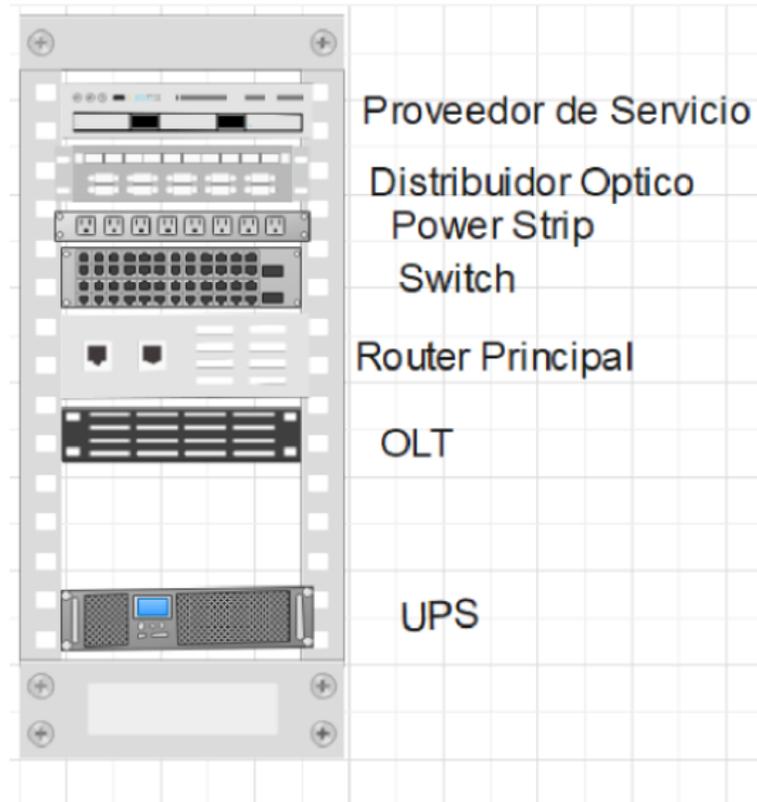
(...)

El siguiente diagrama se replicará en cada una de las comunidades de las zonas en las que pretendemos brindar el servicio.-----

Elementos en la Central.

En la Central o Cabecera de la red FTTH vamos a instalar los elementos que se encargan del control de la red FTTH, así como los elementos que sirven de interfaz hacia otras redes necesarias para proveer a los clientes de los servicios de ancho de banda. -----

07 de diciembre del 2023
 SESIÓN ORDINARIA 073-2023



En la central instalaremos un gabinete con todos los equipos necesarios para poder implementar la solución entre ellos una OLT que será la responsable de la transmisión y control del tráfico bidireccional a través de la red de distribución óptica.-----

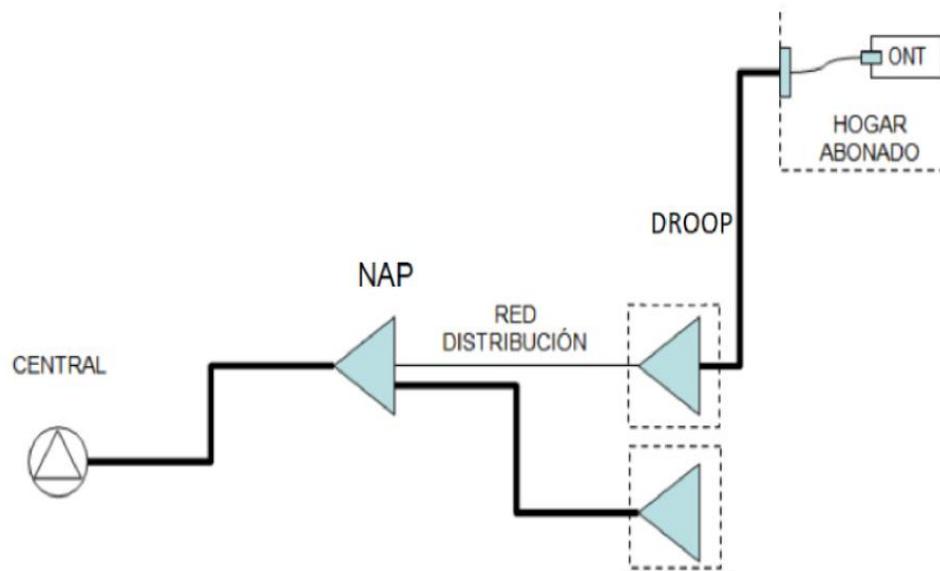
La OLT inyecta los datos procedentes de los proveedores de servicio y los distribuye a todas las ONTs a través de la red. -----

En el rack instalaremos un distribuidor óptico donde se van a interconectar todos los cables de fibra que salen hacia la planta externa y los que se interconectan con los puertos de la OLT. -----

Para la interconexión a nivel de enlace entre distintos dispositivos en la central instalaremos un switch el cual estará a cargo de conectar la OLT con el router de accesos. El router será el equipo encargado de conectar la OLT y la troncal de internet,

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

encargado de las funciones de capa 3, tales como enrutamiento, DNS y autenticación, seguridad entre otros. -----



El número de puertos de fibra que tendrá la OLT será dimensionado de acuerdo los objetivos de cobertura, cantidad de hogares y empresas además del criterio técnico y presupuesto óptico. -----

En la fase inicial del proyecto se iniciará por zonas. Una vez definida el área se identificarán las casas y empresas de interés que estén dentro del límite de la zona elegida y pasarán a considerarse posibles clientes. Con el fin de facilitar el proceso de diseño y despliegue, y conociendo la zona que cuenta con largas distancias entre casas, se dividirán en zonas de cobertura más pequeñas formando así topologías en estrella. -----

La ubicación de los NAP se realizará de acuerdo a la cantidad de hogar y empresas a cubrir. El recorrido de la red troncal se realizará siempre por posteo existente del

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

instituto Costarricense de Electricidad después de su debida autorización. La topología de la red troncal será en estrella y, debido a la dispersión de los hogares y empresas a cubrir, se hace necesario ramificar cada troncal. Para conseguir esta ramificación se realizan empalmes y segregaciones de los cuales salen cables de menor capacidad. El número de empalmes a fusión a realizar en este tramo será el mínimo posible, para evitar el incremento innecesario de la atenuación óptica que limite las posibilidades reales de alcance. -----

Debido a que todo el tendido de la red será aéreo se utilizarán NAP, se instalarán cerca de los postes sujetos al mismo cable de acero que lleva la fibra. Las cajas NAP tendrán la función de derivar o duplicar los hilos de fibra óptica principales a diferentes puntos, clientes o empresas, instalados con un splitter. En el modelo de red que diseñamos tendrán las funciones: de dar continuidad a los cables ópticos de la red de distribución para habilitar otras cajas ópticas, además de empalmes con el fin de derivar los cables a otros sectores o comunidades. Las cajas NAP tendrán cierres herméticos. -----

Para cada casa o empresa se instalará una ONT la cual recibirá toda la información del servicio transmitida desde una OLT, por medio de la red óptica con los elementos anteriormente mencionados, la unión de la OLT y la ONT suministrará los servicios de ancho de banda simétrico sin restricciones de distancias, para una mayor velocidad, mejora en juegos en red, entre otros. -----

Para poder brindar la conectividad a las casa o empresa toda la salida a internet lo realizaremos con UFINET; empresa "operador MEF Carrier Ethernet 3.0 (CE3.0) certificada para brindar servicios de altas conectividad. Soluciones que nos permite ofrecer a nuestros clientes una cobertura de conectividad sobre fibra óptica global con una completa interconexión, gestión y rendimiento".-----

(...)"

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

En relación con los equipos a utilizar (routers, distribuidores ópticos, switches, OLT, ONT), JOKA mediante el escrito NI-13257-2023 señala los siguientes:-----

Equipo	Marca y Modelo
OLT	PTC42B KingType
Router	CCR1036 Mikrotik
Switch	CRS317-1G-16S+RM Mikrotik
ONU	ZXHN F670L ZTE
Distribuidor Óptico	LPODF008 Linkedpro
NAP	FDP-420E Fiber Home

Figura 5 Captura de imagen del documento con número de identificación NI-13257-2023, folio 243.

(...)"

- XV. Que, una vez analizada la notificación de ampliación de servicios presentada por **CORPORACIÓN JOKA S.R.L.**, cédula jurídica 3-102-744520, se puede concluir que ésta se ajusta a las exigencias requeridas por la Superintendencia de Telecomunicaciones para prestar los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet a través de redes alámbricas, en la provincia de Puntarenas, cantones de Corredores y Golfito. -----
- XVI. Que, la empresa **CORPORACIÓN JOKA S.R.L.** cédula jurídica 3-102-744520, posee las condiciones suficientes para iniciar el suministro de los servicios notificados, previo al cumplimiento de la reglamentación vigente conexas.-----
- XVII. Que, en consecuencia, este Consejo acoge la recomendación contenida en el informe técnico jurídico 10187-SUTEL-DGM-2023 con fecha del 30 de noviembre de 2023, para lo cual procede a ordenar que se inscriba en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que **CORPORACIÓN JOKA S.R.L.**, cédula jurídica 3-102-744520, ofrece el servicio de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet a través de redes alámbricas, en la provincia de Puntarenas, cantones de Corredores y Golfito. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- XVIII. Que, de conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones, toma el correspondiente acuerdo. -----

POR TANTO,

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

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Acoger el criterio técnico jurídico rendido por la Dirección General de Mercados mediante el oficio número 10187-SUTEL-DGM-2023 con fecha del 30 de noviembre de 2023 en el cual se recomienda inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la empresa **CORPORACIÓN JOKA S.R.L.**, cédula jurídica 3-102-744520, ofrece los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet a través de redes alámbricas, en la provincia de Puntarenas, cantones de Corredores y Golfito. -----
2. Apercibir a la empresa **CORPORACIÓN JOKA S.R.L.**, cédula jurídica 3-102-744520, que deberá cumplir con el Reglamento de acceso e interconexión, en particular remitiendo los acuerdos que suscriba. En este sentido, cabe indicar que, si alguno de estos acuerdos no se correspondiese a un acuerdo bajo el régimen de acceso e interconexión, deberá cumplir con el procedimiento de aprobación de concentración contemplado en el artículo 56 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.--
3. Apercibir a la empresa **CORPORACIÓN JOKA S.R.L.**, cédula jurídica 3-102-744520, que deberá cumplir con lo estipulado en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones de la Autoridad

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Reguladora de los Servicios Públicos y demás regulación aplicable, en relación con los contratos de adhesión para usuarios finales.-----

4. Apercibir a la empresa **CORPORACIÓN JOKA S.R.L.**, cédula jurídica 3-102-744520, que deberá cumplir a cabalidad con todas las disposiciones normativas vigentes, las obligaciones que se le establezcan en su título habilitante y demás normativa jurídica que regule el servicio prestado por la empresa.-----
5. Apercibir a la empresa **CORPORACIÓN JOKA S.R.L.**, cédula jurídica 3-102-744520, de las siguientes obligaciones a cumplir:-----
 - a. Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo con los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la Sutel. -----
 - b. Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la Sutel y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la Sutel. -----
 - c. Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Poder Ejecutivo y por la Sutel.-----
 - d. Cumplir en general con las obligaciones de acceso e interconexión, así como remitir de manera oportuna a la Sutel para su aprobación e inscripción los acuerdos que alcance con otros operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones. -----
 - e. Permitir y brindar el acceso e interconexión a sus redes de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación, de acuerdo con los procedimientos

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- establecidos en la ley y su reglamentación, y permitir el libre acceso a los servicios que mediante ellas se presten, en condiciones transparentes y no discriminatorias.
- f. Remitir a la Sutel oportunamente y mantener actualizada toda información referente a la representación de la empresa, composición accionaria y medios de notificación. Para estos efectos, deberá actualizar al menos una vez al año, la ficha de regulado que mantiene la Unidad de Gestión Documental de la Sutel.-----
 - g. Entregar a la Sutel la información que solicite, con la periodicidad y formatos que esta requiera incluyendo lo correspondiente a indicadores de mercado, de calidad, entre otros. -----
 - h. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante. -----
 - i. Asegurar y garantizar el uso eficiente de los recursos escasos.-----
 - j. Garantizar el uso compartido de su infraestructura de soporte de redes, de forma transparente y no discriminatoria, de conformidad con la normativa vigente.-----
 - k. Admitir como cliente o usuario final, de manera no discriminatoria, a todas las personas que lo deseen y respetar los derechos de los usuarios finales.-----
 - l. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.-----
 - m. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios.-----
 - n. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes, usuarios u otros operadores o proveedores de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- o. Disponer de centros de telegestión que permitan la atención oportuna y eficaz de solicitudes de información, trámites y reclamaciones de los derechos de los usuarios. -----
- p. Solicitar ante la Sutel, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes, previo a iniciar la prestación de los servicios autorizados.-----
- q. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones. -----
- r. Respetar el Régimen de Competencia en Telecomunicaciones y la normativa aplicable. -----
- s. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios a brindar. -----
- t. Suministrar a la Sutel, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concerniente a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley.-----
- u. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.-----
- v. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.-----
- w. Informar a la Sutel acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, y pueda la Sutel realizar su función de control y fiscalización correspondientes.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- x. Informar a la Sutel sobre cualquier cambio o modificación a los hechos que se tienen como fundamento para el dictado de esta resolución de autorización de conformidad con el artículo 20 del Reglamento a la Ley 8642.-----
 - y. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la Sutel.-----
 - z. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la Sutel.-----
 - aa. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones. -----
- 6.** Ordenar la inscripción de la presente ampliación y una vez firme esta resolución practicar la anotación correspondiente en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, con la siguiente información:-----

Datos	Detalle
Denominación social:	CORPORACIÓN JOKA S.R.L.
Cédula jurídica:	3-102-744520.
Correo electrónico de contacto	internetjoka31@gmail.com y frhmeza@gmail.com
Título habilitante:	RCS-231-2023.
Servicios de telecomunicaciones que tiene autorizados:	Mediante RCS-231-2023: transferencia de datos en las modalidades de acceso a internet, enlaces punto a punto a través de redes inalámbricas que operan en bandas de frecuencia de uso libre en la zona de cobertura provincia de Puntarenas, cantón Corredores, distrito Laurel.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Tipo de ampliación:	Transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet a través de redes alámbricas, en la provincia de Puntarenas, cantones de Corredores y Golfito.
----------------------------	--

7. De conformidad con el artículo 154 del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, el operador está obligado a comunicar a la Sutel las modificaciones que se produzcan respecto de los datos inscritos y a aportar la documentación que lo acredite fehacientemente.-----
8. El operador debe realizar la comunicación correspondiente a la Sutel dentro del plazo máximo de quince (15) días naturales a partir del día en que se produzca la modificación. -----

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 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

NOTIFÍQUESE

6.3. ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico sobre asignación de numeración para el servicio de cobro revertido internacional, numeración 0800, a favor del Instituto Costarricense de Electricidad.

La Presidencia continúa con el orden del día y presenta para consideración del Consejo el

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

informe técnico emitido por la Dirección General de Mercados, sobre la solicitud de asignación de numeración para el servicio de cobro revertido internacional, numeración 0800, a favor del Instituto Costarricense de Electricidad.-----

Al respecto, se conoce el oficio 10198-SUTEL-DGM-2023, 30 de noviembre del 2023, por medio del cual esa Dirección expone el informe técnico relativo a la solicitud de asignación de numeración 0800's para la prestación del servicio de cobro revertido internacional, presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad, mediante el oficio 263-914-2023 (NI-14339-2023), recibido el 24 de noviembre del 2023.-----

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

“Federico Chacón: *Continuamos con el informe técnico sobre numeración.*-----

Juan Gabriel García: *Mediante informe 10198-SUTEL-DGM-2023, se presenta para valoración del Consejo la solicitud de numeración presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad, en este caso, numeración 0800 de cobro revertido automático internacional, para prestar los servicios a la empresa Tata Canadá.*-----

Se solicitan en total 4 números para prestar este servicio. Se verifican en este caso todos los requerimientos que establece la resolución RCS-222-2022, para revisar que el ICE esté al día y que también haya presentado todos los requerimientos técnicos y jurídicos y en este caso, el ICE ya cuenta con este tipo de numeración, no era necesario realizar pruebas adicionales. -----

Así mismo, remite los CDRs, en los cuales demuestra que el servicio se encuentra interoperable y una vez analizados todos estos requisitos, como les detallaba, tanto los requisitos generales como específicos, se recomienda la autorización al ICE, para asignarle estos 4 números del servicio 0800 para cobro revertido internacional.-----

Si hay alguna duda o consulta con todo gusto.-----

Federico Chacón: *De acuerdo, aprobado en firme”.*-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 10198-SUTEL-DGM-2023, 30 de noviembre del 2023 y la explicación brindada por el funcionario García Rodríguez, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 025-073-2023

- I. Dar por recibido el oficio 10198-SUTEL-DGM-2023, 30 de noviembre del 2023, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo el informe técnico sobre la solicitud de asignación de numeración para el servicio de cobro revertido internacional, numeración 0800, a favor del Instituto Costarricense de Electricidad. -----
- II. Aprobar la siguiente resolución: -----

RCS-300-2023

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

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

RESULTANDO:

1. Que el 23 de marzo de 2018, mediante Alcance Digital N°63 del diario oficial La Gaceta, entró a regir el Decreto Ejecutivo N°40943-MICITT Plan Nacional de

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Numeración (en adelante PNN), en el cual se adicionó la estructura del número para el servicio internacional de cobro revertido automático, numeración 0800.-----

2. Que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante el Acuerdo N°027-074-2022, en la sesión ordinaria N° 074-2022, celebrada el 3 de noviembre del 2022, dio por recibido y aprobó el oficio N° 09174-SUTEL-DGC-2022, del 18 de octubre del 2022, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo los resultados de la evaluación de la sincronización de plataformas de tasación de telefonía móvil, fija e IP, así como “Solicitar a la Dirección General de Mercados que dados los resultados obtenidos por tercer año consecutivo, que evidencian deficiencias en la sincronización de las plataformas de generación de CDRs y como parte del proceso de verificación para el otorgamiento de numeración para usuarios finales, requiera a los operadores (...), Instituto Costarricense de Electricidad., (...). La realización de pruebas previo a la asignación de nueva numeración para usuarios finales, a partir de lo dispuesto en la resolución RCS-222-2022, ‘Procedimiento para la gestión y asignación de los recursos de numeración’ publicada en el Diario Oficial La Gaceta, en el Alcance N° 200 a la Gaceta N°180, del 22 de setiembre del 2022.” Lo resaltado no es del original.-----
3. Que mediante oficio 263-825-2023 (NI-12983-2023) con fecha del 27 de octubre del 2023, el ICE indica que “*Atendiendo su solicitud y de conformidad con la RCS-222-2022, le remito las pruebas de interoperabilidad del ICE correspondientes el II semestre del 2023, archivo electrónico adjunto “Reporte 800 0800 900 905_Códigos cortos_Octubre 23”*, visible en folio 22364 del expediente administrativo.-----
4. Que mediante el oficio 263-914-2023 (NI-14339-2023) recibido el 24 de noviembre del 2023, por esta Superintendencia, el ICE presentó la siguiente solicitud de asignación adicional de numeración para servicios de cobro revertido internacional, numeración 0800 con el siguiente detalle:-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- Cuatro (4) números para el servicio especial de cobro revertido internacional, numeración 0800 a saber: 0800-015-0878, 0800-015-0879, 0800-015-0880 y 0800-015-0881 para uso comercial de la empresa TATA CANADA esto según el oficio 263-914-2023 (NI-14339-2023), visible en folios 22467 al 22475 del expediente administrativo. -----

5. Que mediante el oficio 10198-SUTEL-DGM-2023 del 30 de noviembre de 2023, la Dirección General de Mercados rindió un informe mediante el cual acredita que, en este trámite, el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también de forma análoga, en el procedimiento de asignación de recurso numérico regulado por la Sutel en la resolución administrativa RCS-222-2022; y emite su recomendación acerca de la solicitud presentada por el ICE.-----
6. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución. -----

CONSIDERANDO:

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, le corresponde a la Sutel controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.-----
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.-----
- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 20 del Decreto Ejecutivo 40943-MICITT, Plan Nacional de Numeración corresponde a la Sutel la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

referente a la asignación del recurso numérico.-----

- IV.** Que mediante resolución administrativa número RCS-222-2022 “*PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RECUSOS DE NUMERACIÓN*” adoptada por unanimidad en la sesión ordinaria 061-2022, mediante el acuerdo 017-061-2022, celebrada el 01 de septiembre del 2022 de las 11:20 horas, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°180, Alcance N° 200 el día 22 de septiembre del 2022, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) dictó el procedimiento de gestión y solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.-----
- V.** Que, para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 10198-SUTEL-DGM-2023 del 30 de noviembre de 2023, indica que, en la solicitud, el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración, como también de forma análoga, en el procedimiento de asignación de recurso numérico regulado por la Sutel en la resolución administrativa RCS-222-2022. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:-----

“(...)

2) Sobre la solicitud de la numeración especial para la prestación del servicio de cobro revertido internacional a saber: 0800-015-0878, 0800-015-0879, 0800-015-0880 y 0800-015-0881.

- *En el caso particular, el operador cuenta ya con la asignación de numeración 0800 para el servicio de cobro revertido internacional.-----*
- *Por la naturaleza de la solicitud y del recurso de numeración objeto de ésta, en este caso no se considera necesario acreditar que el operador ha llegado al 60% del uso*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

de la numeración previamente asignada. Esto en vista de que, en este tipo de solicitud de numeración, se solicita uno o algunos números a la vez, pero no en bloques. -----

- Se tiene que la citada solicitud se relaciona con la petición de una empresa comercial al ICE, que pretende recibir el servicio de telecomunicaciones correspondiente por parte del ICE y según lo dispuesto en el siguiente cuadro:-----

Servicio Especial	Número Comercial	Nombre Cliente Solicitante	Tipo	Operador
0800	0800-015-0878	TATA CANADA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-015-0879	TATA CANADA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-015-0880	TATA CANADA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-015-0881	TATA CANADA	Cobro Revertido Internacional	ICE

(...)”

- Por consiguiente, al tener ya numeración asignada para el servicio de numeración 0800's de cobro revertido internacional y habiéndose comprobado la interoperabilidad para dicho servicio, solo resulta necesario verificar la disponibilidad de los números 0800-015-0878, 0800-015-0879, 0800-015-0880 y 0800-015-0881, en el registro de numeración cuyo control está a cargo de la Dirección General de Mercados de la SUTEL. -----
- De la revisión realizada se tiene que los números 0800-015-0878, 0800-015-0879, 0800-015-0880 y 0800-015-0881, se encuentra disponible, por lo que habiéndose acreditado el cumplimiento de los requisitos que el procedimiento de asignación

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

exige, según lo que consta en el primer apartado de este informe, se recomienda efectuar la asignación de la numeración anteriormente indicada.-----

- *Que el ICE, manifiesta el cumplimiento de las disposiciones de sincronización de sus plataformas según lo solicitado en el oficio 09823-SUTEL-SCS-2022, con fecha del 13 de noviembre del 2022, por medio del acuerdo N°027-074-2022 y en la resolución administrativa RCS-222-2022, en cuanto a que todos sus equipos se encuentran sincronizados con la señal que brinda el reloj de plataforma de referencia de tiempo que administra la ULM (Unidad de Laboratorios Metrológicos) del ICE.-----*
- *Que esta numeración de cobro revertido internacional, sí bien se asigna a un operador de telecomunicaciones nacional, el servicio es prestado por empresas de telecomunicaciones localizadas fuera del territorio nacional, en consecuencia, la SUTEL no tiene competencia para la consolidación de los CDR's.-----*

IV. Conclusiones y Recomendaciones:

- *De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, se recomienda asignar a favor del Instituto Costarricense de Electricidad la siguiente numeración, conforme lo solicitado en el oficio 263-914-2023 (NI-14339-2023), así como realizar su inscripción al Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT).-----*

Servicio Especial	Número Comercial	Nombre Cliente Solicitante	Tipo	Operador
0800	0800-015-0878	TATA CANADA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-015-0879	TATA CANADA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-015-0880	TATA CANADA	Cobro Revertido Internacional	ICE

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

0800	0800-015-0881	TATA CANADA	Cobro Revertido Internacional	ICE
------	---------------	-------------	----------------------------------	-----

(...)"

- VI.** Que la Sutel debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe de garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de la numeración asignada previamente, tanto para redes de telefonía básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP. -----
- VII.** Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo 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,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- 1.** Asignar al Instituto Costarricense de Electricidad, cédula de persona jurídica 4-000042139, la siguiente numeración: -----

Servicio Especial	Número Comercial	Nombre Cliente Solicitante	Tipo	Operador
0800	0800-015-0878	TATA CANADA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-015-0879	TATA CANADA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-015-0880	TATA CANADA	Cobro Revertido Internacional	ICE
0800	0800-015-0881	TATA CANADA	Cobro Revertido Internacional	ICE

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

2. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que debe asegurar y garantizar la interoperabilidad de los servicios y toda la numeración asignada por la Sutel, en cumplimiento de lo establecido por el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, el Plan Nacional de Numeración, el Procedimiento de Asignación de Numeración establecido por la SUTEL y las recomendaciones establecidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones.-----
3. Notificar esta resolución a todos los operadores con numeración asignada, con el propósito de que se configuren las rutas necesarias que aseguren la interoperabilidad de la numeración asignada en esta resolución en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. -----
4. 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.-----
5. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración, deberá entregar un reporte semestral utilizando el formato y cumpliendo con los plazos establecidos por la Sutel en la resolución RCS-222-2022 de la utilización de todos los códigos numéricos asignados.-----
6. 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.-----
7. Advertir que de conformidad con el artículo 21 del Plan Nacional de Numeración, la Sutel podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados al Instituto Costarricense de Electricidad, con el objetivo de

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la SUTEL y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido. Para estos efectos, el ICE deberá poner a disposición de la Sutel la información y los registros detallados de llamadas (CDRs) requeridos para verificar esta interoperabilidad, con la frecuencia y plazo solicitado por la Sutel.-----

8. Debido a lo anterior y 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 recuperar del recurso numérico y/o la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.-----
9. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor del Instituto Costarricense de Electricidad, en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, en el plazo de 15 días naturales, según lo establecido en el artículo 11 del Reglamento del Registro Nacional de Telecomunicaciones, y quedar disponible en la página electrónica de la Sutel, según artículo 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.--
10. En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de 3 días hábiles, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

07 de diciembre del 2023
 SESIÓN ORDINARIA 073-2023

ARTÍCULO 7

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

7.1. *Propuesta de actualización del procedimiento para solicitudes de permiso de uso relacionados con sistemas de radioenlaces fijos y satelitales.*

Ingres a la sesión el señor Glenn Fallas Fallas para el conocimiento de los temas de esta Dirección. -----

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta para valoración del Consejo la propuesta de actualización del procedimiento para solicitudes de permiso de uso relacionado con sistemas de radioenlaces fijos y satelitales. -----

Al respecto, se conoce el oficio 10052-SUTEL-DGC-2023, sobre la propuesta de actualización de requisitos para la remisión de recomendaciones técnicas al Poder Ejecutivo para otorgar permisos de uso del espectro radioeléctrico destinados a sistemas de radioenlaces fijos y satelitales, de conformidad con la resolución RCS-281-2023.-----

“Glenn Fallas: El 7.1 es la propuesta de dictamen técnico para radioaficionados, en este caso está el señor Christopher Keith Hurlbut, que busca la solicitud de trámite por reciprocidad de acuerdo con el Reglamento de Radioaficionados; él tiene un permiso de tipo amateur extra en Estados Unidos como radioaficionado, el cual es equivalente a la categoría superior del reglamento nuestro y como lo hemos dicho, dado que Estados Unidos realiza reciprocidad, pues nosotros igualmente lo cumplimos y se recomienda entonces la emisión del dictamen técnico correspondiente para la reciprocidad del permiso de radioaficionado.-----

Les pediría por favor que lo valoraran en firme, dada la condición de interés del solicitante por realizar sus transmisiones en Costa Rica. -----

Federico Chacón: Está bien, de acuerdo. Glenn nada más para estar claros, una cosa, ¿cuál oficio es? -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Glenn Fallas: El 08770-SUTEL-DGC-2023 -----

Federico Chacón: Es que en el orden del día teníamos primero el 10052, que es permisos relacionados con radioenlaces fijos y satelitales. -----

Este es el 7.4 que es el John Joseph Adams, ¿es este señor? -----

Glenn Fallas: Sí, fue un error mío, la verdad es que me incorporé en la agenda que me mostraba Felino no en la del día de hoy y extrañamente coincidió con el número, entonces fue un error mío. Sí tienen razón, más bien el punto es el procedimiento de solicitudes. -----

Federico Chacón: ¿Es verdad que este señor es no estaba entre los radioaficionados, son otros? Está bien, perfecto, no hay problema. -----

Glenn Fallas: No señor, el señor que les leí es una solicitud que ya se había atendido y se ha conocido por el Consejo en una sesión anterior, así que me disculpan, por favor, no sé por qué coincidir el número. -----

Sería el oficio 10052-SUTEL-DGC-2023 y esto es la propuesta de actualización de los requisitos para atender las solicitudes de permisos para enlaces fijos y satelitales. -----

Como ustedes saben, el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias cambió, recientemente también se aprobó la modificación a la resolución RCS-118-2015, que sería a través de la resolución RCS-281-2023, por lo que los requisitos asociados deben actualizarse, esto es el procedimiento de cómo se remitirán los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo. -----

En términos generales, lo que se busca es a través del apéndice establecer la secuencia de pasos que se darían para la emisión de estos dictámenes, incluyendo las interacciones con los solicitantes o interesados para abordar la información necesaria y que permite el análisis de la planificación con las herramientas espectro con que cuenta la SUTEL. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Este documento trae además del anexo 1, un diagrama del flujo que se estaría manejando, está en el anexo 2, este flujo fue a solicitud de la señora Cinthya Arias, que nos pidió que también lo pusiéramos de manera gráfica.-----

Y eso sería, señores, la recomendación sería entonces remitir esta actualización al MICITT.

Federico Chacón *De acuerdo. Doña Cinthya. ¿No?*-----

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10052-SUTEL-DGC-2023 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:-----

ACUERDO 026-073-2023-----

RESULTANDO:

- I. Que el Consejo de la SUTEL emitió las resoluciones RCS-118-2015 de fecha 15 de julio de 2015 denominada *Procedimiento para la remisión al Poder Ejecutivo de recomendaciones técnicas para el otorgamiento de concesiones directas de enlaces microondas en frecuencias de asignación no exclusiva*, y la resolución número RCS-103-2016 de fecha 1° de junio del 2016, denominada *“Modificación parcial de la Resolución RCS-118-2015, denominada: Procedimiento para la remisión al Poder Ejecutivo de recomendaciones técnicas para el otorgamiento de concesiones directas en frecuencias de asignación no exclusiva”*. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- II. Que por medio del artículo 17 del Decreto Ejecutivo 44010-MICITT, publicado en el Alcance 99 de La Gaceta 95 del 30 de mayo del 2023, se procedió a derogar y dejar sin efecto el Decreto Ejecutivo 35257- MINAET, emitido en fecha 16 de abril del 2009 y publicado en el Alcance 19 al Diario Oficial La Gaceta 103, de fecha 29 de mayo del 2009 y sus reformas. -----
- III. Que dado lo anterior, el Consejo de la SUTEL procedió a emitir la resolución número RCS-281-2023 adoptada en la sesión ordinaria del Consejo de la SUTEL número 069-2023, celebrada el 16 de noviembre del 2023, mediante acuerdo número 021-069-2023 publicado en el Alcance 233 a La Gaceta 219 del viernes 24 de noviembre de 2023. -----
- IV. Que de conformidad con lo anterior, la Dirección General de Calidad, de conformidad con sus funciones, realizó el análisis correspondiente incorporado en el oficio número 10052-SUTEL-DGC-2023 del 27 de noviembre del 2023. -----

CONSIDERANDO:

- I. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.-----
- II. Que según lo establece el artículo 59 la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, le corresponde lo siguiente: -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

“Corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones; para ello, se registrá por lo dispuesto en esta Ley y en las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables. (...)”-----

- III. Que de conformidad con el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, es una obligación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el *“asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones”*. -----
- IV. Que una de las funciones del Consejo de la SUTEL es la de *“(...) realizar el procedimiento y rendir dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique”* (destacado intencional), según el artículo 73, inciso d), de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. -----
- V. Que la Ley General de Telecomunicaciones dispone en su artículo 7 que el espectro radioeléctrico es considerado como un bien de dominio público y por lo tanto su planificación, administración, y control se llevara a cabo de conformidad con lo establecido en la Constitución Política, tratados internacionales, la ley y el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y demás reglamentos que se emitan al respecto.-----
- VI. Que la Ley General de Telecomunicaciones dispuso la figura de permiso como el título habilitante que será otorgado para el uso de bandas de frecuencias a que se refieren los incisos b), c) y d) del artículo 9 del citado cuerpo normativo, el cual es otorgado por el Poder Ejecutivo previa recomendación de la SUTEL y el cumplimiento de los

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

requisitos definidos en el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones (en adelante RLGT). -----

VII. Que el artículo 9 de la Ley General de Telecomunicaciones, dispone lo siguiente:

“Por su uso, las bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico se clasifican como sigue: -----

(...)

*b) **Uso no comercial:** consiste en la utilización de bandas de frecuencias para operaciones de carácter temporal, experimental, científico, servicios de radiocomunicación privada, banda ciudadana, de radioaficionados o redes de telemetría de instituciones públicas. -----*

*c) **Uso oficial:** corresponde a las bandas de frecuencias necesarias para establecer las comunicaciones de las instituciones del Estado, las cuales implican un uso exclusivo y no comercial. -----*

*d) **Uso de seguridad, socorro y emergencia:** corresponde a las bandas de frecuencias atribuidas para radionavegación, seguridad aeronáutica, marítima y otros servicios de ayuda. (...)” -----*

VIII. Que el artículo 47 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece los requisitos que debe cumplir cualquier persona, física o jurídica, que desee obtener un permiso para el uso de las bandas de frecuencias identificadas con los usos establecidos en los incisos b), c) y d) del artículo 9 de la Ley 8642. -----

IX. Que mediante resolución RCS-118-2015 de las diecisiete horas del 15 de julio del 2015, adoptada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante el acuerdo 029-037-2015 de la sesión 037-2015 se estableció el *“Procedimiento para la remisión al Poder Ejecutivo de recomendaciones técnicas para el otorgamiento de concesiones en frecuencias de asignación no exclusiva”*, la cual

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

fue modificada mediante resolución RCS-103-2016, del 01 de junio del 2016 publicada en el alcance 97 al diario oficial La Gaceta 114 del 14 de junio del 2016.-----

- X.** Que en el Acuerdo del Consejo de la SUTEL 019-048-2017, comunicado al Poder Ejecutivo por medio del oficio 05393-SUTEL-SCS-2017 del 29 de junio de 2017, en el cual se establecieron los *“Requisitos para la remisión de recomendaciones técnicas al poder ejecutivo para otorgar permisos de uso del espectro radioeléctrico en el servicio fijo y satelital”* propuestos mediante el oficio 4967-SUTEL-DGC-2017 de fecha 16 de junio del 2017.-----
- XI.** Que el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, Decreto Ejecutivo 44010-MICITT (en adelante PNAF), establece bandas destinadas al desarrollo de sistemas de radioenlaces fijos y satelitales. -----
- XII.** Que los lineamientos generales aplicables a los permisos de uso frecuencias fueron establecidos por las disposiciones del acuerdo del Consejo de la SUTEL número 014-036-2023 (05260-SUTEL-SCS-2023), que acoge las recomendaciones del oficio número 05042-SUTEL-DGC-2023, con el fin de brindar el dictamen técnico respectivo, conforme a lo establecido en el artículo 73 inciso d) de la Ley de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (Ley 7593), por lo que dichos lineamientos deben ser considerados en el análisis de permisos de frecuencias.-----
- XIII.** Que la SUTEL, en ejercicio de sus competencias y obligaciones, emitió mediante resolución RCS-281-2023, adoptada en la sesión ordinaria 069-2023, celebrada el 16 de noviembre del 2023, por medio del acuerdo 021-069-2015, un nuevo *“Procedimiento para la remisión al Poder Ejecutivo de recomendaciones técnicas para el otorgamiento de concesiones directas en frecuencias de asignación no exclusiva”*.
- XIV.** Que en razón de que la resolución RCS-281-2023 tiene como fin específico establecer el procedimiento para emitir las recomendaciones técnicas para el eventual

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

otorgamiento de concesiones directas, resulta necesario que la SUTEL determine los requisitos necesarios para la emisión de dictámenes técnicos asociados a solicitudes de concesiones directas del servicio fijo y satelital con el objeto de cumplir con el mandato legal de aplicar el ordenamiento jurídico en materia de telecomunicaciones, como lo dispone el artículo 59 de la Ley de la Autoridad de los Servicios Públicos y brindar seguridad jurídica a los administrados y a terceros en general interesados, en aplicación de los principios de transparencia y publicidad de la Ley General de Telecomunicaciones. -----

- XV.** Que por razones de oportunidad, conveniencia y mérito se derogaron en su totalidad las resoluciones número RCS-118-2015 del 15 de julio del 2015 denominada: *“Procedimiento para la remisión al Poder Ejecutivo de recomendaciones técnicas para el otorgamiento de concesiones directas de enlaces microondas en frecuencias de asignación no exclusiva”* así como, la resolución RCS-103-2016 de fecha 1° de junio del 2016 publicada en el Alcance 97 de La Gaceta 114 de fecha 14 de junio de 2016, denominada: *“Modificación parcial de la Resolución RCS-118-2015, denominada: Procedimiento para la remisión al Poder Ejecutivo de recomendaciones técnicas para el otorgamiento de concesiones directas en frecuencias de asignación no exclusiva.”*
- XVI.** Que todo solicitante de frecuencias tiene el derecho de conocer las reglas, condiciones, procedimientos y criterios que serán aplicados y respetados por este Órgano Regulador al efectuar los dictámenes técnicos que se someten a valoración del Poder Ejecutivo. -----
- XVII.** Que en atención al citado principio de transparencia reflejado en el artículo 3, inciso d) de la Ley General de Telecomunicaciones, y en aras de la seguridad jurídica es necesario que esta Superintendencia actualice los requisitos para su remisión al MICITT y para la emisión de dictámenes técnicos respecto al otorgamiento de permisos de uso para sistemas de radioenlaces fijos y satelitales. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- XVIII.** Que el procedimiento interno debe asegurar la eficiente y efectiva asignación, uso, explotación, administración y control del espectro radioeléctrico. -----
- XIX.** Que como base técnica que motiva la presente recomendación, conviene incorporar en su totalidad el análisis realizado en el oficio 10052-SUTEL-DGC-2023, del 27 de noviembre del 2023 el cual acoge este Consejo en todos sus extremos y forma parte integral de este acto administrativo. -----

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

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,-----

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 10052-SUTEL-DGC-2023 sobre la propuesta de actualización de requisitos para la remisión de recomendaciones técnicas al Poder Ejecutivo para otorgar permisos de uso del espectro radioeléctrico destinados a sistemas de radioenlaces fijos y satelitales, de conformidad con la resolución RCS-281-2023.-----

SEGUNDO: Aprobar la presente propuesta de requisitos para la remisión de recomendaciones técnicas al Poder Ejecutivo para otorgar permisos de uso del espectro

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

para sistemas de radioenlaces fijos y satelitales en línea con lo dispuesto en la resolución RCS-281-2023 según se muestra a continuación: -----

REQUISITOS PARA LA REMISIÓN DE DICTÁMENES TÉCNICOS AL PODER EJECUTIVO PARA PERMISOS DE USO DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO DESTINADOS A SISTEMAS DE RADIOENLACES FIJOS Y SATELITALES

1. Señalar que los requisitos mínimos que la SUTEL requiere para iniciar con el análisis de las solicitudes de permisos de uso destinados a sistemas de radioenlaces fijos y satelitales conforme al artículo 26 de la Ley General de Telecomunicaciones y 45 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones presentados ante el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, y para la eventual remisión al Poder Ejecutivo de las recomendaciones técnicas, son los establecidos en el artículo 47 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, así como los siguientes: -----
 - 1.1. Presentarse en idioma español o con su debida traducción oficial, conforme al Sistema Internacional de Unidades de Medidas (Ley 5292 del 9 de agosto del 1973 y su reglamento). -----
 - 1.2. Las personas físicas deberán indicar el nombre, apellidos, número de identificación y calidades del solicitante. Cuando se trate de personas jurídicas deberán indicar la razón social, el número de cedula jurídica y presentar personería jurídica donde conste quien es el representante legal y/o copia del poder del apoderado que la representa. Adicionalmente tanto las personas físicas como jurídicas deberán de presentar un medio donde recibir notificaciones (fax o correo electrónico). -----
 - 1.3. Estar firmada por el solicitante, el representante legal y/o apoderado con facultades suficientes para representarla. Dicha firma debe estar debidamente

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

autenticada por un Notario Público. -----

- 1.4. En el caso de las personas físicas, deberán mostrar la cédula de identidad o pasaporte del solicitante al momento de presentar la solicitud de permiso en atención a la Directriz 52-MP. En caso de ser persona jurídica, se requiere copia de la cédula de identidad o pasaporte del representante legal y/o apoderado solicitante. -----
- 1.5. Presentar declaración jurada rendida ante Notario Público donde se indique de forma amplia y detallada el uso que se le dará a la(s) frecuencia(s) solicitadas, mencionando las actividades que se desarrollan haciendo uso de la(s) misma(s) e indicando que la utilización de los radioenlaces fijos o satelitales serán únicamente para sus propios fines (auto prestación). Asimismo, deberá manifestar que conoce y respetará las condiciones establecidas para la operación y explotación de redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones, uso y explotación del espectro radioeléctrico. Adicionalmente, deberá indicar que declara conocer la legislación que rige la materia y que se compromete expresamente a cumplir con el ordenamiento jurídico, regulaciones, directrices, normativa y demás legislación aplicable en materia de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico. -----
- 1.6. Deberán adjuntar un diagrama completo y detallado de la red de telecomunicaciones en donde se muestre la relación entre los diferentes equipos que conforman la red. -----
- 1.7. Presentar certificación de que está al día en el cumplimiento de las obligaciones obrero – patronales con la Caja Costarricense del Seguro Social (Ley 17 del 22 de octubre de 1943) y con el pago de las obligaciones con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF, 22 inciso c) de la Ley 5662 de 23 de diciembre de 1974). -----
- 1.8. Presentar la solicitud y documentos anexos en original. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

2. Determinar que para efectos de la remisión de recomendaciones técnicas al Poder Ejecutivo se tomará la nomenclatura de servicios de telecomunicaciones establecida en el Anexo I de la resolución RCS-281-2023, aprobada en sesión ordinaria del Consejo de la SUTEL número 069-2023, celebrada el 16 de noviembre del 2023, mediante acuerdo 021-069-2015 publicado en el Alcance 233 a La Gaceta 219 del viernes 24 de noviembre de 2023.-----
3. De conformidad con lo dispuesto en el PNAF y sus reformas, y según las recomendaciones de la UIT para el análisis de la factibilidad técnica y de las interferencias perjudiciales, las canalizaciones válidas y utilizadas por esta Superintendencia son las establecidas en el Anexo II de la resolución RCS-281-2023, aprobada en sesión ordinaria del Consejo de la SUTEL número 069-2023, celebrada el 16 de noviembre del 2023, mediante acuerdo 021-069-2015 publicado en el Alcance 233 a La Gaceta 219 del viernes 24 de noviembre de 2024. -----
4. Establecer que para los análisis que realizará la SUTEL de cara a la remisión al Poder Ejecutivo de los dictámenes técnicos requeridos como parte del proceso de permiso de uso para el otorgamiento de los enlaces del servicio fijo, se realizarán las siguientes actuaciones: -----
 - 4.1. La SUTEL iniciará los análisis una vez remitida oficialmente por parte del Poder Ejecutivo la respectiva solicitud, siempre y cuando cumpla con los requisitos indicados, la cual deberá contener un *“Proyecto de Emplazamientos y Enlaces punto a punto del servicio fijo”* con las especificaciones que se detallan en el siguiente cuadro: -----

Enlace	Enlace N°1		Enlace N°2		Enlace N°n	
	1TX	1RX	2TX	2RX	nTX	nRX
Sitios						
Nombre del Enlace						
Emplazamiento (nombre)						

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Enlace	Enlace N°1		Enlace N°2		Enlace N°n		
	Sitios	1TX	1RX	2TX	2RX	nTX	nRX
Provincia							
Cantón							
Distrito							
Latitud (WGS84)							
Longitud (WGS84)							
Altura del emplazamiento (MSNM)							
Frecuencia Central (MHz) Tx							
Numero de Canal (Recomendación UIT)							
Frecuencia Central (MHz) Rx							
Numero de Canal prima (Recomendación UIT)							
Ancho de Banda (BW [MHz])							
Nombre del fabricante de equipo Tx/Rx							
Modelo del equipo Tx/Rx							
Potencia de salida del equipo (dBm)							
Potencia isotrópica radiada equivalente (PIRE – EIRP, dBm)							
Rango de frecuencia de operación del equipo propuesto ($f_{inicial} - f_{final}$ [MHz])							
Sensibilidad Rx (dBm) (*)							
Relación C/I (carrier vrs interference) permisible							
Relación T/I (Threshold vrs interference) permisible							
Nombre del fabricante de la antena							
Modelo de antena							

07 de diciembre del 2023
 SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Enlace	Enlace N°1		Enlace N°2		Enlace N°n		
	Sitios	1TX	1RX	2TX	2RX	nTX	nRX
Ganancia de antena o del sistema de antenas (dBi)							
Polarización propuesta (Vertical/Horizontal)							
Altura del punto de radiación de antena respecto al suelo (m)							
Perdidas adicionales del enlace (dB)							
Modulación del enlace							

Notas: -----

1. El nombre del enlace consta de la concatenación del nombre del sitio A y el nombre del sitio B (A-B). -----
2. Cuando se trate de enlaces que operen en una sola vía (enlaces simplex) la frecuencia de Tx es la misma frecuencia de Rx. -----
3. Latitud y Longitud: en formato de grados, minutos y segundo o en formato decimal con mínimo 6 cifras significativas (d. dddddd°) [datum WGS84]. -----
4. Potencia del equipo: expresado en dBm. -----
5. EIRP: Potencia Transmisor (dBm) + Ganancia de antena (dBi) – Pérdidas de cables y conectores (dB). -----
6. MSNM: Metros Sobre el Nivel del Mar. -----
7. La canalización propuesta debe remitirse al ancho de banda por canal y el estándar UIT-R utilizado. -----
8. (*) Corresponde a la sensibilidad del equipo RX (fijo). Se debe brindar especificación por separado del equipo TX. -----
9. Se debe enviar el patrón de radiación de las antenas en formato nsma¹⁹ en un archivo

¹⁹ http://www.nema.org/recommendation/wg16_99_050.pdf

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- digital con extensión .dat, .adf o .txt. En todo caso deberán aportarse las hojas de datos de las antenas que muestren sus características técnicas. -----
10. Ganancia de la antena o del sistema de antenas: se debe presentar expresado en dBi.
11. Preferiblemente los sistemas de microondas deben tener posibilidades de modulación adaptativa. Para enlaces microondas por debajo de los 10 GHz, debe tener esquemas de modulación superiores a 64 QAM; y para enlaces superiores a los 10 GHz debe tener esquemas de modulación hasta los 256 QAM.-----
12. Para el caso de la canalización a utilizar favor referirse al anexo II de la resolución RCS-281-2023 adoptada en la sesión ordinaria 069-2023 celebrada el 16 de noviembre del 2023 mediante acuerdo 021-069-2023, donde se especifica para cada banda de frecuencia de asignación no exclusiva los anchos de banda utilizables, frecuencias de operación, número de canal según corresponda.-----
13. La información de la tabla descrita anteriormente deberá ser presentada también en formato digital con extensión del archivo .xls según las especificaciones requeridas por esta Superintendencia para lo cual deberán de solicitar el formato de archivo a presentar.
14. Con el propósito de estandarizar los parámetros por considerar en el análisis de interferencias de las solicitudes de enlaces punto a punto del servicio fijo y minimizar la afectación de estos nuevos enlaces hacia las redes ya establecidas de los operadores móviles, se informa que de no presentar los valores específicos para cada uno de los equipos utilizados en las bandas de frecuencias designadas como de uso no exclusivo en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias solicitados en la presente tabla, se considerarán los siguientes valores predeterminados:-----
- Relación portadora contra interferente (C/I) de 34 dB-----
 - Relación sensibilidad contra interferente (T/I) de 15 dB-----
- 4.2. Para brindar la recomendación técnica de un permiso de uso con asignación de enlaces para el servicio fijo, la SUTEL valorará la solicitud que el interesado presente en cuanto a sus requerimientos para la implementación de éstos. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- 4.3.** La recomendación técnica que rinda la SUTEL para la asignación de enlaces para el servicio fijo se realizará con base en los siguientes criterios: -----
- 4.3.1.** Se utilizarán las herramientas del software Spectra en sus últimas versiones especializadas para realizar el estudio de factibilidad de enlaces para el servicio fijo y el respectivo análisis de interferencias perjudiciales entre los diferentes servicios del espectro radioeléctrico. -----
- 4.3.2.** La SUTEL verificará la factibilidad de cada enlace del servicio fijo presentada por el interesado, siguiendo lo señalado en su solicitud. -----
- 4.3.3.** En caso de los parámetros técnicos no sean factibles, la SUTEL, mediante sesión de trabajo conjunta con el interesado, recomendará una opción cuyas especificaciones sean las más cercanas a la solicitadas por el interesado y aseguren la factibilidad de operación del enlace. Dicha factibilidad de operación dependerá de la disponibilidad de canales en el trayecto, la no interferencia a sistemas de comunicaciones ya establecidas entre los diferentes servicios radioeléctricos y las condiciones de propagación de la señal. En este sentido, la SUTEL podrá recomendar la modificación de los siguientes parámetros: polarización canalización dentro de la banda solicitada, canalización dentro de una banda distinta, altura, características de la antena, capacidad. De ser técnicamente necesario, mediante acto razonado y adecuado a la particular situación del caso, la SUTEL podrá recomendar las modificaciones de otros parámetros distintos a los anteriores definidos en el presente punto. -----
- 5.** Establecer que para el análisis que realizará la SUTEL de cara a la remisión al Poder Ejecutivo de los dictámenes técnicos requeridos como parte del proceso de otorgamiento de un permiso de uso que debe efectuar el Poder Ejecutivo para el otorgamiento de sistemas satelitales, se realizarán las siguientes actuaciones: -----
- 5.1.** La SUTEL iniciará los análisis una vez remitida oficialmente por parte del Poder Ejecutivo la respectiva solicitud, siempre y cuando cumpla con los requisitos de la

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

presente resolución, la cual deberá contener las especificaciones que se detallan a continuación: -----

5.1.1. Estaciones Terrenas con Condiciones Técnicas Particulares: estas corresponden a aquellas estaciones específicas (punto fijo o de ubicación permanente) donde se requiere por parte de solicitante una aprobación del sitio de transmisión, normalmente son puertas de enlace de una red satelital y deberán aportar la siguiente información de manera escrita y en formato digital:

REQUISITOS TÉCNICOS PARA ESTACIONES ESPECÍFICAS CON CARACTERÍSTICAS PARTICULARES			
1. Nombre de la estación			
2. Nombre del satélite ante UIT			
3. Número de referencia BR UIT y fecha publicación			
4. Servicio de radiocomunicación			
5. Servicio aplicativo o uso pretendido			
6. Latitud y Longitud			
7. Tipo de satélite (GSO, NGSO)			
Solo para satélites GSO de las estaciones satelitales			
8. Longitud nominal del satélite			
9. Azimut (°)	Mínimo		Máximo
10. Ángulo de elevación (°)			
Solo para satélites NGSO de las estaciones satelitales			
11. Azimut (°)			
12. Ángulo de elevación (°)			
13. Dimensión de la antena (metros)			
Enlace Descendente		Enlace Descendente	
14. Nombre Asociado		Nombre Asociado	
15. Patrón de radiación		Patrón de radiación	
16. Ganancia Antena (dBi)		Ganancia Antena (dBi)	
17. Apertura de haz a 3 dB		Apertura de haz a 3 dB	
18. Ancho de banda ocupado (MHz)		Ancho de banda ocupado (MHz)	
19. Tipo de Polarización		Tipo de Polarización	

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

REQUISITOS TÉCNICOS PARA ESTACIONES ESPECÍFICAS CON CARACTERÍSTICAS PARTICULARES			
20. Designación de la Emisión		Designación de la Emisión	
21. Pmax (dBW)		29. Temperatura Ruido más baja (°k)	
22. Densidad Potencia max (dBW/Hz)		30. Sensibilidad (dBm)	
23. Pmin (dBW)		31. T/I (dB)	
24. Densidad Potencia min (dBW/Hz)		32. C/I (dB)	
		33. C/N (dB)	
25. Canal de Transmisión (GHz)		Canal de Recepción (GHz)	
26. Tipo y niveles de modulación		Tipo y niveles de modulación	
27. Clase de estación		Clase de estación	
28. Naturaleza del servicio		Naturaleza del servicio	

Notas:-----

1. Nombre de la estación: nombre genérico que se haya dispuesto para la estación.
2. Nombre del satélite ante UIT: estación espacial asociada o satélite registrado en la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), más información en <https://www.itu.int/net/ITU-R/space/sn1/bsearchb/spublication.asp> -----
3. Número de referencia BR UIT y fecha publicación: -----
4. Servicio de radiocomunicación: Servicio Fijo por Satélite, Servicio Móvil por Satélite, Servicio de Radiodifusión por Satélite, entre otros, en consonancia con lo dispuesto para las bandas empleadas. -----
5. Servicio aplicativo o uso pretendido: asociado con nomenclatura del Anexo I de la resolución RCS-281-2023 adoptada en la sesión ordinaria 069-2023 celebrada el 16 de noviembre del 2023 mediante acuerdo 021-069-2023, deberá detallar el servicio o la razón para la cual se usará el recurso. -----
6. Latitud y Longitud: en formato de grados, minutos y segundo o en formato decimal con mínimo 6 cifras significativas (d.ddddd°) [datum WGS84].-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

7. Tipo de satélite (GSO, NGSO): se refiere a satélites geoestacionarios o no-geoestacionarios. -----
9. Azimut (°): Ángulo azimutal de funcionamiento o límite inferior del alcance (en grados), en el sentido de las agujas del reloj desde el norte verdadero, en la dirección del satélite.
10. Ángulo de elevación (°): Ángulo de elevación de funcionamiento o límite inferior del ángulo (en grados) de la antena, desde el plano horizontal, en la dirección del satélite.
11. Azimut (°): límite superior para el rango de ángulos operativos, en el sentido de las agujas del reloj -desde el norte verdadero, en la dirección del satélite. -----
12. Ángulo de elevación (°): límite superior para el rango de ángulos operativos, desde el plano horizontal, en la dirección del satélite. -----
14. Nombre asociado (Enlace Ascendente y Descendente): el o los nombres UIT asociados a los haces. -----
15. Patrón de radiación: Ref-pattern (co-Pol) que es el patrón de referencia de la antena, corresponde al gráfico de la atenuación en función de grados, favor referirse “Antenna Pattern Reference Manual” de la UIT, de no existir aportar un diagrama de radiación de la antena (tomando como referencia la dirección de máxima radiación) para cada banda de operación. -----
18. Ancho de banda ocupado (MHz): todos los empleados según las portadoras.-----
19. Tipo de Polarización: en caso de polarización lineal debe aportar el ángulo de polarización. -----
20. Designación de la emisión: para cada portadora conforme dispone el Reglamento de Radiocomunicaciones de la UIT en el Apéndice 1. -----
21. Pmax (dBW): corresponde al pico máximo de potencia en la entrada de la antena. -
22. Densidad Potencia max (dBW/Hz): suministrada a la entrada de la antena promediada sobre la peor banda de 4 kHz para portadoras por debajo de 15 GHz, o promediada sobre la peor banda de 1 MHz para portadoras por encima de 15 GHz.-----
23. Pmin (dBW): corresponde al pico de potencia mínimo entregado a la antena.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

24. Densidad Potencia min (dBW/Hz): suministrada a la entrada de la antena promediada sobre la peor banda de 4 kHz para portadoras por debajo de 15 GHz, o promediada sobre la peor banda de 1 MHz para portadoras por encima de 15 GHz.-----

25. Canal de Transmisión/Recepción (GHz): detallar todos los empleados. -----

27. y 28. Clase de estación y naturaleza del servicio: según la Circular de Regulación de Telecomunicaciones TRC 43, Designación de Emisiones, Clase de Estación y Naturaleza del Servicio. -----

29. Temperatura Ruido más baja (°k): con referencia a la salida de la antena receptora de la estación terrena en “condiciones de cielo despejado”, indicándose este valor para el valor nominal del ángulo de elevación cuando la estación transmisora asociada está a bordo de un satélite geoestacionario, en los demás casos, para el valor mínimo del ángulo de elevación. -----

30., 31. y 32. Sensibilidad (dBm), T/I (dB) y C/I (dB): valores que podría no aportarse.-

5.1.2. Estaciones Terrenas con Características Técnicas de Operación Similares:

Corresponden a aquellas estaciones que normalmente tienen una P.I.R.E. menor, pudiendo ser Específicas (ubicación permanente), típicas (móvil o transportable) o ETEM (Estaciones Terrenas en Movimiento), las cuales se enlazan con un solo satélite o constelación de satélites en una única banda de frecuencia. Son parte de esta categoría las estaciones tipo VSAT (Very Small Aperture Terminal), los terminales de usuario de internet satelital, estaciones móviles desplegables tipo flyaway, los terminales para el servicio móvil satelital, entre otros; deberán aportar la siguiente información de manera escrita y en formato digital: -----

REQUISITOS TÉCNICOS PARA ESTACIONES TÍPICAS CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES	
1. Tipo de estación	
2. Nombre del satélite ante UIT	

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

3. Número de referencia BR UIT y fecha publicación	
4. Tipo de satélite	
5. Servicio de radiocomunicación	
6. Servicio aplicativo o uso pretendido	
7. Fabricante	
8. Modelo	
9. Dimensiones de la antena (metros)	
10. Precisión de apuntamiento (°)	
11. Patrón de radiación	
12. Rango de operación TX (GHz)	
13. Potencia entrada de la antena (watts)	
14. Pmax (dBW)	
15. Ganancia de la antena TX (dBi a xxx GHz)	
16. PIRE (dBW, todas las portadoras)	
17. Ancho de banda ocupado TX (MHz)	
18. Designación de la emisión TX	
19. Rango de operación RX (GHz)	
20. Ganancia de la antena RX (dBi a xxx GHz)	
21. Ancho de banda ocupado TX (MHz)	
22. Designación de la emisión RX	

Notas: -----

1. *Tipo de estación: detallar si es Específicas (ubicación permanente), típicas (móvil o transportable) o ETEM (Estaciones Terrenas en Movimiento, detallar si es para aeronave, embarcación o vehículo terrestre).*-----
2. *Nombre del satélite ante UIT: estación espacial asociada o satélite registrado en la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), más información en <https://www.itu.int/net/ITU-R/space/snl/bsearchb/spublication.asp>*-----
3. *Número de referencia BR UIT y fecha publicación:*-----
4. *Tipo de satélite (GSO, NGSO): se refiere a satélites geoestacionarios o no-geoestacionarios.*-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- 5.** Servicio de radiocomunicación: Servicio Fijo por Satélite, Servicio Móvil por Satélite, Servicio de Radiodifusión por Satélite, entre otros, en consonancia con lo dispuesto para las bandas empleadas. -----
- 6.** Servicio aplicativo o uso pretendido: asociado con nomenclatura del Anexo I de la resolución RCS-281-2023 adoptada en la sesión ordinaria 069-2023 celebrada el 16 de noviembre del 2023 mediante acuerdo 021-069-2023, deberá detallar el servicio o la razón para la cual se usará el recurso.-----
- 11.** Patrón de radiación: Ref –pattern (co-Pol) que es el patrón de referencia de la antena, corresponde al gráfico de la atenuación en función de grados, favor referirse “Antenna Pattern Reference Manual” de la UIT, de no existir aportar un diagrama de radiación de la antena (tomando como referencia la dirección de máxima radiación) para cada banda de operación.-----
- 18. y 22.** Designación de la emisión: para cada portadora conforme dispone el Reglamento de Radiocomunicaciones de la UIT en el Apéndice 1.-----
- 5.2.** En todos los casos, deberán adjuntarse las especificaciones técnicas tanto de los equipos utilizados como de las antenas. Asimismo, deben aportar los gráficos de los filtros tanto del transmisor como del receptor.-----
- 5.3.** Los solicitantes de concesión directa de servicios de telecomunicaciones satelitales (incluido el servicio de difusión satelital), deberán presentar un contrato o en su defecto un documento formal firmado por el operador a quien se le pretenda alquilar su capacidad satelital (entendido como el operador que explota las posiciones orbitales asignadas por la UIT), o firmado por el proveedor de contenido que explote la capacidad satelital. En dicho documento el operador satelital deberá detallar la oferta de servicio, donde adicionalmente deberá incluir al menos lo siguiente: -----
- 5.3.1.** Nombre y datos de contacto del operador satelital.-----
- 5.3.2.** Nombre del satélite asociado (registrado ante UIT – Unión Internacional de Telecomunicaciones).-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- 5.3.3.** Número de referencia BR UIT y fecha publicación. -----
- 5.3.4.** Posición orbital en la que se encuentra. -----
- 5.3.5.** Canales de frecuencias por emplear (ascendente o descendente según corresponda). -----
- 5.3.6.** Designación de la emisión: para cada portadora conforme dispone el Reglamento de Radiocomunicaciones de la UIT en el Apéndice 1.-----
- 5.4.** La recomendación técnica que emita la SUTEL se realizará con base en los siguientes criterios: -----
- 5.4.1.** Se utilizarán herramientas del software Spectra en sus últimas versiones especializadas para realizar el estudio de factibilidad de enlaces satelitales y el respectivo análisis de interferencias perjudiciales entre los diferentes servicios del espectro radioeléctrico. En caso de las Estaciones Terrenas con Características Técnicas de Operación Similares, en vista que no poseen protección contra interferencias, se prescinde del análisis de interferencia. ----
- 5.4.2.** La SUTEL verificará la factibilidad de la solicitud presentada por el interesado, siguiendo lo señalado en la solicitud. -----
- 5.4.3.** En caso de que la solicitud no sea técnicamente factible, la SUTEL, mediante sesión de trabajo, recomendará una opción cuyas especificaciones sean las más cercanas a las solicitadas por el interesado y aseguren la factibilidad de operación del enlace. Dicha factibilidad de operación dependerá de la ocupación del espectro en el emplazamiento solicitado, la no interferencia a sistemas de comunicación ya establecidos y las condiciones de propagación de la señal. En este sentido, la SUTEL podrá recomendar la modificación de los parámetros de operación del sistema. -----
- 6.** Las solicitudes serán analizadas con base en los criterios de primero en tiempo primero en derecho y optimización del uso del espectro radioeléctrico, de tal forma que se asegure que no se presenten concentraciones en el uso del espectro. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

7. Las solicitudes serán analizadas de conformidad con las bases de datos y la información inscrita y actualizada del Registro Nacional de Telecomunicaciones.-----
8. Si realizado un análisis inicial resulta ser técnicamente necesaria información adicional o se requieren aclaraciones sobre la solicitud del interesado o la información no se presente de acuerdo con los requerimientos solicitados, la SUTEL podrá solicitar lo correspondiente directamente al interesado, todo en aplicación de lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, Ley 8220 y lo establecido en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública. -----
9. Una vez realizada la sesión de trabajo con el interesado establecida en el punto 4.3.3. y 5.2.3. del procedimiento, la SUTEL remitirá al MICITT, la recomendación técnica para el otorgamiento de los enlaces del servicio fijo y sistemas satelitales. -----
10. De acuerdo con el artículo 19 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo 34765, todo solicitante de un título habilitante podrá requerir por escrito que cierta información se declare confidencial, en cuyo caso deberá indicarlo expresamente por escrito. -----

TERCERO: Derogar expresamente y en su totalidad por razones de oportunidad y conveniencia, el Acuerdo del Consejo de la SUTEL 019-048-2017, comunicado al Poder Ejecutivo por medio del *oficio número 05393-SUTEL-SCS-2017 del 29 de junio de 2017, en el cual se establecieron los “Requisitos para la remisión de recomendaciones técnicas al poder ejecutivo para otorgar permisos de uso del espectro radioeléctrico en el servicio fijo y satelital”* propuestos mediante el oficio 4967-SUTEL-DGC-2017 de fecha 16 de junio del 2017, para proceder con su actualización de requisitos para la emisión de dictámenes técnicos respecto al otorgamiento de permisos de uso para sistemas de radioenlaces fijos y satelitales. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

CUARTO: Remitir al Poder Ejecutivo el oficio 10052-SUTEL-DGC-2023 con su respectivo Apéndice 1, donde se incorporan los requisitos de cara a la remisión de dictámenes técnicos para permisos de uso del espectro radioeléctrico destinados a sistemas de radioenlaces fijos y satelitales y que se encuentre disponible para los interesados en solicitar permisos para uso del espectro radioeléctrico. -----

QUINTO: Solicitar al área de comunicación, para que, en conjunto con la Dirección General de Calidad, se proceda con la actualización de la página WEB de la SUTEL con el de incorporar al acuerdo del Consejo sobre los requisitos para la emisión de dictámenes técnicos respecto al otorgamiento de permisos de uso para sistemas de radioenlaces fijos y satelitales. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

7.2. Propuesta de informe de resultados de medición de banda angosta 2023.

La Presidencia presenta para consideración del Consejo la propuesta de informe de resultados de medición de banda angosta 2023, emitida por la Dirección General de Calidad

Al respecto, se conoce el oficio 10148-SUTEL-DGC-2023, de fecha 29 de noviembre del 2023, relativo a los principales resultados de las mediciones de los segmentos de frecuencias atribuidas a los servicios fijo y móvil, donde se implementan redes de radiocomunicación de banda angosta en bandas inferiores a los 470 MHz. -----

Seguidamente la explicación de este asunto. -----

“Glenn Fallas: *Entonces seguiríamos con el punto 7.2, que es lo de banda angosta.* -----

Este sería el oficio 10148-SUTEL-DGC-2023, de los resultados de las mediciones que efectuamos. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Como usualmente trabajamos, anualmente realizamos, según el artículo 101 del reglamento de la ley, un estudio sobre el uso de las frecuencias de los servicios, en este sentido tenemos, voy a presentarles aquí más fácil, para que lo veamos, aquí están los resultados por cada segmento, por cada banda, el primer resultado que vemos acá es la banda de 30 a 50 MHz, ese es el resultado de las mediciones de las estaciones fijas del sistema de monitoreo de espectro, el siguiente es el de la banda de 138 a 144 MHz, aquí hay una utilización en Heredia, Cartago y Limón relativamente holgada del 10 al 20%, en Puntarenas a Upala, Pérez Zeledón. Liberia y Neilly se identificaron también inferior al 10%, entonces es una banda donde hay bastante espacio para la recomendación de asignación de frecuencias. -----

Aquí están los resultados del segmento de 148 –174 MHz, donde sí hay una mayor utilización, aquí tenemos que para Heredia y Cartago está entre el 10 y el 20 y en las demás estaciones tienen una utilización menor al 10%, aquí están las clasificaciones por cada estación. -----

En la banda 225 a 288 MHz, que tendríamos un comportamiento incluso más holgado, tenemos que en todas las estaciones la ocupación es de menos del 10%, eso quiere decir nuevamente que hay mucho espectro para ser asignado. -----

En el segmento de 422 a 425 MHz igualmente se hicieron las mediciones aquí en Heredia y Cartago en un porcentaje mayor al 20% y en las demás estaciones inferiores al 10, aquí están los valores de cada estación. -----

De 427 a 430 MHz, nuevamente se hicieron las mediciones, en Heredia y Cartago, hay una utilización superior al 20 y en los demás una utilización inferior al 10.-----

Sobre 440 – 470 MHz, este es uno de los bloques de mayor utilización, tenemos en Heredia y Cartago superior al 20 y en Puntarenas entre un 10 y un 20 y en las demás, inferior al 10%.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Aquí están los valores de cada una de las estaciones y al final, se muestra un análisis general de cada banda, de la cantidad de ocupación que se detectó a través de las mediciones realizadas. -----

La recomendación sería dar por recibido el informe y aprobar su traslado al MICITT, como parte de las funciones de la SUTEL. -----

Federico Chacón: *¿Comentarios consultas, doña Cinthya? No". -----*

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10148-SUTEL-DGC-2023 de fecha 29 de noviembre del 2023 y la explicación brindada por el señor Glenn Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 027-073-2023

RESULTANDO:

- I. Que dentro de las funciones de la Dirección General de Calidad le corresponde la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, por lo cual periódicamente se procede con la emisión de un informe sobre los resultados obtenidos en las mediciones automáticas que se llevan a cabo con el Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo de Espectro para bandas de frecuencias de para la determinación del uso de las bandas de frecuencias inferiores a 470 MHz atribuidas a los servicios fijo y móvil donde se implementan redes de radiocomunicación de banda angosta.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- II. Que de conformidad con lo anterior, la Dirección General de Calidad, de conformidad con sus funciones, realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio 10148-SUTEL-DGC-2023 del 29 de noviembre del 2023. -----

CONSIDERANDO:

- I. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones. -----
- II. Que según lo establece el artículo 59 la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, le corresponde lo siguiente: -----
“Corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones; para ello, se regirá por lo dispuesto en esta Ley y en las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables. (...)”-----
- III. Que el artículo 60 de Ley 7593, estipula que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene la obligación fundamental de -----
“(...) g) Controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales y los recursos de numeración, conforme a los planes respectivos. (...)”-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- IV. Que el artículo 73 de la citada Ley 7593 dispone que son funciones del Consejo de la SUTEL las de: -----
- “(...) e) Administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales. -----*
- j) Velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones. (...)”*
- V. Que el inciso g) del artículo 1 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, estipula que uno de los objetivos de dicha Ley es el asegurar la eficiente y efectiva asignación, uso y explotación del espectro radioeléctrico. -----
- VI. Que la Ley 8642 establece disposiciones claras en materia de planificación, administración y gestión del espectro radioeléctrico según los artículos 7 y 8. -----
- VII. Que el artículo 10 de la Ley general de Telecomunicaciones, Ley 8642 establece lo siguiente: *“(...) A la SUTEL le corresponderá la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.” -----*
- VIII. Que el artículo 11 del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) dispone sobre el uso eficiente del espectro que: *“(...) para la consecución del uso eficiente del espectro radioeléctrico, la SUTEL deberá contar con un sistema de comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas integrado por estaciones fijas y compactas, remotas, móviles y portátiles, que permita la verificación real de la ocupación y utilización del espectro”. -----*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- IX. Que el artículo 12 sobre gestión de espectro del PNAF establece que el Poder Ejecutivo puede modificar el PNAF para asegurar el uso eficiente del citado recurso, para lo cual podrá tomar como base: *"la obtención de insumos a partir de la organización y el establecimiento del sistema de gestión del espectro radioeléctrico, que con programas informáticos y otros medios técnicos o científicos requeridos, que implemente la SUTEL"*. -----
- X. Que para la obtención de los niveles de intensidad de campo eléctrico se cumple a cabalidad con el procedimiento aprobado mediante la resolución RCS-199-2012 *"Protocolo general de medición de señales electromagnéticas"* publicado el Alcance Digital 104 de La Gaceta 146 del 30 de julio del 2012, así como con el procedimiento DGC-CA-PROC-12, *"Procedimiento Ordinario para mediciones de campo"*. -----
- XI. Que la resolución y el procedimiento citado en el punto anterior cumple con los estándares definidos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) pertinentes a las mediciones de intensidad de campo eléctrico, específicamente en cuanto a las recomendaciones UIT-R SM.443-4, *"Mediciones de anchura de banda en las estaciones de comprobación técnica de las emisiones"* y UIT-R SM.378-7, *"Mediciones de la intensidad de campo en las estaciones de comprobación técnica"*.
- XII. Que se realizaron mediciones de las bandas de frecuencias inferiores a 470 MHz atribuidas a los servicios fijo y móvil en el periodo comprendido entre el 1° de octubre al 22 de noviembre del 2023. -----
- XIII. Que como base técnica que motiva la presente recomendación, conviene incorporar en su totalidad el análisis realizado en el oficio 10148-SUTEL-DGC-2023, del 29 de noviembre del 2023 el cual acoge este Consejo en todos sus extremos y forma parte integral de este acto administrativo. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Que de conformidad con los resultados y considerandos que anteceden, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones: -----

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación, -----

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido mediante oficio 10148-SUTEL-DGC-2023 de fecha 29 de noviembre del 2023, relativo a los principales resultados de las mediciones de los segmentos de frecuencias atribuidas a los servicios fijo y móvil donde se implementan redes de radiocomunicación de banda angosta en bandas inferiores a los 470 MHz. -----

SEGUNDO: Remitir los resultados del informe técnico 10148-SUTEL-DGC-2023 al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones en cumplimiento de las obligaciones de esta Superintendencia y las disposiciones normativas vigentes. -----

ACUERDO FIRME-----

NOTIFÍQUESE -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

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

Continúa la Presidencia y hace del conocimiento del Consejo la propuesta de dictamen técnico para recomendar el otorgamiento de permisos de uso de frecuencias (radioaficionados). -----

Al respecto, se conocen los criterios técnicos y recomendaciones correspondientes a las siguientes solicitudes de permisos y licencias de radioaficionados: -----

Oficio MICITT	Nombre	Cédula / DIMEX	Expediente
MICITT-DCNT-DNPT-OF-252-2023	ASOCIACION RADIOAFICIONADOS CARTAGO ARC	3-002-743378	ER-01735-2017
MICITT-DCNT-DNPT-OF-304-2023	RICARDO ALPÍZAR AMADOR	9-0008-0916	ER-01338-2014
MICITT-DCNT-DNPT-OF-262-2023	FRANKLIN VALENCIA MOLINA	2-0656-0799	ER-01248-2023

Seguidamente la explicación de este asunto. -----

“Glenn Fallas: *La asociación de Radioaficionados de Cartago (ARC), recordemos que los requisitos de una asociación de radioaficionados es tener al menos un radioaficionado de categoría superior, ellos tienen esa condición y se les recomendaría asignarles el indicativo T10ARC.* -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Luego tendríamos al señor Ricardo Alpízar Amador, que pasa de intermedio a superior y finalmente el señor Franklin Valencia Molina, que sería la primera vez que aprobó el examen y estaría siendo novicio y también solicitó banda ciudadana.-----

La recomendación de la Dirección es que por favor se emita el dictamen técnico correspondiente al MICITT e igual se valora la firmeza para que esto se remita a la brevedad al MICITT". -----

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido de los informes técnicos expuestos y la explicación brindada por el señor Glenn Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 028-073-2023-----

Dar por recibidos los criterios técnicos y recomendaciones correspondientes a las siguientes solicitudes de permisos y licencias de radioaficionados: -----

Oficio MICITT	Nombre	Cédula / DIMEX	Expediente
MICITT-DCNT-DNPT-OF-252-2023	ASOCIACION RADIOAFICIONADOS CARTAGO ARC	3-002-743378	ER-01735-2017

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

MICITT-DCNT-DNPT-OF-304-2023	RICARDO ALPÍZAR AMADOR	9-0008-0916	ER-01338-2014
MICITT-DCNT-DNPT-OF-262-2023	FRANKLIN VALENCIA MOLINA	2-0656-0799	ER-01248-2023

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

ACUERDO 029-073-2023

En relación con los oficios del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), para que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo los criterios técnicos y recomendaciones correspondientes a las siguientes solicitudes de permisos y licencias de radioaficionados: -----

Oficio MICITT	Nombre	Cédula / DIMEX	Expediente
MICITT-DCNT-DNPT-OF-252-2023	ASOCIACION RADIOAFICIONADOS CARTAGO ARC	3-002-743378	ER-01735-2017
MICITT-DCNT-DNPT-OF-304-2023	RICARDO ALPÍZAR AMADOR	9-0008-0916	ER-01338-2014
MICITT-DCNT-DNPT-OF-262-2023	FRANKLIN VALENCIA MOLINA	2-0656-0799	ER-01248-2023

El Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente: -----

RESULTANDO:

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

1. Que el MICITT presentó a la SUTEL los oficios indicados en la tabla anterior, mediante el cual solicita los estudios técnicos y las recomendaciones correspondientes para tramitar las gestiones antes indicadas.-----
2. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), realizó los estudios técnicos solicitados.-----

CONSIDERANDO:

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.-----
- II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes: -----
- Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados. -----
- IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar las gestiones solicitadas por el MICITT, conviene extraer de los informes de la Dirección General de Calidad, lo siguiente: -----
- a) Dar por recibido y acoger los respectivos dictámenes técnicos, siendo que los solicitantes han cumplido con todos los requisitos establecidos para este particular. -----
 - b) Aprobar la remisión de estos al Poder Ejecutivo, Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones del Viceministerio de Telecomunicaciones). ----
- V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo, para lo cual conforme con los artículos 136 párrafo 2 y 335 de la Ley General de la Administración Pública debe incluirse en el acto de comunicación del mismo. -----

POR TANTO,

De acuerdo con anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Públicos, Ley 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación, -----

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: Acoger los siguientes informes técnicos de la Dirección General de Calidad:----

Nombre	Cédula / DIMEX	Indicativo	Categoría	Dictamen Técnico	Expediente
ASOCIACION RADIOAFICIONADOS CARTAGO ARC	3-002-743378	TI0ARC	Superior	10063-SUTEL-DGC-2023	ER-01735-2017
RICARDO ALPÍZAR AMADOR	9-0008-0916	TI2RTI	Superior	10103-SUTEL-DGC-2023	ER-01338-2014
FRANKLIN VALENCIA MOLINA	2-0656-0799	TI5FVM / TEA5FVM	Novicio / Banda Ciudadana	10106-SUTEL-DGC-2023	ER-01248-2023

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo otorgar los permisos y licencias de radioaficionados antes detallados, siendo que han cumplido con todos los requisitos establecidos para este particular.-----

TERCERO: Notificar al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copias a los expedientes respectivos de esta Superintendencia.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

7.4. Propuesta de dictamen técnico para recomendar el archivo de la solicitud del permiso de uso de frecuencias (radioaficionado).

La Presidencia continúa y somete a consideración del Consejo la propuesta de dictamen técnico para recomendar el archivo de la solicitud del permiso de uso de frecuencias (radioaficionado). -----

Al respecto, se conocen los siguientes informes técnicos de la Dirección General de Calidad:

Nombre	Cédula / DIMEX	Indicativo	Categoría	Dictamen Técnico	Expediente
LUIS FRANCISCO ABARCA CASTRO	1-1413-0001	T12LAC	Novicio	10153-SUTEL-DGC-2023	ER-01653-2020
JOSEPH CHARLES ADAMS	AN351780	-	Superior	10197-SUTEL-DGC-2023	ER-00299-2023

“Glenn Fallas: Luego tendríamos también radioaficionados, pero estos fueron los que se cargaron en una sesión anterior, tendríamos en este caso a Luis Francisco Abarca Castro, que sería la primera vez que aprueba el examen de radioaficionado y estaría en la categoría novicio y el señor Joseph Charles Adams, que sería en categoría superior, sin embargo, en el caso de don Luis Francisco Abarca, sería un trámite de extinción y en el caso de Joseph Charles Adams sería un archivo por no haber aportado la información solicitada.-----

Entonces en estos dos casos son dictámenes más bien de índole negativo, para informar al MICITT que no se pudo gestionar la solicitud del interesado”.-----

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

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido de los informes técnicos expuestos y la explicación brindada por el señor Glenn Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 030-073-2023-----

Dar por recibido los criterios técnicos y recomendaciones correspondientes a las siguientes solicitudes de permisos y licencias de radioaficionados: -----

Oficio MICITT	Nombre	Cédula / DIMEX	Expediente
MICITT-DCNT-DNPT-OF-113-2023	LUIS FRANCISCO ABARCA CASTRO	1-1413-0001	10153-SUTEL-DGC-2023
MICITT-DCNT-DNPT-OF-044-2023	JOSEPH CHARLES ADAMS	AN351780	10197-SUTEL-DGC-2023

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

ACUERDO 031-073-2023

En relación con los oficios del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), para que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo los criterios técnicos y recomendaciones correspondientes a las siguientes solicitudes de permisos y licencias de radioaficionados: -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Oficio MICITT	Nombre	Cédula / DIMEX	Expediente
MICITT-DCNT-DNPT-OF-113-2023	LUIS FRANCISCO ABARCA CASTRO	1-1413-0001	10153-SUTEL-DGC-2023
MICITT-DCNT-DNPT-OF-044-2023	JOSEPH CHARLES ADAMS	AN351780	10197-SUTEL-DGC-2023

El Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente: -----

RESULTANDO:

1. Que el MICITT presentó a la SUTEL los oficios indicados en la tabla anterior, mediante el cual solicita los estudios técnicos y las recomendaciones correspondientes para tramitar las gestiones antes indicadas. -----
2. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), realizó los estudios técnicos solicitados. -----

CONSIDERANDO:

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642. -----
- II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.-----

- III.** Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes: -----
- Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados. -----
- IV.** Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar las gestiones solicitadas por el MICITT, conviene extraer de los informes de la Dirección General de Calidad, lo siguiente: -----
- a) Dar por recibido y acoger los respectivos dictámenes técnicos, siendo que los solicitantes han cumplido con todos los requisitos establecidos para este particular. -----
 - b) Aprobar la remisión de estos al Poder Ejecutivo, Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones del Viceministerio de Telecomunicaciones). --
- V.** Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo, para lo cual conforme con los artículos 136 párrafo 2 y 335

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

de la Ley General de la Administración Pública debe incluirse en el acto de comunicación del mismo.-----

POR TANTO,

De acuerdo con anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,-----

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: Acoger los siguientes informes técnicos de la Dirección General de Calidad:----

Nombre	Cédula / DIMEX	Indicativo	Categoría	Dictamen Técnico	Expediente
LUIS FRANCISCO ABARCA CASTRO	1-1413-0001	TI2LAC	Novicio	10153-SUTEL-DGC-2023	ER-01653-2020
JOSEPH CHARLES ADAMS	AN351780	-	Superior	10197-SUTEL-DGC-2023	ER-00299-2023

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo que lleve a cabo lo que en derecho corresponda en cuanto a las solicitudes de permisos de radioaficionados antes detalladas, en vista de la inviabilidad de ser atendida cada una de ellas. -----

TERCERO: Notificar al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copias a los expedientes respectivos de esta Superintendencia. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

7.5. *Propuesta de medidas de simplificación regulatoria.*

Continúa la Presidencia y hace del conocimiento del Consejo la propuesta de propuesta de medidas de simplificación regulatoria. -----

Al respecto, se conoce el oficio 10203-SUTEL-DGC-2023, del 30 de noviembre del 2023, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el criterio jurídico sobre las “MEDIDAS DE MEJORA REGULATORIA PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE LAS DIVERSAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES POR PARTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD”. ---

De inmediato, la exposición e intercambio de impresiones sobre el particular. -----

“Glenn Fallas: Continuaremos con el tema de simplificación regulatoria, que creo que yo se los he adelantado en algunas sesiones anteriores, estaríamos con el oficio de 10203-SUTEL-DGC-2023 y para la Dirección es muy importante hacer ver, voy a presentarles aquí para que vean la cantidad de resoluciones que tuvimos la oportunidad de realizar y que por dicha llevaron a una simplificación regulatoria, aquí vamos viendo que por ejemplo para el tema de facturación había 2 resoluciones, para el tema de calidad de servicios había muchas resoluciones, para el tema de roaming, está la RCS-041 del 2014; para el procedimiento de reclamaciones también había varias resoluciones, para la información de los servicios de Hiper TV igualmente había varias resoluciones, el uso justo y velocidad funcional de estas hay muchas, pero recordemos que muchas de estas fueron finalmente solicitadas por la Sala Constitucional ante el derecho de la política de la ciudad funcional, luego sobre los contratos de adhesión también hay muchas resoluciones que han sido de la evolución de los diferentes cambios en las guías de homologación, de contratos en

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

portabilidad numérica, también hay mucha historia tanto en la fija como en la móvil y también en portabilidad fija; como les digo, había resoluciones que implicaban una necesidad de actualización y en homologación de terminales también, vean que hay una historia bastante amplia de resoluciones que vienen a regular el tema y que por ende, se requería concentrar todo en una sola herramienta, para que no hubiera una dispersión de normas e igualmente el registro prepago en las condiciones de permanencia mínima de las multas por retiro anticipado y en otros hicimos revisión también del pliego tarifario del 2014, también el tema de las bandas horarias, revisamos el tema de la localización del 911, una resolución de notificaciones, temas que también revisamos estos en conjunto con Fonatel, que hicimos la revisión de los instructivos de los proyectos y programas de Fonatel, ahí les remitimos a ellos una serie de recomendaciones, también de mediciones electromagnéticas, esto ya empezando en espectro, todo el tema de las concesiones directas que vimos también la actualización que se ha dado; sobre el canon de reserva del espectro también hay una serie importante de resoluciones y aquí en resumen, se analizaron 68 resoluciones de las cuales se pudo revocar 43 y se y se actualizaron 8, eso quiere decir que alrededor de un por 63% de las de la normativa se logró simplificar y un 12% actualizar, lo cual desde la perspectiva de la Dirección es algo importante que viene a ser totalmente consistente con el tema de mejora regulatoria y simplificación normativa y por ende, recomendamos al Consejo dar por recibido el informe y valorar si la Unidad de Comunicación pudiera al menos indicar esta estadística general de las tareas que se han realizado, lo anterior sin demeritar la recomendación que también tenemos extra al informe de que este mismo ejercicio se podría replicar en las demás Direcciones, para buscar una mejora regulatoria integral.-----

También quiero indicarles que en foros internacionales, cuando se habla de mejoras regulatoria, este es un tema que siempre se aborda y nosotros lo hemos tenido como un tema más cotidiano, sin embargo, es importante también hacer la referencia a que como

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

cualquier entidad regulatoria, necesitamos tener ese énfasis en que la regulación esté actualizada y que sea la mínima necesaria para una correcta operación de los servicios.---

Entonces, eso sería señores, más bien, como le digo yo se los prometí hace días y no hemos podido traerlo y ya por dicha lo traemos.-----

Federico Chacón: *Excelente Glenn, un súper producto y bueno, ya lo comentamos, algunas cosas. No sé si hay preguntas mentaría.-----*

Cinthy Arias: *Yo sí tenía un comentario y tal vez ahí nos puede ayudar don Jorge Brealey.*

A ver, todo esto es súper importante y me parece que es relevante trasladar esta información a la Comisión de Mejora Regulatoria, concretamente trasladarlo a la compañera Laura Calderón, que es la gestora de estos temas, que se encarga de la actualización del catálogo de trámites que tiene la institución. Entonces, para que se haga una verificación contra estos ajustes de eliminación de estas, o compilación en otras resoluciones de regulaciones existentes, me parece que es relevante y sugeriría entonces que se agregue un punto y que don Jorge Brealey nos ayude para hacer el traslado a la Comisión y a la compañera Laura Calderón, Gestora de Mejora Regulatoria, para la actualización del catálogo de trámites en lo que corresponda.-----

Federico Chacón: *Está bien, excelente. Entonces don Glenn, sería adicionar ese punto y no sé cómo podríamos también solicitar un plan de trabajo o una propuesta similar a otras Direcciones, también añadirlo en algún numeral, tal vez si lo ves con don Jorge Brealey para que por favor nos ayude a hacer la revisión-----*

También me parece importante, en seguimiento también a la consulta que nos había hecho la Junta Directiva sobre la actualización y la vigencia de todas las normativas que teníamos, sería importante tal vez darles una copia de este acuerdo a ellos para que los tengan informados.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Don Glenn, sería muy bueno tal vez que te reúnas con doña Fiorella Alvarado y con don Eduardo Castellón, para ver cómo se puede comunicar esto y cuando tenga una propuesta que nos cuenten para ver si con un correo con la lista de los operadores que tenemos, poner un banner, o remitírselo de alguna forma especial a INFOCOM, etcétera, pero esto es un tema que como decís es muy valioso, es un gran trabajo de análisis en revisión y la simplificación siempre es uno de los pilares que se ha propuesto Sutel ahora en toda su línea de trabajo y merece comunicarlo como debe ser.-----

Entonces, si están de acuerdo, doña Cinthya agregamos el tema que proponían esto de comunicación y el acuerdo a otras Direcciones.-----

Cinthya Arias: *Sí, perdón, estoy de acuerdo. Tal vez nada más comentar que en el marco de la Comisión de Mejora Regulatoria se les pidió a todos los representantes de las Direcciones que para el mes de enero tuvieran una revisión precisamente de ese catálogo de trámites.-----*

Esa revisión podría ir de la mano del barrido de cuáles son las resoluciones vigentes o no y me parece que sería muy atinado que fueran los mismos representantes los que ayudarán a hacer esa revisión.-----

Entonces, tal vez para que lo valoren con el acuerdo que don Jorge Brealey agregaría sobre ese tema junto con don Glenn Fallas.-----

Federico Chacón: *Perfecto, excelente entonces.-----*

Don Glenn de nuevo, felicidades un gran trabajo.-----

Glenn Fallas: *Muchas gracias. Sí, han sido varias consultas públicas que también ha conocido el Consejo y pues por dicha vamos en un tema hacia adelante, sobre la mejora regulatoria".-----*

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

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10203-SUTEL-DGC-2023 del 30 de noviembre de 2023 y la explicación brindada por el señor Glenn Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 032-073-2023

- a. DAR por recibido y acoger el oficio 10203-SUTEL-DGC-2023 del 30 de noviembre de 2023, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el criterio jurídico sobre las *“MEDIDAS DE MEJORA REGULATORIA PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE LAS DIVERSAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES POR PARTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD”*. -----
- b. REMITIR el presente acuerdo y el oficio 10203-SUTEL-DGC-2023 del 30 de noviembre de 2023 a la señora Laura Calderón, gestora del catálogo de trámites y funcionaria de la Dirección General de Mercados y a la Comisión de Mejora Regulatoria institucional, para lo relativo a la revisión periódica y actualización del Catálogo Nacional de Trámites de la Superintendencia de Telecomunicaciones, y su eventual actualización en la plataforma respectiva del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, según corresponda. -----
- c. REQUERIR a la Dirección General de Mercados, Dirección General de Fonatel, Dirección General de Competencia realizar un análisis de la normativa vigente, con el fin de efectuar una simplificación regulatoria en los términos del oficio 10203-SUTEL-DGC-2023 del 30 de noviembre de 2023 (compilación, revisión y determinación de la

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

vigencia de la normativa, resoluciones y disposiciones con carácter general emitidos por el Consejo), así como, informar al Consejo al respecto dentro del plazo de 30 días naturales al día siguiente de la notificación de este acuerdo, de la planificación (cronograma, actividades, responsables y plazos) para la ejecución de esta instrucción.

- d. INSTRUIR a la Unidad de Comunicación para que, con el apoyo de la Dirección General de Calidad, proceda con la publicación de las estadísticas de mejora regulatoria, tanto por la promulgación del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) y el nuevo Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF). -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

7.6. Propuesta de evaluación del cumplimiento del indicador de respuesta para centros de atención de llamadas. -----

A continuación, la Presidencia presenta para consideración de Consejo la propuesta de evaluación del cumplimiento del indicador de respuesta para centros de atención de llamadas. -----

Al respecto se conoce el oficio 10012-SUTEL-DGC-2023, del 24 de noviembre de 2023, que contiene el *“Informe sobre la evaluación del cumplimiento del indicador tiempo de atención de llamadas de acuerdo con el artículo 31 del Reglamento de prestación y calidad de servicios”*, emitido por la Dirección General de Calidad. -----

Seguidamente la exposición de este punto. -----

“Glenn Fallas: *Este es el informe del tiempo de respuesta de los centros de atención al público.* -----

Recordemos que por normativa, los operadores de los servicios de telecomunicaciones deben tener centros de atención al público gratuitos que también atiendan dentro de un

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

umbral establecido en el indicador IC6 del Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios. -----

En este sentido, la Dirección realizó un nuevo estudio sobre el cumplimiento de esos tiempos de atención y la gratuidad de los centros de atención. -----

Voy a compartirles el informe como tal para que veamos los principales resultados.-----

Aquí estaría el resultado por escenario, tipo de servicio del cumplimiento de este indicador, tendríamos, por ejemplo, que en el ICE si bien a nivel general ellos cumplen, hay 2 servicios en el 1119 en el 1193, que tienen un porcentaje de cumplimiento realmente bajo.-----

En el caso de Liberty, igual para el servicio de telefonía móvil, se tiene un cumplimiento del 0%; en Telecable para todos los servicios se registra un cumplimiento de los umbrales, al igual que en Call my Way.-----

En el caso de R&H con el número 1234, esta no es la primera vez que vemos esto, hay graves problemas de atención al público y en Skype igualmente no se cumplen los tiempos de atención al público establecidos en el Reglamento.-----

Otro aspecto que también es importante valorar es el tema de los cobros, aquí tenemos que cuando el operador Kolby inicia una comunicación hacia el destino 1234 de R&H, estas llamadas se cobran a pesar de que los centros de televisión deben ser gratuitos y en el caso de Liberty, igualmente cuando este operador inicia una comunicación con destino a Kolby, a Claro, a Telecable y CallMyWay, todas las comunicaciones se le cobran a los usuarios, lo cual es contrario a la normativa y es un tema que además de solicitarse a los operadores que lo subsanen a la brevedad, implicaría un cobro de una tarifa irregular a los usuarios. En este sentido, nosotros recomendamos dar por recibido el informe, a estos operadores que registraron problemas con los registros de los tiempos se le solicita un plan de mejoras, para que siempre se cumpla con la proporción de 20 segundos, para el 35% de los casos según la resolución de umbrales del reglamento y también que se realicen

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

evaluaciones dentro de este plan donde se permita la acreditación de estos tiempos de atención.-----

Aquí proponemos las fechas en las que los operadores deberían de estar remitiendo esa información, donde se verifique el cumplimiento del indicador. Estas pruebas tienen que hacerse en un marco muestral confiable y además, informarnos si se mantienen los esquemas de atención al público de los IBR's establecidos para completar la siguiente tabla, que es el número de escenario, el número del centro de gestión para registrar cuántas llamadas se atienden en los 20 segundos y cuáles en los 2 minutos que establece la normativa.-----

En cuanto al operador ICE, se le pide un plan de mejoras para los escenarios que veíamos donde registraron 20 y un 0%, y que también que realicen las pruebas mensuales que les señalábamos, para enero, febrero y marzo y que nos aporten esta información de conformidad con la tabla correspondiente.-----

Igualmente para Liberty, que se aporte el estudio de las diferentes mediciones y también que se permita completar las tablas de las estadísticas de llamadas atendidas en tiempo reglamentario.-----

También requerir a los operadores que remitan a la Superintendencia los planes de mejora y solicitar a los operadores que en el plazo máximo de 10 días confirmen los plazos de atención de los centros de telegestión, solicitar a Kolby y a Liberty que realicen los ajustes de forma inmediata, estos son los de los cobros de los centros de atención al público, que como le digo, se estaría haciendo un cobro irregular a los usuarios, para que el operador Kolby no cobre más llamadas con destino a R&H y revisen los contratos de interconexión, al igual que Liberty deberá realizarlo para el cobro de llamadas con origen y destino a Kolby, con destino a Claro, Telecable y R&H y luego remitir esta información a la Dirección General de Mercados, dado que esto podría ser una eventual causal de una infracción.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

También hacer ver que R&H tiene 3 años consecutivos con un porcentaje de 0% en la atención de un agente, lo cual puede ir en un incumplimiento de los derechos de los usuarios e instruir a la Dirección General de Calidad para que realicemos el seguimiento respectivo. -----

Finalmente, registrarlo en el RNT como todas las evaluaciones que realiza esta Superintendencia, eso sería señores. Muchas gracias.-----

Jessica Soto: *Don Glenn, una consulta concreta, esta falta que estás mencionando sobre el tema de la atención del cobro que se les traslada a los usuarios de estos 2 operadores, lo que entiendo es de que se les pide un plan, no se les multa de una, según la normativa lo plantea así, sino que se les pide un plan de acción. Ese plan de acción ¿ustedes le dan seguimiento y luego vuelven a hacer esta medición o sale reflejado en el informe periódico?, ¿que sigue de este?, ¿cómo es ese plan de acción?, o sea, ¿cómo nos aseguramos que realmente eso, porque es grave, que eso no vuelva a ocurrir?, esa es la pregunta en concreto.-----*

Glenn Fallas: *Sí, tal vez importante, ya ha ocurrido, lamentablemente, esta no es la primera vez que se da, por ende se recomienda remitir a la Dirección General de Mercados y según la regulación vigente, los números de atención al público deben de ser gratuitos y ya hay un incumplimiento por se de la normativa y el seguimiento que nosotros le damos sería verificando las pruebas y verificando los resultados que implicarían el próximo año hacer un nuevo informe y ver si el operador efectivamente corrigió esta situación, pero que la falta tal cual ya está dada y ya es una situación donde lamentablemente se le está cobrando a los usuarios de un operador para llamar a números que deberían ser gratuitos, eso es un poco de los términos del contrato de interconexión, donde en teoría los números de cobro revertido se liquidan, pues no están siendo efectivos.-----*

Jessica Soto: *Está bien. Muchas gracias". -----*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 10012-SUTEL-DGC-2023 del 24 de noviembre de 2023 y la explicación brindada por el funcionario Glenn Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 033-073-2023

RESULTANDO

- I. Que con base en las metodologías de medición dispuestas en la resolución RCS-019-2018, se procedió a realizar pruebas sobre el tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas, indicador IC-6 según el artículo 31 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS), desde el 17 de abril al 6 de julio del 2023, utilizando como origen de las comunicaciones servicios de los operadores Instituto Costarricense de Electricidad, Claro CR Telecomunicaciones S.A. y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A., que pertenecen a la Superintendencia de Telecomunicaciones. -----
- II. Que para la selección de los operadores/proveedores evaluados se consideró a aquellos que agrupan más del 90% de la distribución de usuarios o participación de mercado de cada servicio evaluado o que sean relevantes, específicamente telefonía fija, telefonía móvil, transferencia de datos fija, transferencia de datos móvil y televisión por suscripción. Lo anterior, con base en los informes correspondientes a las Estadísticas del Sector Telecomunicaciones 2020, 2021, 2022 (publicados en los años

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

2021, 2022 y 2023 respectivamente)²⁰. En la siguiente tabla se muestra la lista de operadores/proveedores seleccionados para la ejecución de las pruebas: -----

Tabla 1. Lista de operadores o proveedores evaluados – distribución/participación de mercado-----

Operador	Nombre Comercial	Distribución por operador de suscriptores Telefonía VOIP (%)			Distribución de suscriptores Telefonía móvil (%)			Distribución de suscriptores Transferencia de datos móvil postpago (%)			Participación de mercado acceso a Internet fijo (%)		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Instituto Costarricense de Electricidad	Kölbi	No aplica			41,1	38,6	32,5	49,1	38,3	46,5	33,1	29,8	26,6
Claro CR Telecomunicaciones S.A.	Claro	---	---	---	20,3	19,1	21,2	25,9	29,5	23,7	---	---	---
Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. ²¹	Liberty	---	---	---	38,6	42,3	46,4	25,0	32,2	29,8	---	---	---
Liberty Servicios Fijos LY S.A. ²²		44,9	55,3	70,1	---	---	---	---	---	---	22,2	23,5	24,6
Telecable S.A.	Telecable	12,7	10,8	8,2	---	---	---	---	---	---	19,9	19,9	21,2

²⁰ Los informes sobre los indicadores del Sector de Telecomunicaciones se encuentran disponibles en el sitio Web de la SUTEL: <https://www.SUTEL.go.cr/informes-indicadores>.

²¹ De acuerdo con la resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones RCS-247-2022 del 30 de setiembre de 2022, Telefónica de Costa Rica RC S.A. (conocido por su nombre comercial como Movistar) cambió su razón social a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. (conocido por su nombre comercial como Liberty).

²² De acuerdo con la resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones RCS-248-2022 del 30 de setiembre de 2022, Cabletica S.A. cambió su razón social a Liberty Servicios Fijos LY S.A. (conocido por su nombre comercial como Liberty).

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Operador	Nombre Comercial	Distribución por operador de suscriptores Telefonía VOIP (%)			Distribución de suscriptores Telefonía móvil (%)			Distribución de suscriptores Transferencia de datos móvil postpago (%)			Participación de mercado acceso a Internet fijo (%)		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Millicom Cable Costa Rica S.A.	Tigo	24,8	18,3	10,9	---	---	---	---	---	---	18,5	18,6	18,1
R&H International Telecom Services S.A.	R&H (Vocex)	5,4	7,6	3,9	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Call My Way S.A.	Call My Way	4,1	3,8	2,7	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Servicios Directos de Satélite S.A.	Sky	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Fuente: Estadísticas del Sector Telecomunicaciones 2020, 2021 y 2022 SUTEL. -----

Notas: -----

- a) De acuerdo con los informes de estadísticas del sector de telecomunicaciones de la SUTEL, Kölbi es el único operador de telefonía básica tradicional, por lo que ostenta el 100% de participación en esta modalidad y no fue considerado en la distribución por operador de suscriptores de telefonía VOIP.-----
- b) Para el servicio de televisión por suscripción, los informes de estadísticas del sector de telecomunicaciones de la SUTEL no incluyen la información de la distribución porcentual de la partición de mercado de los operadores de dicho servicio. Sin embargo, sí incluye la distribución porcentual de las suscripciones al servicio de

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

televisión por suscripción según tecnología de acceso, según el informe del 2022 la televisión por cable tiene una presencia del 55% y la televisión satelital del 22%.---

- c) En este estudio, se añade al análisis el operador de televisión por suscripción satelital **Servicios Directos de Satélite S.A.** Esto se debe a que el informe "*Resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2022 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones*", aprobado en la sesión ordinaria 075-2022 del 10 de noviembre de 2022 mediante el acuerdo del Consejo 013-075-2022, reveló que el 43,34% de los usuarios del servicio de televisión por suscripción consideran que los operadores tardan más tiempo del esperado en atender sus llamadas, por lo que se solicitó a los operadores realizar mejoras en lo referente a la atención remota de los usuarios a través de sus centros de atención de llamadas. Dado que **Servicios Directos de Satélite S.A.** fue parte del grupo de operadores evaluados en dicho informe, se consideró pertinente incluirlo en este análisis para dar seguimiento al cumplimiento del indicador tiempo de respuesta de los centros de atención de llamadas (IC-6).-----

- III. Que, mediante los oficios señalados en la siguiente tabla, esta Superintendencia solicitó a los operadores Instituto Costarricense de Electricidad, Claro CR Telecomunicaciones S.A. y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A., los registros de llamadas de los servicios utilizados por la SUTEL para la verificación de los escenarios de prueba.-----

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

Operador	Nombre comercial	Número de oficio
Instituto Costarricense de Electricidad	Kölbi	05604-SUTEL-DGC-2023

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Operador	Nombre comercial	Número de oficio
Claro CR Telecomunicaciones S.A.	Claro	05605-SUTEL-DGC-2023
Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.	Liberty	05606-SUTEL-DGC-2023

- IV. Que, mediante los números de ingreso (NI) señalados en la siguiente tabla, los operadores remitieron los registros detallados de llamadas solicitados por esta Superintendencia.-----

Tabla 3. Operadores y números de oficios de solicitud de CDRs

Operador	Nombre comercial	Número de ingreso
Instituto Costarricense de Electricidad	Kölbi	NI-08830-2023
Claro CR Telecomunicaciones S.A.	Claro	NI-09075-2023
Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.	Liberty	NI-08736-2023

- V. Que mediante oficio número 08767-SUTEL-DGC-2021, del 1° de setiembre de 2021, la Dirección General de Calidad presentó a este Consejo el *“Informe sobre la evaluación del cumplimiento del indicador tiempo de atención de llamadas de acuerdo con el artículo 31 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios”*, el cual se dio por recibido en la sesión ordinaria número 080-2021 celebrada el 25 de noviembre del 2021, mediante acuerdo número 007-080-2021.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- VI.** Que, para el periodo del 25 de mayo hasta el 6 de junio de 2022, se realizaron pruebas a los centros de atención de llamadas de los operadores Kölbi, Claro, Liberty, Telecable, Tigo, Call My Way y R&H.-----
- VII.** Que para el periodo del 17 de abril al 6 de julio del 2023, se realizaron pruebas a los centros de atención de llamadas de los operadores Kölbi, Claro, Liberty, Telecable, Tigo, Call My Way, R&H y Sky.-----
- VIII.** Que según oficio número 10012-SUTEL-DGC-2023 del 24 de noviembre de 2023, la Dirección General de Calidad brindó la evaluación del cumplimiento del indicador tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas de acuerdo con el artículo 31 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.-----

CONSIDERANDO:

- I.** Que de conformidad con lo establecido en los artículos 41 y 42 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF) la Dirección General de Calidad (DGC) evalúa la calidad del servicio brindado por los operadores y proveedores, para lo cual realiza estudios técnicos programados así como aquellos que se requieran para la resolución de reclamaciones, por lo que le corresponde efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia respecto de los operadores y proveedores, de conformidad con lo señalado en el artículo 76 de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).-----
- II.** Que de conformidad con los artículos 60 incisos a), d), e) y k) y 73 incisos a) y k) de la Ley 7593, son obligaciones y funciones de esta Superintendencia garantizar y proteger los derechos de los usuarios, velar por el cumplimiento de las obligaciones de los operadores, aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones y conocer y sancionar las infracciones que incurran los operadores de los servicios de telecomunicaciones.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

III. Que según lo dispone en el artículo 45 incisos 5) y 21) de la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones, dentro de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones se encuentran, recibir el servicio de forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para lo cual pagará el precio correspondiente, y a no ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado.-----

IV. Que los artículos 10 y 13 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (RPUF)²³:-----

*“Artículo 10.-**Interposición de la reclamación ante el operador o proveedor.** De conformidad con el artículo 47 de la Ley 8642, los operadores y proveedores deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final.-----*

Para ello, deberán disponer de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que estos planteen. Este será de carácter gratuito y deberá operar de forma que el cliente o usuario tenga constancia, en cualquier caso, de su reclamación, estando obligados los operadores o proveedores a comunicarle el número de referencia dado a la reclamación planteada.-----

(...). (Subrayado no corresponde al original)-----

*“Artículo 13.-**Obligaciones de los operadores y proveedores.** De conformidad con lo establecido en la Ley 8642; se considerarán entre otras, las siguientes*

²³ Se señala que, el análisis se realizó con base en la normativa reglamentaria vigente al momento de la realización de las pruebas, ya que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final se publicó en el Alcance 200 de La Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022, y entró en vigor a partir del 23 de setiembre de 2023.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

obligaciones: (...) c) Los operadores o proveedores deberán ofrecer en forma gratuita a todos sus abonados, acceso a los números telefónicos de servicios de emergencias tales como el del 911, los bomberos, la policía, la Cruz Roja u otros que en el futuro se establezcan por parte del Estado. Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642. (...) (Subrayado no corresponde al original) ---

- V. Que en el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio, en cuanto a las competencias de la SUTEL se establece lo siguiente: “(...) *La SUTEL, en el ejercicio de sus competencias legales, podrá efectuar sus propias mediciones, así como analizar los datos de desempeño proporcionados por los operadores/proveedores, para determinar los niveles de calidad de servicio de los indicadores contemplados en el presente reglamento. (...)*”-----
- VI. Que de conformidad con el artículo 31 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio (en adelante RPCS) en cuanto al tiempo de repuesta para los centros de telegestión se dispuso lo siguiente: -----
- “(...) El tiempo de respuesta en los centros de atención de llamadas (IC-6), para el cual se toma como referencia la norma ETSI ES 202 057-1, será medido como la razón porcentual entre la cantidad de llamadas que obtienen respuesta efectiva del agente de atención humano dentro del tiempo máximo (umbral) que establezca la SUTEL, con respecto del total de llamadas recibidas en el centro de atención de llamadas del operador/proveedor, de acuerdo con la siguiente fórmula: -----*

$$IC-6 = \frac{\text{Cantidad de llamadas con respuesta efectiva dentro del umbral establecido}}{\text{Cantidad total de llamadas recibidas en el centro de atención de llamadas}} \times 100\%$$

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Los operadores/proveedores excluirán de la cantidad total de llamadas aquellas en las que: -----

1. Se haya dado respuesta satisfactoria a la gestión del usuario por medio del IVR antes del tiempo máximo (umbral) establecido por la SUTEL.-----
2. El usuario llamante haya terminado voluntariamente la llamada antes de completarse el tiempo máximo (umbral) establecido por la SUTEL.-----

En caso que el valor de IC-6 sea superior o igual al margen de tolerancia que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma: -----

$$\% \text{ Cumplimiento IC-6} = \frac{IC-6}{FR_{IC-6}}$$

(...)”-----

- VII. Que, según el artículo 47 del RPCS, para calcular el porcentaje de cumplimiento del indicador de calidad, se aplica un Factor de Rigurosidad (FR) igual a uno.-----
- VIII. Que de conformidad con el punto 6 de la Resolución RCS-152-2017 “Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios”, establece que: “(...) El tiempo de respuesta en los centros de atención de llamadas (IC-6) se define como el tiempo transcurrido entre el final de la marcación del usuario llamante y la respuesta efectiva por parte del agente de atención humano. Este tiempo incluye el tiempo de espera por estar el agente de atención ocupado, así como mensajes informativos que sean reproducidos mientras el usuario espera ser atendido por el agente de atención humana, y excluye el tiempo transcurrido en el sistema de respuesta automático de voz (IVR) requerido para direccionar al usuario al agente humano respetivo. (...)”-----

Para el periodo de medición aplica el umbral del año 3 en adelante, donde se define que el umbral del tiempo de respuesta por parte del agente humano es de 20

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

segundos, para el 35% de los casos, y la recomendación por parte de la SUTEL que el tiempo de respuesta debe ser menor a los 2 minutos, para el 100% de los casos.

- IX. Que el numeral 3 inciso 7) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, define el Centro de Atención al Usuario Final como: “*un conjunto de **canales gratuitos** soportados en una plataforma que, a través de medios telefónicos, electrónicos, aplicaciones o de forma presencial, provee las vías y condiciones para otorgar información a los usuarios, recibir y atender de forma efectiva reclamaciones y solicitudes respecto a la prestación de servicios y derechos de usuarios finales, así como, cualquier otra que facilite el trámite de los usuarios finales en relación con los servicios prestados por el operador/proveedor. Se excluye de esta definición a los comercializadores y distribuidores contratados por los operadores/proveedores únicamente para la venta de servicios*”. (Destacado intencional). -----
- X. Que el numeral 4 inciso 13) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, establece: “*13. Acceder de forma gratuita, indistintamente del origen de la comunicación, a los Centros de Atención al Usuario Final de todos los operadores/proveedores, para realizar las gestiones relacionadas con la prestación de los servicios de telecomunicaciones*”. -----
- XI. Que como base que motiva el presente acuerdo, conviene incorporar el análisis realizado por la Dirección General de Calidad por medio del oficio número 10012-SUTEL-DGC-2023 del 24 de noviembre de 2023, en lo que interesa, el cual acoge este Consejo en todos sus extremos y forma parte integral del presente acuerdo: -----
- “(…)

Sobre las pruebas para la evaluación de cumplimiento del indicador: “Tiempo de respuesta para los centros de llamadas (IC-6)” del artículo 31 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio-----

El presente estudio tiene la finalidad de verificar, a partir de una cantidad de pruebas establecidas, el cumplimiento del artículo 31 del RPCS que establece que el tiempo de

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

respuesta efectiva de los agentes de atención humanos en los centros de telegestión debe estar por debajo de los 20 segundos de espera para el 35% de los casos, y no más de 2 minutos para el 100% de los casos. -----

Además, en el presente informe se muestran los resultados de la comprobación del acceso gratuito a los servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones. -----

3.1. Metodología implementada y condiciones en la ejecución de pruebas de tiempo de respuesta para los centros de atención de llamadas IC-6-----

Para la ejecución de las pruebas, se contempló lo señalado en el capítulo 2 de la Metodología de medición aplicable a los indicadores comunes del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios de la Resolución RCS-019-2018, tiempo de respuesta para los centros de atención de llamadas (IC-6). El cual señala lo siguiente: -----

“(...) El tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas se define como el tiempo transcurrido entre el final de la marcación del usuario llamante y la respuesta efectiva por parte del agente de atención humano. Este tiempo incluye el tiempo de espera por estar el agente de atención ocupado, así como mensajes informativos que sean reproducidos mientras el usuario espera ser atendido por el agente de atención humana, y excluye el tiempo transcurrido en el sistema de respuesta automático de voz (IVR) requerido para direccionar al usuario al agente humano respectivo, lo anterior de conformidad con la definición 89 del artículo 7 del RPCS. -----

Para efectos de contabilizar las llamadas atendidas, el operador/proveedor deberá excluir de la cantidad total de llamadas aquellas en las que: -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

a) Se haya dado respuesta satisfactoria a la gestión del usuario por medio del IVR antes del tiempo máximo (umbral) establecido por la SUTEL. -----

b) El usuario llamante haya terminado voluntariamente la llamada antes de completarse el tiempo máximo (umbral) establecido por la SUTEL. (...)”-----

Las evaluaciones realizadas en el presente informe se apegan a la citada metodología, para lo cual se efectuaron llamadas de prueba y se verificó la respuesta satisfactoria y la selección de los escenarios del IVR que implican la respuesta por parte de un “Agente Humano”, como se detallará más adelante. -----

Asimismo, tal y como se señaló en el punto 1.2 del presente informe, se seleccionaron a los operadores/proveedores con mayor representación en el mercado o que sean relevantes, a nivel de los servicios de telefonía fija/IP, telefonía móvil, acceso a Internet fijo/móvil y televisión por suscripción. Dichos operadores/proveedores se detallan en la siguiente tabla: -----

Tabla 4. Lista de operadores o proveedores evaluados y servicio de telecomunicaciones

Operador/Proveedor	Nombre comercial	Tipo de servicio
Instituto Costarricense de Electricidad	Kölbi	Telefonía fija/IP, Telefonía móvil, Acceso a Internet fijo/móvil
Claro CR Telecomunicaciones, S.A.	Claro	Telefonía fija/IP, Telefonía móvil, Acceso a Internet fijo/móvil, Televisión por suscripción
Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.	Liberty	Telefonía fija/IP, Telefonía móvil, Acceso a Internet móvil
Liberty Servicios Fijos LY S.A.	Liberty	Telefonía fija/IP, Acceso a Internet fijo, Televisión por suscripción

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Operador/Proveedor	Nombre comercial	Tipo de servicio
<i>Telecable S.A.</i>	<i>Telecable</i>	<i>Telefonía fija/IP, Acceso a Internet fijo, Televisión por suscripción</i>
<i>Millicom Cable Costa Rica S.A.</i>	<i>Tigo</i>	<i>Telefonía fija/IP, Acceso a Internet fijo, Televisión por suscripción</i>
<i>R&H International Telecom Services S.A.</i>	<i>R&H</i>	<i>Telefonía fija/IP</i>
<i>Call My Way S.A.</i>	<i>Call My Way</i>	<i>Telefonía fija/IP</i>
<i>Servicios Directos de Satélite S.A.</i>	<i>Sky</i>	<i>Televisión por suscripción</i>

Para la determinación de los escenarios de prueba de los tiempos de atención de los centros de telegestión, como primer paso se realizó la consulta a las páginas Web oficiales de cada uno de los operadores/proveedores, según el artículo 13 inciso c), del RPUF²⁴, que establece que los operadores/proveedores, deben poner a disposición de sus abonados números de telegestión gratuitos, para acceder a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642. -----

En la siguiente tabla se muestran las páginas WEB consultadas: -----

²⁴ Se señala que, el análisis se realizó con base en la normativa reglamentaria vigente al momento de la realización de las pruebas, ya que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final se publicó en el Alcance 200 de La Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022, y entró en vigor a partir del 23 de setiembre de 2023.

07 de diciembre del 2023
 SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Tabla 5. Páginas WEB de los operadores/proveedores evaluados

Operador/Proveedor	Página Web consultada
Kölbí	https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/ayuda/contactenos/numeros-de-asistencia
Claro	https://www.claro.cr/personas/atencion-al-cliente/call-center/
Liberty (antes Movistar)	https://www.libertycr.com
Liberty (antes Cabletica)	https://www.libertycr.com
Telecable	https://telecablecr.com/contacto
Tigo	https://www.tigo.co.cr
R&H	https://odoo.rhitcr.com/
Call My Way	https://www.callmyway.com/
Sky	https://skycostarica.com

Nota: páginas consultadas entre 2 y 6 de marzo de 2023, las capturas de pantalla se muestran en el anexo 1. -----

Posteriormente, con base en lo señalado en el inciso c) artículo 13 del RPUF²⁵ y el capítulo 2 de la Metodología de medición aplicable a los indicadores comunes de todos los servicios del RPCS de la Resolución RCS-019-2018, se definieron los números de los centros de telegestión por evaluar de conformidad con las consultas realizadas, y con base a los siguientes criterios: -----

²⁵ Se señala que, el análisis se realizó con base en la normativa reglamentaria vigente al momento de la realización de las pruebas, ya que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final se publicó en el Alcance 200 de La Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022, y entró en vigor a partir del 23 de setiembre de 2023.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- a) En el caso que un operador/proveedor disponga de más de un número de telegestión, que presente el mismo esquema de atención al cliente, se deberá de seleccionar en primera instancia la numeración corta de 4 dígitos o número 800 correspondiente, que este incluido en el Plan Nacional de Numeración. -----
- b) Se deben de identificar los números que permitan la atención desde la perspectiva de reporte de averías y presentación de reclamaciones, que estén dispuestos al público en general, que no correspondan a números internos dentro de la red del operador/proveedor. -----
- c) Para los centros de atención de llamadas, en caso de que estos dispongan de un Sistema automatizado de respuesta interactiva (del término en inglés Interactive Voice Response, en adelante IVR), se deben de seleccionar las opciones orientadas a la atención de reporte de averías y/o presentación de reclamaciones.-----

Los números de destino de los centros de atención de llamadas de los operadores/proveedores seleccionados, se muestran en la siguiente tabla:-----

Tabla 6. Lista de números centros de atención de llamadas evaluados

Operador/proveedor	Número de centro de telegestión	Descripción
Kölbi (Instituto Costarricense de Electricidad)	1119	Atención a servicios fijos
	1193	Atención a servicios móviles
Claro	800-CRCLARO	Centro de telegestión
Liberty	1693	Centro de telegestión
Tigo	1722	Centro de telegestión
Telecable	1414	Centro de telegestión

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Operador/proveedor	Número de centro de telegestión	Descripción
Call My Way	800-800-0202	Centro de telegestión
R&H	1234	Centro de telegestión
Sky	800 027 2586	Centro de telegestión

6 Se señala que, el análisis se realizó con base en la normativa reglamentaria vigente al momento de la realización de las pruebas, ya que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final se publicó en el Alcance 200 de La Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022, y entró en vigor a partir del 23 de setiembre de 2023.-----

Seguidamente, se procedió a realizar llamadas a los Centros de Atención al Usuario Final, para la obtención del esquema del menú IVR, definido por los operadores/proveedores, para la atención de los usuarios. Los esquemas de las opciones de menú IVR citados en la tabla anterior se muestran en el apéndice 2 del presente informe. -----

De conformidad con el esquema obtenido en cada centro de atención de llamadas seleccionado, se establecieron los siguientes escenarios de prueba: -----

Tabla 7. Lista de números de centros de atención de llamadas evaluados y escenarios de pruebas

Operador destino	Número de centro de telegestión	Código de Escenario	Secuencia IVR	Descripción breve	Cantidad de llamadas a realizar por escenario	Cantidad de llamadas a realizar por operador
Kölbi	1119	CE01	1-#-1	Soporte o reporte avería de telefonía fija	13	52

07 de diciembre del 2023
 SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Operador destino	Número de centro de telegestión	Código de Escenario	Secuencia IVR	Descripción breve	Cantidad de llamadas a realizar por escenario	Cantidad de llamadas a realizar por operador
				(servicios fijos)		
		CE02	2	Soporte o reporte avería de Internet (servicios fijos)	13	
		CE03	3	Soporte o reporte televisión (servicios fijos)	13	
	1193	CE04	3-2	Tramites y consultas (servicios móviles)	13	
Claro	8002725276	CE05	2-2-1-2-#tel	Servicio móvil / Asistencia personalizada	17	51
		CE06	2-2-2-2-#ced	Servicio Satelital	17	
		CE07	2-2-2-3	Asistencia fibra óptica	17	

07 de diciembre del 2023
 SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Operador destino	Número de centro de telegestión	Código de Escenario	Secuencia IVR	Descripción breve	Cantidad de llamadas a realizar por escenario	Cantidad de llamadas a realizar por operador
Liberty	1693	CE08	1- #teléfono- 3-4	Asesor de servicio al cliente (servicios móviles)	11	55
		CE09	2-2-4-3-3-2	Soporte y reporte televisión (servicios fijos)	11	
		CE10	2-2-4-3-3-3	Servicio Internet (servicios fijos)	11	
		CE11	2-2-4-3-3-4	Servicio Digital (servicios fijos)	11	
		CE12	2-2-4-3-3-5	Telefonía (servicios fijos)	11	
Tigo	1722	CE13	1-1-1-3	Contactar Asesor	50	50
Telecable	1414	CE14	2-4	Hablar con un agente	50	50

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Operador destino	Número de centro de telegestión	Código de Escenario	Secuencia IVR	Descripción breve	Cantidad de llamadas a realizar por escenario	Cantidad de llamadas a realizar por operador
Call My Way	800 800 0202	CE15	1	Soporte/Servicio al cliente	50	50
R&H	1234	CE16	1	Reporte averías	17	51
		CE17	2	Servicio al Cliente	17	
		CE18	3	Soporte de los servicios	17	
SKY	800 027 2586*	CE19	1-#cliente-7	Asistencia de un ejecutivo	50	50

Con el fin de buscar resultados representativos desde el punto de vista estadístico, en el apéndice 3 del presente informe se muestra el cálculo de la muestra para el servicio bajo estudio, siendo que el valor de 48 llamadas por operador / proveedor corresponde al mínimo que permite el respaldo estadístico de las mediciones. Esto permite llevar a cabo un estudio con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del $\pm 4\%$. Lo anterior, bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple con un ajuste por finitud, con el fin de asegurar que la muestra sea seleccionada de manera aleatoria y que se realicen correcciones para tomar en cuenta la finitud de la población. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

En la siguiente tabla, se muestra la cantidad de llamadas ejecutadas por operador: -----

Tabla 8. Cantidad de llamadas realizadas por operador

Operador destino	Número de centro de telegestión	Código de Escenario	Secuencia numérica del menú de opciones IVR	Cantidad de llamadas ejecutadas por escenario de prueba	Cantidad total de intentos llamadas ejecutadas por operador
Kölbí	1119	CE01	1-#-1	13	55
		CE02	2	13	
		CE03	3	14	
	1193	CE04	3-2	15	
Claro	8002725276	CE05	2-2-1-2-#tel	17	52
		CE06	2-2-2-2-#ced	18	
		CE07	2-2-2-3	17	
Liberty	1693	CE08	1-#telefónico-3-4	11	57
		CE09	2-2-4-3-3-2	11	
		CE10	2-2-4-3-3-3	11	
		CE11	2-2-4-3-3-4	13	
		CE12	2-2-4-3-3-5	11	
Tigo	1722	CE13	1-1-1-3	51	51
Telecable	1414	CE14	2-4	51	51
Call My Way	800 800 0202	CE15	1	51	51

07 de diciembre del 2023
 SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Operador destino	Número de centro de telegestión	Código de Escenario	Secuencia numérica del menú de opciones IVR	Cantidad de llamadas ejecutadas por escenario de prueba	Cantidad total de intentos llamadas ejecutadas por operador
R&H	1234	CE16	1	17	51
		CE17	2	17	
		CE18	3	17	
SKY	800 027 2586*	CE19	1-#cliente-7	50	50

Cabe mencionar que, para todos los escenarios evaluados, se superó el tamaño de muestra mínimo con el fin de asegurar la representatividad de los resultados por escenario de prueba y así conducir al análisis a estimaciones más precisas y confiables. -----

3.2. Sobre la ejecución de pruebas y medición del tiempo de respuesta para los centros de atención de llamadas.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 31 del RPCS, y el punto 6 de la resolución RCS-152-2017 sobre “Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)”, se tiene que el umbral del tiempo de respuesta efectivo por parte del “Agente Humano” debe ser menor o igual a 20 segundos para al menos el 35% de los casos. Además, la citada resolución recomienda que el tiempo de respuesta en los centros de atención de llamadas debe ser menor a 2 minutos para el 100% de los casos. -----

En la ejecución de las pruebas, por cada llamada ejecutada se tomaron cuatro marcas de horas de referencia para los casos donde responde de manera efectiva el Agente Humano, los cuales son: -----

a) Hora de inicio de la llamada. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- b) Hora de última marca del menú de opciones IVR por parte del usuario. -----
- c) Hora de respuesta por parte del Agente Humano. -----
- d) Hora final de la comunicación. -----

A partir de las diferencias de las marcas de tiempo registradas para cada llamada, se definieron, los estados finales de las llamadas por ser contabilizados, con el objeto de calcular la razón porcentual y el porcentaje de cumplimiento, los cuales se muestran en las siguientes figuras: -----

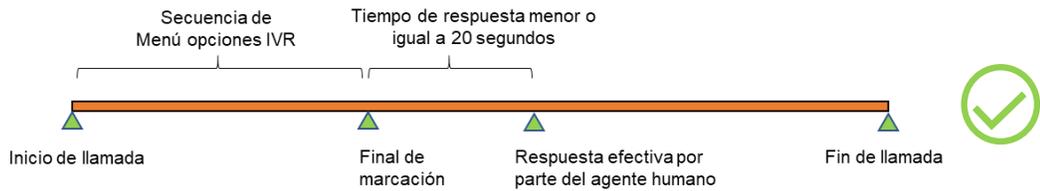


Figura 2. Llamada atendida por el Agente Humano que cumple con el umbral

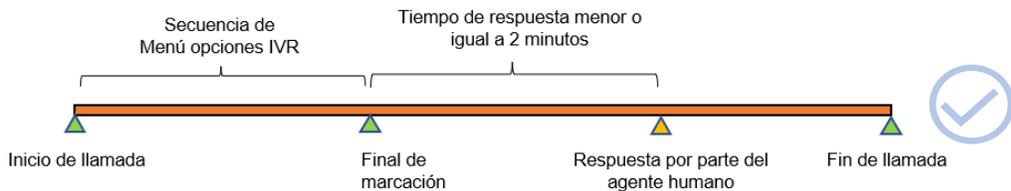


Figura 3. Llamada atendida por el Agente Humano en el tiempo recomendado en la RCS-152-2017



Figura 4. Llamada atendida por el Agente Humano en un tiempo mayor a 2 minutos

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Mediante los escenarios de prueba descritos y sus resultados, de forma consistente con la metodología de medición de la Resolución RCS-2019-2018, se procedió a verificar el cumplimiento del artículo 31 de RPCS, tiempo de respuesta para los centros de atención de llamadas (IC-6), a partir de los umbrales del punto 6 de la Resolución RCS-152-2017 “Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios”. -----

4. Sobre los resultados obtenidos en las pruebas de Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6) -----

En la presente sección se describen los principales hallazgos obtenidos a partir de las pruebas realizadas sobre el tiempo de respuesta para los centros de atención de llamadas de los operadores/proveedores evaluados, correspondiente al año 2023, así como la comparativa de los resultados obtenidos entre los años 2021, 2022 y 2023. -----

4.1. Sobre evaluación del tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6) por operador/proveedor -----

A continuación, se muestran los resultados generales de los operadores/proveedores en la evaluación del tiempo de respuesta para los centros de atención de llamada, acorde con lo señalado en el artículo 31 del RPCS, los umbrales establecidos en el punto 6 de la resolución RCS-152-2017, y en apego a las metodologías de medición de la resolución RCS-019-2018. Con base en la medición de las marcas de tiempos registrados por llamada y los estados contabilizados al finalizar cada llamada, descritos en la sección anterior. ----

De acuerdo con lo señalado en el mismo artículo, se define la razón porcentual y el porcentaje de cumplimiento (con factor de rigurosidad igual a uno) conforme a la siguiente

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

fórmula²⁶:-----

$$IC-6 = \frac{\text{Cantidad de llamadas con respuesta efectiva dentro del umbral establecido}}{\text{Cantidad total de llamadas recibidas en el centro de atención de llamadas}} \times 100\%$$

$$\% \text{ Cumplimiento IC-6} = \frac{IC-6}{FR_{IC-6}}$$

En concordancia con el mismo artículo se extrae que cuando la razón porcentual de IC-6 sea superior o igual al 35% de los casos que obtengan respuesta efectiva del agente de atención humano en un tiempo menor o igual a 20 segundos, el cumplimiento de este indicador será del 100%, siendo estos casos los intentos de contacto con el centro de atención de llamadas. -----

En la tabla 9 se presentan los resultados del cálculo de la razón porcentual (IC-6) y el porcentaje de cumplimiento por operador/proveedor. Estos son resultados generales obtenidos a partir de la totalidad de pruebas ejecutadas. -----

Tabla 9. Razón porcentual y porcentaje de cumplimiento tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6) de los operadores/proveedores evaluados (2023)

Operador	Cantidad de llamadas realizadas en la ejecución de las pruebas	Cantidad de llamadas atendidas por Agente Humano	Porcentaje de llamadas atendidas antes de los 2 minutos (%)	Porcentaje de llamadas atendidas dentro del Umbral de 20 segundos (%)	Porcentaje de Cumplimiento o IC-6 (%)
Kölbi	55	53	92,73	43,64	100,00
Claro	52	49	88,46	71,15	100,00

²⁶ Para el presente informe, según el artículo 47 del RPCS, en el cálculo de las fórmulas para calcular el porcentaje de cumplimiento del indicador de calidad, se aplica un factor de rigurosidad FR igual a 1.

07 de diciembre del 2023
 SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Operador	Cantidad de llamadas realizadas en la ejecución de las pruebas	Cantidad de llamadas atendidas por Agente Humano	Porcentaje de llamadas atendidas antes de los 2 minutos (%)	Porcentaje de llamadas atendidas dentro del Umbral de 20 segundos (%)	Porcentaje de Cumplimiento o IC-6 (%)
Liberty	57	54	89,47	61,40	100,00
Tigo	51	45	86,27	50,98	100,00
Telecable	51	46	11,76	5,88	5,88
Call My Way	51	47	39,22	19,61	19,61
R&H	51	0	0,00	0,00	0,00
Sky	50	44	24,00	12,00	12,00

: Escenarios que cumplen el umbral. -----

: Escenarios que no cumplen con el umbral. -----

De la tabla anterior, es necesario destacar que el cumplimiento del indicador de tiempo de atención de llamadas IC-6 para cada operador se calcula a partir del total de llamadas ejecutadas, según se detalla en la tabla A4 - 1 del Apéndice 4. -----

A partir de los resultados generales, mostrados en la tabla 9, se extraen los siguientes hallazgos: -----

- 1) Los operadores/proveedores evaluados que alcanzaron el 100% del porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas IC-6, son: **Kölbi, Claro, Liberty y Tigo**. Como se muestra en la siguiente sección, aunque algunos obtuvieron un promedio de cumplimiento agregado del 100%, pueden contar con escenarios donde no se cumple el umbral. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- 2) Ninguno de los operadores/proveedores cumple con la recomendación del artículo 31 del RPCS, relativa a que el tiempo de respuesta del centro de telegestión, por parte del agente humano sea menor a 2 minutos para el 100% de los casos. -----
- 3) Sin perjuicio de lo anterior, los resultados muestran que el operador **Kölb** alcanzó el mayor porcentaje de cumplimiento en cuanto a que el tiempo de respuesta del centro de telegestión sea menor a 2 minutos con un 92,73%, por lo que se le insta a tomar acciones de mejora para alcanzar el porcentaje recomendado del 100%. Mientras que, a los operadores **Call My Way, Sky, Telecable y R&H**, cuyos porcentajes fueron 39,22%, 24,00%, 11,76% y 0,00% respectivamente, deben tomar las medidas que correspondan con el fin de mejorar los citados porcentajes hasta alcanzar el 100% de los casos. -----
- 4) Los operadores **Telecable, Call My Way, R&H y Sky** no cumplen con el umbral establecido del 35% de llamadas atendidas en un tiempo menor a 20 segundos, acorde a lo definido en la resolución RCS-152-2017 y el artículo 31 del RPCS, con un porcentaje de cumplimiento de 5,88%, 19,61%, 0,00% y 12,00% respectivamente.---
- 5) En el caso específico del operador **R&H**, a partir de los resultados de las pruebas realizadas tanto en el 2023 como en los dos periodos anteriores, se evidencia que no se obtuvo respuesta en ninguna oportunidad por parte de un Agente Humano. Lo anterior implica un incumplimiento del citado artículo 31 del RPCS, además de la violación de los derechos de los usuarios establecidos en el artículo 45 inciso 22 de la Ley General de Telecomunicaciones.²⁷ Por lo anterior, mediante oficio número 09908-SUTEL-DGC-2023 del 21 de noviembre de 2023 se remitió a la Dirección General de Mercados el oficio número 08767-SUTEL-DGC-2023 y el acuerdo 007-080-2021, con el fin de que analicen los hechos señalados y valoren la apertura de un procedimiento

²⁷ El inciso 22) artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones dispone lo siguiente: "(...) 22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia (...)"

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

sancionatorio; lo anterior, en función de sus competencias, conforme el numeral 44 inciso k) del Reglamento Interno de Organización y Funciones. -----

Es necesario destacar, que en el caso del operador **R&H**, según el Plan de Numeración, a este se le asignó el número **1234** para ser utilizado como servicio de telegestión, según acuerdo RCS-024-2011, del 23 de septiembre de 2011. Adicionalmente, es necesario hacer mención que **R&H** en su página Web también presenta como número de contacto el 4010-0000²⁸, el cual no corresponde a un número gratuito. Que como consecuencia de la falta de respuesta del número 1234, el usuario podría verse obligado a usar únicamente el número 4010-0000. -----

4.2. Sobre evaluación del tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6) por escenario o tipo de servicio de cada operador/proveedor

En la presente sección se muestran los resultados de la evaluación del tiempo de respuesta para los centros de atención de llamadas, que se analizan considerando los diferentes escenarios o tipo de servicio con base a la descripción dada por los operadores en sus correspondientes IVRs. Lo anterior, a partir de los lineamientos del artículo 31 del RPCS y los umbrales establecidos en la resolución RCS-152-2017. -----

Es necesario señalar que, para la determinación de este valor, un escenario podría aplicar para varios servicios de telecomunicaciones, en el caso de los operadores que brinden más de un servicio, o que un solo número aplique para todos los servicios del operador/proveedor evaluado. En la siguiente tabla se muestra el resultado de los cumplimientos, segregados por operador y tipo de servicio, para el periodo bajo estudio.

²⁸ Número telefónico tomado de consulta a Página web el día 2 de marzo de 2023: <https://odoo.rhitcr.com/>

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Tabla 10. Razón porcentual y porcentaje de cumplimiento tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6) de los operadores/proveedores evaluados (2023) por tipo de servicio

Operador	Tipo de Servicio	Escenarios contemplados para el cálculo del porcentaje de cumplimiento por servicio. (Código de Escenario)	Número de Centro de Telegestión	Descripción breve	Tiempo de respuesta promedio por Tipo de servicio (segundos)	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos por tipo de servicio (%)	Porcentaje de llamadas atendidas dentro del Umbral de 20 segundos por tipo de servicio (%)	Porcentaje de Cumplimiento IC-6 por tipo de servicio (%)
Kölbí	Telefonía Fija	CE01	1119	Soporte o reporte avería de telefonía fija (servicios fijos)	30,09	76,92	23,08	23,08
	Telefonía Móvil	CE04	1193	Trámites y consultas (servicios móviles)	30,93	100,00	0,00	0,00
	Acceso a Internet fijo	CE02	1119	Soporte o reporte avería de Internet (servicios fijos)	2,36	92,31	69,23	100,00
	Televisión por suscripción	CE03	1119	Soporte o reporte televisión (servicios fijos)	1,61	100,00	85,71	100,00
Claro	Telefonía Móvil	CE05	800-2725276	Servicio móvil / Asistencia personalizada	33,20	82,35	58,82	100,00
	Televisión por suscripción	CE06		Servicio Satelital	39,33	88,89	72,22	100,00
	Acceso a Internet fijo	CE07		Asistencia fibra óptica	10,50	94,12	82,35	100,00
Liberty	Telefonía móvil	CE08	1693	Asesor de servicio al cliente (servicios móviles)	58,00	90,91	0,00	0,00
	Telefonía IP	CE12		Telefonía (servicios fijos)	21,45	90,91	81,82	100,00
	Acceso a Internet fijo	CE10		Servicio Internet (servicios fijos)	11,91	100,00	90,91	100,00
	Televisión por suscripción	CE09		Soporte y reporte televisión (servicios fijos)	26,10	83,33	66,67	100,00
		CE11		Servicio Digital (servicios fijos)				
Tigo	Todos los servicios	CE13	1722	Contactar Asesor	31,00	86,27	50,98	100,00
Telecable	Todos los servicios	CE14	1414	Hablar con un agente	32,50	88,24	5,88	5,88
Call My Way	Telefonía IP	CE15	800-800- 0202	Soporte/Servicio al cliente	24,81	92,16	19,61	19,61
R&H	Telefonía IP	CE16	1234	Reporte averías	NA	0,00	0,00	0,00
		CE17		Servicio al Cliente		0,00		
		CE18		Soporte de los servicios		0,00		
Skx	Todos los servicios	CE19	8000-272586	Asistencia de un ejecutivo	64,98	74,00	12,00	12,00

■ : Escenarios que cumplen el umbral.
 ■ : Escenarios que no cumplen con el umbral.

De los resultados mostrados en la tabla anterior, se extraen los siguientes hallazgos:-----

- 1) El operador **Kölbí** obtiene un porcentaje de cumplimiento del IC-6 del 100% para los Centros de Atención relacionados con los servicios de Acceso a Internet fijo y Televisión por suscripción. No obstante, no cumplió con el umbral establecido para la atención de llamadas de los servicios de Telefonía fija y Telefonía móvil, siendo que el porcentaje de llamadas atendidas en un lapso menor o igual a 20 segundos fue del 23,08% y 0,00% respectivamente. -----
- 2) En cuanto a la recomendación sobre que el 100% de las llamadas recibidas al centro de telegestión deben de ser atendidas en menos de 2 minutos, para el caso de **Kölbí**, esto solo se cumple plenamente en los accesos al Centro de Atención de Llamadas relacionados con los servicios de Telefonía móvil y Televisión por suscripción. Mientras que, para los servicios de Telefonía Fija y Acceso a Internet fijo, se registró

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

que en menos de 2 minutos se atendió el 76,92% y 92,31% de las llamadas, respectivamente. -----

- 3) En el caso del operador **Claro**, este obtuvo un porcentaje de cumplimiento del IC-6 del 100% en su centro de telegestión, desde el cual proporciona asistencia para todos sus servicios a través de un menú de opciones en su IVR, permitiendo a los usuarios seleccionar el servicio correspondiente. Esto implica que para todas las llamadas realizadas el operador supera el umbral de atención en menos de 20 segundos del 35% de las llamadas. Para brindar una visión más detallada, es relevante señalar que, para los servicios de telefonía móvil, televisión por suscripción y acceso a Internet fijo, este operador logró que un agente humano contestara las llamadas dentro del lapso de 20 segundos con los siguientes porcentajes: 58,82%, 72,22% y 82,35% respectivamente. -----
- 4) No obstante, los resultados de la tabla anterior evidencian que, para los servicios de telefonía móvil, televisión por suscripción y acceso a Internet fijo del operador **Claro** se registró que en menos de 2 minutos se atendió el 82,35%, 88,89% y 94,12% de las llamadas respectivamente, por cuanto aún hay espacio de mejora para cumplir con la recomendación de que el 100% de las llamadas realizadas al centro de telegestión sean atendidas en menos de 2 minutos. -----
- 5) Para el caso del operador **Liberty**, este también cuenta con un único centro de telegestión, que mediante diferentes opciones en su IVR brinda asistencia a todos los usuarios, tanto de los servicios fijos como móviles. Para los servicios de Telefonía IP, Acceso a Internet fijo y Televisión por suscripción alcanzó un porcentaje de cumplimiento del IC-6 del 100%, caso contrario para el servicio de Telefonía móvil, ya que las pruebas reflejan que ninguna llamada para dicho servicio recibió respuesta efectiva del agente de atención humano dentro del lapso de 20 segundos contados a partir del final de la marcación del usuario llamante. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- 6) Para la opción del centro de telegestión de **Liberty** que atiende el servicio de acceso a Internet fijo, este operador cumplió con la recomendación de que el 100% de las llamadas realizadas sean atendidas en menos de 2 minutos. Mientras que, para los servicios de Telefonía móvil, Telefonía IP y Televisión por suscripción, se registró que un agente humano contestó las llamadas en menos de 2 minutos con los siguientes porcentajes: 90,91%, 90,91% y un 83,33%, respectivamente. Por lo tanto, todavía existe margen para mejorar y de esta manera alcanzar la citada recomendación.-----
- 7) A partir de las pruebas realizadas al centro de telegestión de **Tigo**, este operador obtuvo un porcentaje de cumplimiento del IC-6 del 100%, al brindar respuesta efectiva del agente de atención humano dentro del lapso de 20 segundos a un 50,98% de las llamadas realizadas.-----
- 8) En cuanto a la recomendación de que el 100% de las llamadas tienen que ser atendidas en menos de 2 minutos, el operador **Tigo** atendió un 86,27% de las llamadas que se ejecutaron para las pruebas en dicho lapso, por lo que existen opciones de mejora para alcanzar la citada recomendación. -----
- 9) En el caso del operador **Telecable**, las pruebas reflejan que únicamente el 5,88% de las llamadas realizadas recibieron respuesta efectiva del agente de atención humano dentro del lapso de 20 segundos contados a partir del final de la marcación del usuario llamante, por lo que incumple con el umbral establecido para el IC-6. -----
- 10) El operador **Telecable** atendió el 88,24% de las llamadas en menos de dos minutos, por lo que no alcanzó la recomendación del tiempo de respuesta de 2 minutos que establece la resolución RCS-152-2017. -----
- 11) **Call My Way** no cumple con el umbral establecido para el IC-6, ya que las pruebas reflejan que únicamente el 19,61% de las llamadas realizadas recibieron respuesta efectiva del agente de atención humano dentro del lapso de 20 segundos contados a partir del final de la marcación del usuario llamante. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

12) Además, **Call My Way** no alcanzó la recomendación de que el 100% de las llamadas realizadas al centro de telegestión sean atendidas en menos de 2 minutos. Sin embargo, se encuentra cercano al 100% al registrar el 92,16% de las llamadas atendidas en un lapso menor o igual a los 2 minutos. -----

13) En el caso del operador **R&H**, es importante señalar que no se obtuvo respuesta por parte de un agente humano en ninguna de las llamadas ejecutadas durante las pruebas. Esto abarca tanto el intervalo de 20 segundos, contados desde el final de la marcación del usuario que realiza la llamada, como el período de 2 minutos recomendado según la resolución RCS-152-2017. En consecuencia, es relevante resaltar que **R&H** incumple totalmente el indicador reglamentario IC-6. -----

14) En cuanto al operador **Sky**, de las llamadas ejecutadas a su Centro de Telegestión se desprende que únicamente el 12,00% de las llamadas realizadas recibieron respuesta efectiva del agente de atención humano dentro del lapso de 20 segundos contados a partir del final de la marcación del usuario llamante, por lo que incumple con el umbral establecido para el IC-6. -----

15) El operador **Sky** atendió el 74,00% de las llamadas en menos de dos minutos, por lo que no alcanzó la recomendación del tiempo de respuesta de 2 minutos que establece la resolución RCS-152-2017. -----

16) A partir de lo anterior, los operadores que dieron respuesta efectiva del agente de atención humano dentro del lapso de 20 segundos contados a partir del final de la marcación del usuario llamante por tipo de servicio y escenario son:-----

Tabla 10. Operadores y tipos de servicio donde se registró respuesta efectiva del agente de atención humano dentro del lapso de 20 segundos por tipo de servicio.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Operador	Tipo de Servicio	Escenarios contemplados para el cálculo del porcentaje de cumplimiento por servicio. (Código de Escenario)	Número de Centro de Telegestión	Porcentaje de Cumplimiento IC-6 por tipo de servicio (%)
Kölbi	Acceso a Internet fijo	CE02	1119	100,00
	Televisión por suscripción	CE03	1119	100,00
Claro	Telefonía Móvil	CE05	800-2725276	100,00
	Televisión por suscripción	CE06		100,00
	Acceso a Internet fijo	CE07		100,00
Liberty	Telefonía IP	CE12	1693	100,00
	Acceso a Internet fijo	CE10		100,00
	Televisión por suscripción	CE09		100,00
		CE11		
Tigo	Todos los servicios	CE13	1722	100,00

: Escenarios que cumplen el umbral.

17) Sólo **Kölbi** y **Liberty** alcanzan un 100% del cumplimiento de la recomendación de atención completa de llamadas ingresadas dentro de 2 minutos, para algunos de los escenarios de cada uno de estos operadores. -----

Por otra parte, para el caso de los operadores **Kölbi** y **Liberty** se observó que, a pesar de que en los resultados generales de cumplimiento del indicador IC-6 mostrado en la tabla 9, se obtiene un cumplimiento del 100%, si estos resultados se comparan con los análisis

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

específicos por escenario o tipo de servicio detallados en la tabla 10, no se cumple con el indicador IC-6 en la totalidad de los casos evaluados. -----

Sin embargo, dado que el RPCS se enfoca desde la perspectiva del usuario final según su artículo 1, es de suma importancia identificar el cumplimiento del tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6) por escenario o tipo de servicio con el objetivo de promover el cumplimiento del citado umbral para las distintas opciones por parte de los usuarios, por lo que se recomienda utilizar esta visión detallada para solicitar planes de mejora en caso de incumplimiento en un determinado escenario, independientemente si a nivel de resultados generales el operador/proveedor sobrepasa el umbral requerido. -----

Así las cosas, el análisis detallado de la tabla 10 tiene como fin identificar puntos de mejora dentro de los centros de telegestión para que cada operador realice las acciones correspondientes en beneficio de los usuarios. -----

En el **apéndice 4**, se detallan los resultados de las evaluaciones por escenario de prueba, con el objeto de determinar de forma detallada cuáles escenarios exhiben deficiencias en el tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas. -----

4.3. Sobre la verificación de los costos (gratuidad) de las comunicaciones realizadas a centros de telegestión-

En la presente sección se pretende verificar si las llamadas realizadas hacia los centros de atención de llamadas son gratuitos, acorde al inciso c) artículo 13 de RPUF²⁹, el cual señala lo siguiente: -----

“(...) podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por

²⁹ Se señala que, el análisis se realizó con base en la normativa reglamentaria vigente al momento de la realización de las pruebas, ya que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final se publicó en el Alcance 200 de La Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022, y entró en vigor a partir del 23 de setiembre de 2023.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642. (...)-----

*En seguimiento a lo dispuesto en el citado artículo, mediante oficios 05604-SUTEL-DGC-2023, 05605-SUTEL-DGC-2023 y 05606-SUTEL-DGC-2023, se le solicitó a **Kölbi**, **Claro** y **Liberty** respectivamente, el aporte de los registros de llamadas de los números utilizados en la ejecución de los escenarios de prueba, con el objeto de verificar si las comunicaciones fueron realizadas de forma gratuita, en conjunto con los resultados incluidos en la bitácora de pruebas, obtenidos mediante consultas de los saldos de los servicios prepago utilizados en las pruebas, entre llamadas. Los operadores atendieron el requerimiento mediante documentación recibida con números de ingreso NI-08830-2023 (Kölbi), NI-09075-2023 (Claro) y NI-08736-2023 (Liberty). En la tabla que se muestra a continuación, se señalan los números de los centros de atención de llamadas que presentaron cargos.-----*

Tabla 11. Centros de gestión de llamadas que presentaron cobro en el 2023

Presenta Cobros en Registros de Llamadas (CDRs) - Si/No			Operador Destino	Número de centro de telegestión
Resultados 2023				
Operador Origen			Operador Destino	
Kölbi	Claro	Liberty		
No	No	Sí	Kölbi	1119
No	No	Sí	Kölbi	1193
No	No	Sí	Claro	8002725276
No	No	No	Liberty	1693

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Presenta Cobros en Registros de Llamadas (CDRs) - Si/No			Operador Destino	Número de centro de telegestión Operador Destino
Resultados 2023				
Operador Origen				
Kölbi	Claro	Liberty		
No	No	No	Tigo	1722
No	No	Sí	Telecable	1414
No	No	Sí	Call My Way	800-8000202
Sí	No	Sí	R&H	1234

: Centros de telegestión que no presentan cobro, gratuitos. -----

: Centros de telegestión que presentan cobros. -----

A partir de lo señalado en la tabla anterior, las llamadas hacia los centros de telegestión que presentan cobros por cada operador son: -----

- El operador **Kölbi** en su condición de operador origen, registró cobros en las llamadas ejecutadas con destino al centro de telegestión de **R&H**, correspondiente al número de destino 1234. -----
- El operador **Liberty** en su condición de operador origen, registró cobros en las llamadas ejecutadas con destino a los centros de telegestión de **Kölbi** (1119 y 1193), **Claro** (8002725276), **Telecable** (1414), **Call My Way** (800-8000202) y **R&H** (1234).- -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Lo anterior, contraviene lo señalado en el inciso c) artículo 13 del RPUF³⁰ donde las llamadas realizadas hacia los centros telegestión deben ser gratuitas. Además, se constituye en una infracción muy grave de acuerdo con las disposiciones del artículo 67 inciso a) subinciso 12) de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642).-----

*Por otra parte, las pruebas ejecutadas demuestran que el operador **Claro**, en su condición de operador origen, no realiza cobros a los centros de telegestión de los demás operadores, en concordancia con lo indicado en el citado artículo.-----*

*Cabe mencionar que de conformidad con la tabla A1-5 del apéndice 1 del presente informe, en el año 2022 los operadores **Kölbi** y **Liberty**, ambos en su condición de operador origen, registraron cobros únicamente en las llamadas ejecutadas con destino al centro de telegestión de **R&H** (número de destino 1234). Este patrón hacia el operador destino **R&H** se mantiene en el periodo correspondiente al año 2023.-----*

*Con base en lo mencionado en este apartado, es necesario que se valore requerir a los operadores **Kölbi** y **Liberty**, que realicen los ajustes en sus redes para que se abstengan de forma inmediata de realizar cobros para las llamadas que se efectúen hacia aquellos centros de telegestión para las pruebas demostraron que las llamadas están siendo facturadas.-----*

5. Evolución de desempeño del tiempo de respuesta de los centros de atención de llamadas

Con el propósito de presentar el detalle del desempeño desde el año 2021 al 2023 de los operadores en términos de tiempo de respuesta en los centros de telegestión, se documentaron en el apéndice 5 los resultados de las pruebas efectuadas en dichos periodos.-----

³⁰ Se señala que, el análisis se realizó con base en la normativa reglamentaria vigente al momento de la realización de las pruebas, ya que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final se publicó en el Alcance 200 de La Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022, y entró en vigor a partir del 23 de setiembre de 2023.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

De los resultados obtenidos en los citados periodos conviene considerar lo siguiente:-----

- a) El cumplimiento de los operadores del umbral establecido para el IC-6, para el cual la normativa dispone que al menos el 35% de las llamadas hayan sido atendidas efectivamente por un agente de atención humano en un tiempo igual o menor a 20 segundos. -----*
- b) La atención por parte de los operadores a la recomendación de que el 100% de las llamadas reciban respuesta efectiva de un agente de atención humano en un plazo no superior a 2 minutos. -----*

Por lo tanto, a continuación, se presentan dos gráficos que comparan los resultados de los años 2021, 2022 y 2023 con relación a estos aspectos mencionados. -----

El Gráfico 1 representa para cada operador el porcentaje de llamadas atendidas efectivamente por un agente de atención humano en un tiempo igual o inferior a 20 segundos. Dado que en la sección 4 se evaluó el cumplimiento del indicador IC-6 en 2023, el análisis que sigue se enfocará en comparar el desempeño a lo largo de los años 2021, 2022 y 2023. Aquellos operadores cuyos registros se encuentren por debajo del 35% no cumplen con el umbral reglamentario al tiempo de respuesta en los centros de atención de llamadas de 20 segundos para el 35% de los casos. Por lo tanto, los resultados son mejores cuanto más alto sea su valor porcentual. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

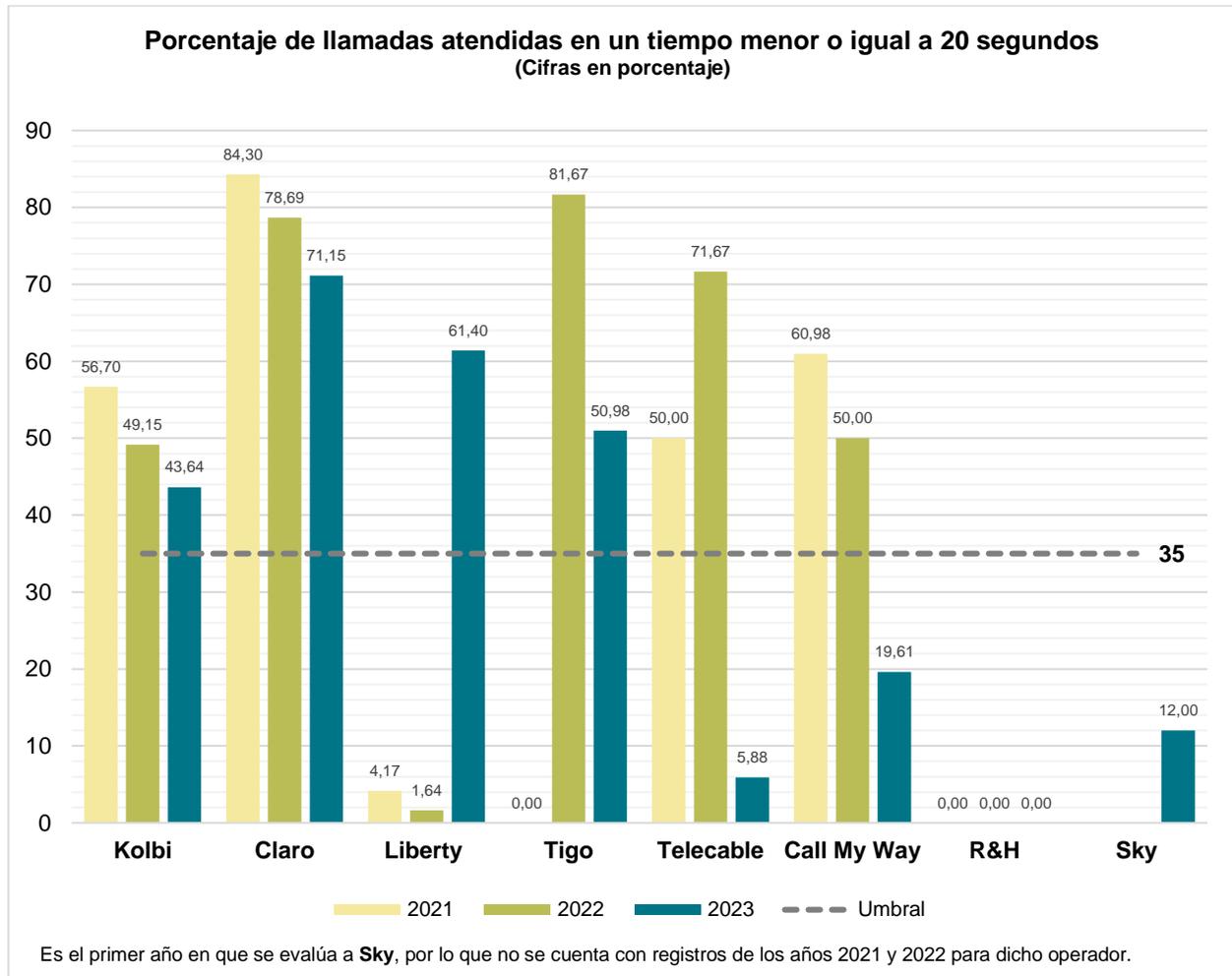


Gráfico 1. Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo menor o igual a 20 segundos

- 1) Pese a que el operador **Kölbi** ha mantenido un porcentaje de cumplimiento IC-6 del 100% durante los años 2021, 2022 y 2023, se muestra una tendencia a la baja al comparar los resultados del 2021 al 2023, pasando de un 56,70% en el 2021, luego a un 49,15% en el 2022 y finalmente a un 43,64% en el 2023, lo que implica que, si bien se cumple el umbral, se deben verificar los tiempos de atención por parte del operador a fin de que no llegue registre incumplimientos en el futuro.-----
- 2) En el caso del operador **Claro**, en comparación con los demás operadores evaluados, registró en el 2023 el porcentaje más alto de llamadas atendidas en un tiempo menor

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

o igual a 20 segundos. Este operador muestra una tendencia a la baja desde el periodo 2021 al 2023, pasando de un 84,29% en el 2021, seguido por un 78,69% en el 2022 y llegando hasta un 71,15% en el 2023. Sin perjuicio de lo anterior, este operador superó el umbral establecido, por lo que obtiene un porcentaje de cumplimiento IC-6 del 100% en los tres periodos.-----

- 3) En el caso particular de **Liberty**, se observa una mejora en el año 2023, en donde el porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo menor o igual a 20 segundos pasó de un 1,64% en el periodo 2022 a un 61,4% en el periodo 2023, superando así el umbral establecido y obteniendo un cumplimiento del 100% para el indicador IC-6. Cabe mencionar que, el centro de telegestión de **Liberty** ahora también brinda atención a los usuarios de servicios fijos, tal y como se puede apreciar en la Figura 10 del apéndice 2, correspondiente al esquema de centro de atención de llamadas del operador en cuestión.-----
- 4) El operador **Tigo** en el 2021 registró un porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo menor o igual a 20 segundos del 0,00%. Aunque en el 2022 demostró mejoras al cumplir con el umbral establecido, se observa una tendencia a la baja al comparar los resultados de los años 2022 y 2023, disminuyendo de un 81,67% a un 50,98%. A pesar de este descenso, aún logró superar el umbral preestablecido, alcanzando un cumplimiento del indicador IC-6 del 100%.-----
- 5) En cuanto al operador **Telecable**, del 2021 al 2022 incrementó el porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo menor o igual a 20 segundos, ya que pasó de 50,00% a 71,67%. Sin embargo, para el 2023 su desempeño bajó al 5,98%, por lo que no superó el umbral y por lo tanto su porcentaje de cumplimiento del IC-6 para el año en curso es del 5,98%.-----
- 6) El operador **Call My Way** muestra una tendencia a la baja en el porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo menor o igual a 20 segundos desde el 2021 al 2023, ya que pasó de 60,98% en el 2021, luego a 50,00% en el 2022 y a 19,61% en el 2023.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

En los primeros dos períodos su porcentaje de cumplimiento del indicador IC-6 superó el umbral, pero para el 2023 no fue así, al no alcanzarse el umbral (19,61% en relación con el umbral de 35%).-----

- 7)** *El operador **R&H** por tercer año consecutivo obtiene un porcentaje de cumplimiento del indicador IC-6 del 0,00%, lo anterior debido a que ninguna de las llamadas efectuadas fue atendida por un agente de atención humano en un tiempo igual o inferior a 20 segundos.-----*
- 8)** *Este es el primer año que se evalúa al operador **Sky**, por lo que los periodos 2021 y 2023 no registran resultados y por lo tanto no es posible realizar una comparación respecto a los periodos anteriores. Es importante resaltar que para el 2023 este operador no superó el umbral, por lo que el porcentaje de cumplimiento del indicador IC-6 es del 12,00%.-----*

*Este análisis concluye que los operadores evaluados, con excepción de **Liberty**, presentan un comportamiento a la baja en el cumplimiento del indicador IC-6 lo que implica una degradación en la prestación del servicio de los Centros de Telegestión percibida por los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.-----*

Por otra parte, en el gráfico 2 se muestra la evolución del acatamiento por parte de los operadores a la recomendación de que el 100% de las llamadas reciban respuesta efectiva de un agente de atención humano en un plazo no superior a 2 minutos.-----

07 de diciembre del 2023
 SESIÓN ORDINARIA 073-2023

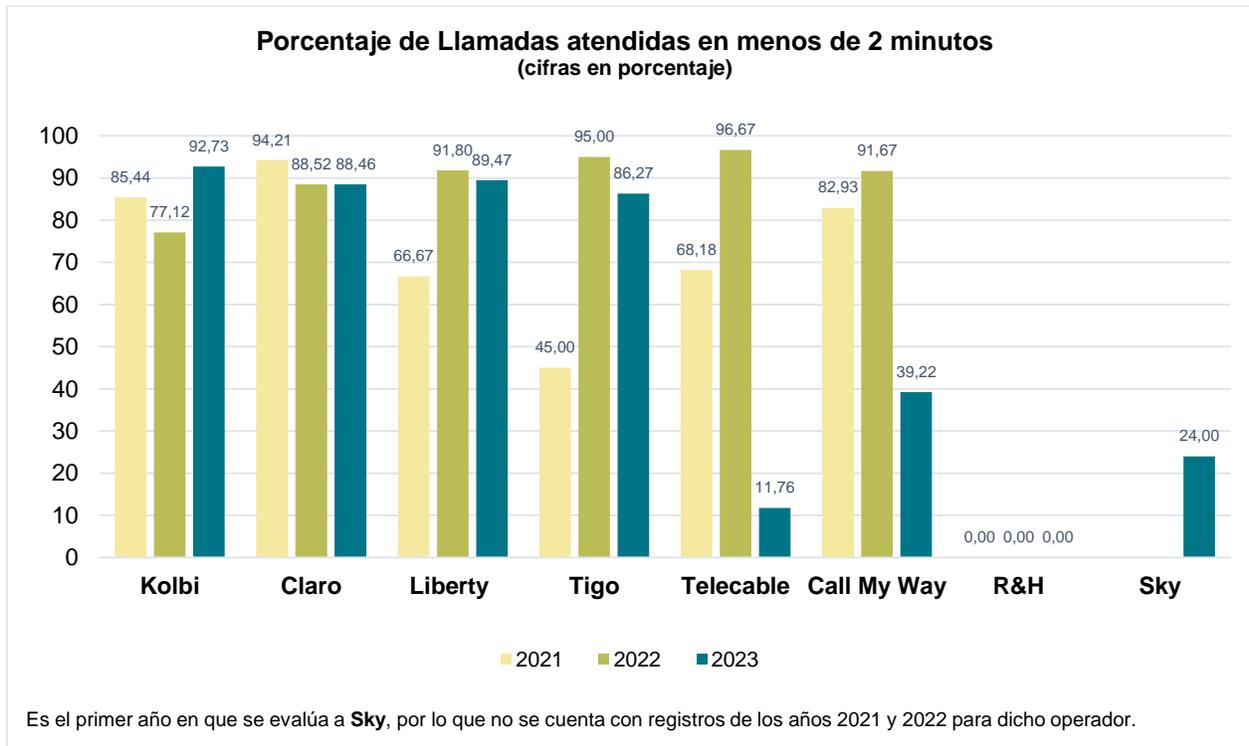


Gráfico 2. Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos.

- 1) El operador **Kölbi** presentó una mejora en el porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos, pasó de un 77,12% del año 2022 a un 92,73% para el año 2023.
- 2) El operador **Claro** presenta una disminución del porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos, ya que pasó de un 94,21% en el año 2021, a un 88,52% en el 2022 y finalmente a un 88,46% en el año 2023.-----
- 3) En el caso del operador **Liberty**, aunque este presentó una mejora en el 2022 respecto al 2021, el porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos se redujo de un 91,80% a un 89,47% del año 2022 al 2023.-----
- 4) Del 2021 al 2022 el operador **Tigo** mejoró el porcentaje de llamadas atendidas en 2 minutos de un 45,00% a un 95,00%, sin embargo, para el 2023 el porcentaje disminuyó, ya que pasó a un 86,27% en el 2023.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- 5) El operador **Telecable** mejoró el porcentaje de llamadas atendidas en 2 minutos del 2021 al 2022 pasando de un 68,18% a un 96,67%, no obstante, para el 2023 obtuvo un 11,76%.-----
- 6) En el caso del operador **Call My Way**, pese a su mejora en el año anterior, el estudio demuestra que su porcentaje pasó de un 91,67% en el 2022 a un 39,22% en el 2023.
- 7) El operador **R&H** demostró que por tercer año consecutivo obtiene un porcentaje de cumplimiento del indicador IC-6 del 0%, por lo tanto, tampoco cumplió con la recomendación del tiempo de respuesta indicado que establece la resolución RCS-152-2017.-----
- 8) En el caso del operador **Sky**, cuya primera evaluación es realizada el presente año, obtuvo un porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos de un 24%.-----
- Del análisis anterior se desprende que, en los tres periodos analizados, ningún operador cumple con la recomendación del tiempo de respuesta indicado que establece la resolución RCS-152-2017.-----

6. Conclusiones

A continuación, se presentan los aspectos principales identificados en el presente informe a partir de las pruebas realizadas en el año 2023 a los operadores o proveedores Instituto Costarricense de Electricidad (**Kölb**i), Claro CR Telecomunicaciones S.A. (**Claro**), Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. y Liberty Servicios Fijos LY S.A. (**Liberty**), Telecable S.A. (**Telecable**), Millicom Cable Costa Rica S.A. (**Tigo**), R&H International Telecom Services S.A. (**R&H**), Call My Way S.A. (**Call My Way**) y Servicios Directos de Satélite S.A. (**Sky**).-----

6.1. Cumplimiento del indicador tiempo de respuesta de los centros de atención de llamadas (IC-6)

- 6.1.1. Que los resultados generales de los operadores/proveedores muestran que cuatro de los ocho operadores evaluados alcanzan el umbral establecido para el

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

IC-6, para el cual la normativa dispone que al menos el 35% de las llamadas hayan sido atendidas efectivamente por un agente de atención humano en un tiempo igual o menor a 20 segundos, estos operadores son: **Kölbi**, **Claro**, **Liberty** y **Tigo**. Mientras que, los operadores que no cumplen lo anterior son: **Telecable**, **Call My Way**, **R&H** y **Sky**, registrándose los siguientes resultados:--

Tabla 12. Resultados generales de la razón porcentual y porcentaje de cumplimiento tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)

Operador	Porcentaje de Cumplimiento IC-6 (%)
Kölbi	100
Claro	100
Liberty	100
Tigo	100
Call My Way	19,61
Sky	12,00
Telecable	5,8
R&H (Vocex)	0,00

6.1.2. Que de la evaluación del cumplimiento del indicador tiempo de respuesta de los centros de atención de llamadas (IC-6), de acuerdo con el tipo de servicio y escenarios analizados se concluye lo siguiente:-----

6.1.2.1.1.1. En el centro de telegestión **1119**, **Kölbi** cumple en los escenarios de los servicios de acceso a Internet fijo y televisión por suscripción, identificados con los códigos de escenario CE02 y CE03, respectivamente. Sin embargo, en ese mismo centro de telegestión, no cumple en el escenario del servicio de telefonía fija,

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

identificado por el código CE01. Adicionalmente, este operador no cumple en el escenario del servicio de telefonía móvil (CE04) en el centro de telegestión **1193**.-----

6.1.2.1.1.2. **Claro** cumple en los escenarios de los servicios telefonía móvil, televisión por suscripción y acceso a Internet fijo, es decir, el centro de telegestión **800-2725276** cumple en todos los escenarios cuyos códigos son CE05, CE06 y CE07 respectivamente. -----

6.1.2.1.1.3. En el centro de telegestión **1693** de **Liberty**, este operador cumple en los servicios Telefonía fija IP (CE12), acceso a Internet fijo (CE10) y Televisión por suscripción (CE09 y CE11). Mientras que, en el escenario CE08 del servicio de telefonía móvil no cumple. -----

6.1.2.1.1.4. El centro de telegestión **1722** de **Tigo** cumple en su único escenario CE13, destinado a la atención de todos los servicios.-----

6.1.2.1.1.5. **Telecable** no cumple en su único escenario CE14 del centro de telegestión **1414**, destinado a la atención de todos los servicios.-----

6.1.2.1.1.6. El centro de telegestión **800-800- 0202** de **Call My Way** no cumple en su único escenario CE15, destinado al soporte y servicio al cliente del servicio de telefonía IP.-

6.1.2.1.1.7. El centro de telegestión **1234** de **R&H** no cumple en ninguno de los escenarios evaluados (CE16, CE17 y CE18).-----

6.1.2.1.1.8. El operador **Sky** cuyo centro de telegestión es **8000-272586**, no cumple en el escenario evaluado (CE19).-----

Tabla 13. Resultados por escenario y tipo de servicio de la razón porcentual y porcentaje de cumplimiento tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Operador	Tipo de Servicio	Código de Escenario	Número de Centro de Telegestión	Descripción breve	Porcentaje de llamadas atendidas dentro del Umbral de 20 segundos por tipo de servicio (%)	Porcentaje de Cumplimiento o IC-6 por tipo de servicio (%)
Kölbi	Telefonía Fija	CE01	1119	Soporte o reporte avería de telefonía fija (servicios fijos)	23,08	23,08
	Telefonía Móvil	CE04	1193	Trámites y consultas (servicios móviles)	0,00	0,00
	Acceso a Internet fijo	CE02	1119	Soporte o reporte avería de Internet (servicios fijos)	69,23	100,00
	Televisión por suscripción	CE03	1119	Soporte o reporte televisión (servicios fijos)	85,71	100,00
Claro	Telefonía Móvil	CE05	800-2725276	Servicio móvil / Asistencia personalizada	58,82	100,00
	Televisión por suscripción	CE06		Servicio Satelital	72,22	100,00
	Acceso a Internet fijo	CE07		Asistencia fibra óptica	82,35	100,00
Liberty	Telefonía móvil	CE08	1693	Asesor de servicio al cliente (servicios móviles)	0,00	0,00
	Telefonía IP	CE12		Telefonía (servicios fijos)	81,82	100,00
	Acceso a Internet fijo	CE10		Servicio Internet (servicios fijos)	90,91	100,00
	Televisión por suscripción	CE09		Soporte y reporte televisión (servicios fijos)	66,67	100,00
		CE11				
Tigo	Todos los servicios	CE13	1722	Contactar Asesor	50,98	100,00
Telecable	Todos los servicios	CE14	1414	Hablar con un agente	5,88	5,88
Call My Way	Telefonía IP	CE15	800-800-0202	Soporte/Servicio al cliente	19,61	19,61
R&H	Telefonía IP	CE16	1234	Reporte averías	0,00	0,00
		CE17		Servicio al Cliente		

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Operador	Tipo de Servicio	Código de Escenario	Número de Centro de Telegestión	Descripción breve	Porcentaje de llamadas atendidas dentro del Umbral de 20 segundos por tipo de servicio (%)	Porcentaje de Cumplimiento o IC-6 por tipo de servicio (%)
		CE18		Soporte de los servicios		
Sky	Todos los servicios	CE19	8000-272586	Asistencia de un ejecutivo	12,00	12,00

 : Escenarios que cumplen el umbral.

 : Escenarios que no cumplen con el umbral.

3.1.1. Que de acuerdo con el punto anterior, los operadores **Kölbi** y **Liberty**, pese a cumplir con el porcentaje de cumplimiento IC-6 en los resultados generales, demostraron incumplimientos en el análisis realizado por escenario o tipo de servicio.-----

3.1.2. Que en cuanto a la comparación de los resultados obtenidos en la evaluación del cumplimiento del indicador tiempo de respuesta para los centros de atención de llamadas IC-6 artículo 31 del RPCS, entre los años 2021, 2022 y 2023, concluye que los operadores evaluados, con excepción de **Liberty**, presentan indicios de una degradación en la prestación del servicio de los Centros de Telegestión percibida por los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.-----

6.2. Operadores evaluados que alcanzaron el porcentaje recomendado de atención efectiva en un plazo no superior a 2 minutos.

6.2.1. Que a partir de los resultados generales de los operadores/proveedores evaluados, se determina que en el caso de **Kölbi**, **Liberty**, **Claro** y **Tigo**, se registró que un agente humano contestó las llamadas en menos de 2 minutos con los siguientes porcentajes: 92,73%, 89,47%, 88,46% y 86,27% respectivamente. Por lo tanto, todavía existe margen para mejorar y de esta manera alcanzar recomendación establecida en el artículo 31 del RPCS y la

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

resolución RCS-152-2017, correspondiente a que el 100% de las llamadas realizadas reciban respuesta efectiva de un agente de atención humano en un plazo no superior a 2 minutos. Mientras que, los siguientes operadores registraron porcentajes inferiores al 40%, ordenados de mayor a menor porcentaje **Call My Way** con 39,22%, **Sky** con 24,00%, **Telecable** con 11,76% y **R&H** con 0,00%.-----

Tabla 14. Resultados generales de la recomendación establecida para el IC-6 en la Resolución RCS-152-2017

Operador	Porcentaje de llamadas atendidas antes de los 2 minutos (%)
<i>Kölbi</i>	92,73
<i>Liberty</i>	89,47
<i>Claro</i>	88,46
<i>Tigo</i>	86,27
<i>Call My Way</i>	39,22
<i>Sky</i>	24,00
<i>Telecable</i>	11,76
<i>R&H</i>	0,00

6.2.2. Que a partir del análisis realizado desde la perspectiva del tipo de servicio y escenarios se concluye lo siguiente:-----

6.2.2.1.1.1. En los centros de telegestión **1193** y **1119**, **Kölbi** cumple satisfactoriamente en los escenarios CE04 del servicio de telefonía móvil y CE03 del servicio de televisión por suscripción, cumpliendo con la recomendación de ofrecer un tiempo de respuesta efectiva de un agente de atención humano en un plazo no superior a 2 minutos para el 100% de las llamadas recibidas. Sin

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

embargo, en el centro de telegestión **1119**, se identifican áreas de mejora en los escenarios CE02 del servicio de acceso a Internet fijo, que registró un 92,31%, y en el CE01 del servicio de telefonía fija, para el cual obtuvo un 76,92%.-----

6.2.2.1.1.2. El centro de telegestión de **Claro**, correspondiente al número **800-2725276**, presenta oportunidades de mejora en todos los escenarios. Lo anterior, ya que registró un 94,12% de atención efectiva en un plazo no superior a 2 minutos para el servicio de acceso a Internet fijo (CE07), un 88,89% para el servicio de televisión por suscripción (CE06) y un 82,35% para el servicio de telefonía móvil (CE05).-----

6.2.2.1.1.3. En el centro de telegestión **1693** de **Liberty**, únicamente el escenario CE10 del servicio de acceso a Internet fijo cumple con la recomendación de ofrecer un tiempo de respuesta efectiva de un agente de atención humano en un plazo no superior a 2 minutos para el 100%. Mientras que, los escenarios de los servicios de telefonía móvil (CE08) con 90,91%, telefonía fija IP (CE12) con 90,91% y televisión por suscripción (CE09 y CE11) con 83,33%, ofrecen posibilidades de mejora.-----

6.2.2.1.1.4. El centro de telegestión **1722** de **Tigo** tiene margen para mejorar en su único escenario CE13, ya que registró un 86,27% de atención efectiva en un plazo no superior a 2 minutos.-----

6.2.2.1.1.5. **Telecable** presenta áreas de oportunidad en su único escenario CE14 del centro de telegestión **1414**, destinado a la atención de todos los servicios, ya que registró un 88,24% de atención efectiva en un plazo no superior a 2 minutos.-----

6.2.2.1.1.6. **Call My Way** tiene margen para mejorar en su único escenario CE15, destinado al soporte y servicio al cliente del servicio de telefonía IP, debido a

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

que los resultados muestran que el 92,16% de las llamadas realizadas a su centro de telegestión **800-800- 0202** fueron atendidas en menos de 2 minutos.-

6.2.2.1.1.7. R&H registró un resultado del 0,00%, lo que significa que ninguna de las llamadas realizadas al centro de telegestión **1234** obtuvo un tiempo de respuesta efectiva de un agente de atención humano en un plazo no superior a 2 minutos.-----

6.2.2.1.1.8. El operador **Sky** cuyo centro de telegestión es **8000-272586**, registró un porcentaje del 74,00% de atención efectiva en un plazo no superior a 2 minutos, por lo que el escenario evaluado (CE19) tiene aspectos que pueden ser mejorados.-----

Tabla 15. Resultados por escenario y tipo de servicio de la recomendación establecida para el IC-6 en la Resolución RCS-152-2017

Operador	Tipo de Servicio	Código de Escenario	Número de Centro de Telegestión	Descripción breve	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos por tipo de servicio (%)
Kölbí	Telefonía Fija	CE01	1119	Soporte o reporte avería de telefonía fija (servicios fijos)	76,92
	Telefonía Móvil	CE04	1193	Trámites y consultas (servicios móviles)	100,00
	Acceso a Internet fijo	CE02	1119	Soporte o reporte avería de Internet (servicios fijos)	92,31
	Televisión por suscripción	CE03	1119	Soporte o reporte televisión (servicios fijos)	100,00
Claro	Telefonía Móvil	CE05	800-2725276	Servicio móvil / Asistencia personalizada	82,35
	Televisión por suscripción	CE06		Servicio Satelital	88,89
	Acceso a Internet fijo	CE07		Asistencia fibra óptica	94,12
Liberty	Telefonía móvil	CE08	1693	Asesor de servicio al cliente (servicios móviles)	90,91
	Telefonía IP	CE12		Telefonía (servicios fijos)	90,91
	Acceso a Internet fijo	CE10		Servicio Internet (servicios fijos)	100,00

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Operador	Tipo de Servicio	Código de Escenario	Número de Centro de Telegestión	Descripción breve	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos por tipo de servicio (%)
	Televisión por suscripción	CE09		Soporte y reporte televisión (servicios fijos)	83,33
		CE11		Servicio Digital (servicios fijos)	
Tigo	Todos los servicios	CE13	1722	Contactar Asesor	86,27
Telecable	Todos los servicios	CE14	1414	Hablar con un agente	88,24
Call My Way	Telefonía IP	CE15	800-800- 0202	Soporte/Servicio al cliente	92,16
R&H	Telefonía IP	CE16	1234	Reporte averías	0,00
		CE17		Servicio al Cliente	
		CE18		Soporte de los servicios	
Sky	Todos los servicios	CE19	8000-272586	Asistencia de un ejecutivo	74,00

6.2.3. En la evaluación de los tres escenarios de **R&H** (Vocex), para la totalidad de llamadas realizadas hacia el centro de atención de llamadas **1234**, no se obtuvo respuesta por un “Agente Humano”, lo que corresponde a un porcentaje de cumplimiento del 0% respecto al artículo 31 del RPCS, e implica una violación de los derechos de los usuarios establecidos en el inciso 22 artículo 45 de la Ley general de Telecomunicaciones, “(...) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrían ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia (...)”.

6.3. Sobre verificación de los costos de las comunicaciones realizadas

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

6.3.1. *En la verificación del costo gratuito de las llamadas realizadas hacia los centros de telegestión, de conformidad con lo señalado en el inciso c) artículo 13 del RPUF³¹, los siguientes escenarios que **presentaron cobros** son:-----*

- a) El operador **Kölb** en su condición de operador origen de la comunicación registró cobros en las llamadas ejecutadas con destino al centro de telegestión de R&H, correspondiente al número de destino 1234.-----*
- b) El operador **Liberty** en su condición de operador origen de la comunicación registró cobros en las llamadas ejecutadas con destino a los centros de telegestión de **Kölb** (1119 y 1193), **Claro** (8002725276), **Telecable** (1414), **Call My Way** (800-8000202) y **R&H** (1234).”-----*

POR TANTO,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

Primero. Dar por recibido el oficio número 10012-SUTEL-DGC-2023 del 24 de noviembre de 2023, que contiene el “Informe sobre la evaluación del cumplimiento del indicador tiempo de atención de llamadas de acuerdo con el artículo 31 del Reglamento de prestación y calidad de servicios” emitido por la Dirección General de Calidad.-----

Segundo. Ordenar a los operadores **Telecable, Call My Way, R&H y Sky** lo siguiente:----

- a)** Presentar un **Plan de Mejoras** con las acciones que tomarán para garantizar que, en su centro de atención de llamadas, en todos los escenarios donde atienda un “Agente Humano”, se cumpla con un tiempo de respuesta menor a 20 segundos para el 35% de los casos de conformidad con el artículo 31 del RPCS, y la resolución RCS-152-2017. El Plan de Mejoras deberá presentarse a la SUTEL en un **plazo máximo de 10 días hábiles** contabilizados a partir de la notificación del

³¹ Se señala que, el análisis se realizó con base en la normativa reglamentaria vigente al momento de la realización de las pruebas, ya que el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final se publicó en el Alcance 200 de La Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022, y entró en vigor a partir del 23 de setiembre de 2023.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

presente acuerdo. La implementación del Plan de Mejoras por parte del operador debe realizarse de enero a marzo del año 2024, la cual no podrá extenderse por más de tres meses. Después de este periodo, la SUTEL podrá realizar nuevamente evaluaciones a fin de corroborar el resultado de la aplicación de dicho plan.-----

b) Realizar evaluaciones al menos en dos ocasiones durante cada mes por un plazo de tres meses contados a partir de la implementación del **Plan de Mejoras**. Para la ejecución de dichas evaluaciones debe cumplir con lo siguiente:-----

i. Aplicar la metodología de medición aplicable al indicador *“Tiempo de resolución RCS-019-2018 “Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”. Los resultados deben ser remitidos a la SUTEL el último día hábil de cada mes hasta que concluya el plazo, siguiendo el cronograma proporcionado a continuación:-----*

Tabla 1. Cronograma para entrega de resultados de evaluaciones ejecutadas por el operador

Mes evaluado	Fecha de entrega
Enero	31 de enero de 2024
Febrero	29 de febrero de 2024
Marzo	29 de marzo de 2024

ii. Realizar las citadas evaluaciones dentro de un marco muestral que sea estadísticamente representativo, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error máximo del $\pm 4\%$, este criterio debe ser respaldado y demostrado en el análisis de los resultados que se envíe a esta Superintendencia.-----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- iii. Si como parte del **Plan de Mejoras** modifica el esquema de las opciones de menú IVR de su centro de atención de llamadas, deberá aportar en el análisis de resultados el diagrama correspondiente para conocimiento de esta Superintendencia. Si no ejecuta cambios, deberá informar que mantiene el esquema mostrado en el apéndice 2 del oficio número 10012-SUTEL-DGC-2023.-----
- iv. Completar la siguiente tabla, la cual debe adjuntar al análisis de resultados que remita a esta Superintendencia el último día hábil de los meses de enero, febrero y marzo del 2024:-----

Tabla 2. Registro de llamadas para el análisis de cumplimiento del indicador IC-6

Código de Escenario ³²	Número de centro de telegestión	Secuencia numérica del menú de opciones IVR	Cantidad de llamadas ejecutadas por escenario de prueba	Cantidad de llamadas respondidas por el Agente Humano	Cantidad de llamadas respondidas en un tiempo mayor a 2 minutos (%)	Cantidad de llamadas respondidas en un tiempo menor a 2 minutos (%) ³³	Cantidad de llamadas respondidas dentro del umbral menor a 20 segundos (%)	Porcentaje de llamadas respondidas en un tiempo menor a 2 minutos (%)	Porcentaje de llamadas respondidas dentro del umbral menor a 20 segundos (%)

Tercero. Ordenar al operador **Kölbi** lo siguiente:-----

- a) Presentar un **Plan de Mejoras** con las acciones que tomará para garantizar que los escenarios en los que atiende un “*Agente Humano*” correspondientes a los centros de telegestión 1119 y 1193, que brindan atención al servicio de telefonía fija (CE01) y el servicio de telefonía móvil (CE04) respectivamente, se cumpla con el tiempo respuesta menor a 20 segundos para el 35% de los casos, de conformidad con el

³² Si el esquema de las opciones de menú IVR se mantiene conforme a lo mostrado en el apéndice 2 y el(los) código(s) de escenario señalados en la tabla 7 del oficio número 10012-SUTEL-DGC-2023, deberá hacer referencia al código de escenario asignado por la SUTEL en dicho informe. En caso de modificar el esquema como parte del Plan de Mejoras, el operador podrá asignar un código de escenario nuevo.

³³ La cantidad de llamadas respondidas en un tiempo menor a 2 minutos considera aquellas llamadas que recibieron respuesta efectiva de un agente de atención humano desde los 0 segundos hasta los 120 segundos.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

artículo 31 del RPCS, y la resolución RCS-152-2017, **dando prioridad al escenario de telefonía móvil (CE04)** ya que obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 0,00%. El Plan de Mejoras deberá presentarse a la SUTEL en un **plazo máximo de 10 días hábiles** contabilizados a partir de la notificación del presente acuerdo. La implementación del Plan de Mejoras por parte del operador debe realizarse de enero a marzo del año 2024, la cual no podrá extenderse por más de tres meses. Después de este periodo, la SUTEL podrá realizar nuevamente evaluaciones a fin de corroborar el resultado de la aplicación de dicho plan.-----

- b) Realizar evaluaciones al menos en dos ocasiones durante cada mes por un plazo de tres meses contados a partir de la implementación del **Plan de Mejoras**. Para la ejecución de dichas evaluaciones debe cumplir con lo siguiente:-----
- i. Aplicar la metodología de medición aplicable al indicador *“Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)”* establecida en la resolución RCS-019-2018 *“Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”*. Los resultados deben ser remitidos a la SUTEL el último día hábil de cada mes hasta que concluya el plazo, siguiendo el cronograma proporcionado a continuación:-----

Tabla 3. Cronograma para entrega de resultados de evaluaciones ejecutadas por el operador

Mes evaluado	Fecha de entrega
Enero	31 de enero de 2024
Febrero	29 de febrero de 2024
Marzo	29 de marzo de 2024

- ii. Realizar las citadas evaluaciones dentro de un marco muestral que sea estadísticamente representativo, con un nivel de confianza del 95% y un margen

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

de error máximo del $\pm 4\%$, este criterio debe ser respaldado y demostrado en el análisis de los resultados que se envíe a esta Superintendencia.-----

- iii. Si como parte del **Plan de Mejoras** modifica el esquema de las opciones de menú IVR de su centro de atención de llamadas, deberá aportar en el análisis de resultados el diagrama correspondiente para conocimiento de esta Superintendencia. Si no ejecuta cambios, deberá informar que mantiene el esquema mostrado en el apéndice 2 del oficio número 10012-SUTEL-DGC-2023.-----
- iv. Completar la siguiente tabla, la cual debe adjuntar al análisis de resultados que remita a esta Superintendencia el último día hábil de los meses de enero, febrero y marzo del 2024:-----

Tabla 4. Registro de llamadas para el análisis de cumplimiento del indicador IC-6

Código de Escenario ³⁴	Número de centro de telegestión	Secuencia numérica del menú de opciones IVR	Cantidad de llamadas ejecutadas por escenario de prueba	Cantidad de llamadas respondidas por el Agente Humano	Cantidad de llamadas respondidas en un tiempo mayor a 2 minutos (%)	Cantidad de llamadas respondidas en un tiempo menor a 2 minutos (%) ³⁵	Cantidad de llamadas respondidas dentro del umbral menor a 20 segundos (%)	Porcentaje de llamadas respondidas en un tiempo menor a 2 minutos (%)	Porcentaje de llamadas respondidas dentro del umbral menor a 20 segundos (%)

Cuarto. Ordenar al operador Liberty lo siguiente:-----

- a) Presentar un **Plan de Mejoras** con las acciones que tomará para garantizar que el escenario en el que atiende un *“Agente Humano”*, correspondiente al centro de telegestión 1693 que brinda atención a los usuarios del servicio de Telefonía Móvil

³⁴ Si el esquema de las opciones de menú IVR se mantiene conforme a lo mostrado en el apéndice 2 y el(los) código(s) de escenario señalados en la tabla 7 del oficio número 10012-SUTEL-DGC-2023, deberá hacer referencia al código de escenario asignado por la SUTEL en dicho informe. En caso de modificar el esquema como parte del Plan de Mejoras, el operador podrá asignar un código de escenario nuevo.

³⁵ La cantidad de llamadas respondidas en un tiempo menor a 2 minutos considera aquellas llamadas que recibieron respuesta efectiva de un agente de atención humano desde los 0 segundos hasta los 120 segundos.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

(CE08), se cumpla con el tiempo respuesta menor a 20 segundos para el 35% de los casos, de conformidad con el artículo 31 del RPCS, y la resolución RCS-152-2017. El Plan de Mejoras deberá presentarse a la SUTEL en un **plazo máximo de 10 días hábiles** contabilizados a partir de la notificación del presente acuerdo. La implementación del Plan de Mejoras por parte del operador debe realizarse de enero a marzo del año 2024, la cual no podrá extenderse por más de tres meses. Después de este periodo, la SUTEL podrá realizar nuevamente evaluaciones a fin de corroborar el resultado de la aplicación de dicho plan.-----

- b) Realizar evaluaciones al menos en dos ocasiones durante cada mes por un plazo de tres meses contados a partir de la implementación del **Plan de Mejoras**. Para la ejecución de dichas evaluaciones debe cumplir con lo siguiente:-----
- i. Aplicar la metodología de medición aplicable al indicador “*Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)*” establecida en la resolución RCS-019-2018 “*Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios*”. Los resultados deben ser remitidos a la SUTEL el último día hábil de cada mes hasta que concluya el plazo, siguiendo el cronograma proporcionado a continuación:-----

Tabla 5. Cronograma para entrega de resultados de evaluaciones ejecutadas por el operador

Mes evaluado	Fecha de entrega
Enero	31 de enero de 2024
Febrero	29 de febrero de 2024
Marzo	29 de marzo de 2024

- ii. Realizar las citadas evaluaciones dentro de un marco muestral que sea estadísticamente representativo, con un nivel de confianza del 95% y un margen

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

de error máximo del $\pm 4\%$, este criterio debe ser respaldado y demostrado en el análisis de los resultados que se envíe a esta Superintendencia.-----

- iii. Si como parte del **Plan de Mejoras** modifica el esquema de las opciones de menú IVR de su centro de atención de llamadas, deberá aportar en el análisis de resultados el diagrama correspondiente para conocimiento de esta Superintendencia. Si no ejecuta cambios, deberá informar que mantiene el esquema mostrado en el apéndice 2 del oficio número 10012-SUTEL-DGC-2023.-----
- iv. Completar la siguiente tabla, la cual debe adjuntar al análisis de resultados que remita a esta Superintendencia el último día hábil de los meses de enero, febrero y marzo del 2024:-----

Tabla 6. Registro de llamadas para el análisis de cumplimiento del indicador IC-6

Código de Escenario ³⁶	Número de centro de telegestión	Secuencia numérica del menú de opciones IVR	Cantidad de llamadas ejecutadas por escenario de prueba	Cantidad de llamadas respondidas por el Agente Humano	Cantidad de llamadas respondidas en un tiempo mayor a 2 minutos (%)	Cantidad de llamadas respondidas en un tiempo menor a 2 minutos (%) ³⁷	Cantidad de llamadas respondidas dentro del umbral menor a 20 segundos (%)	Porcentaje de llamadas respondidas en un tiempo menor a 2 minutos (%)	Porcentaje de llamadas respondidas dentro del umbral menor a 20 segundos (%)

Quinto. Requerir a todos los operadores evaluados que remitan a esta Superintendencia un Plan de Mejoras con los ajustes respectivos en sus centros de atención de llamadas, para que en todas las circunstancias donde atienda un *“Agente Humano”*, se realice en un tiempo de respuesta menor a 2 minutos para el 100% de los

³⁶ Si el esquema de las opciones de menú IVR se mantiene conforme a lo mostrado en el apéndice 2 y el(los) código(s) de escenario señalados en la tabla 7 del oficio número 10012-SUTEL-DGC-2023, deberá hacer referencia al código de escenario asignado por la SUTEL en dicho informe. En caso de modificar el esquema como parte del Plan de Mejoras, el operador podrá asignar un código de escenario nuevo.

³⁷ La cantidad de llamadas respondidas en un tiempo menor a 2 minutos considera aquellas llamadas que recibieron respuesta efectiva de un agente de atención humano desde los 0 segundos hasta los 120 segundos.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

casos de conformidad con el artículo 31 del RPCS, y la resolución RCS-152-2017, en un **plazo máximo de 30 días hábiles** contabilizados a partir de la notificación del presente acuerdo.-----

Sexto. Solicitar a los operadores que, en el **plazo máximo de 10 días hábiles** contabilizados a partir de la notificación del presente acuerdo, confirmen los plazos de atención de los centros de telegestión según el numeral 28 del artículo 11 del nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF), publicado en el Alcance 200 de La Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022 y que entró en vigor a partir del 23 de setiembre de 2023, el cual establece que deben "**Prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana**".-----

Sétimo. Solicitar a los operadores **Kölbi** y **Liberty** que realicen los ajustes en sus redes para que se abstengan de **forma inmediata** de realizar cobros para las llamadas que se efectúen hacia aquellos centros de telegestión para las pruebas demostraron que las llamadas están siendo facturadas, específicamente:-----

- a) El operador **Kölbi** en su condición de operador origen registró cobros en las llamadas ejecutadas con destino al centro de telegestión de **R&H**, correspondiente al número de destino 1234.-----
- b) El operador **Liberty** en su condición de operador origen registró cobros en las llamadas ejecutadas con destino a los centros de telegestión de **Kölbi** (1119 y 1193), **Claro** (8002725276), **Telecable** (1414), **Call My Way** (800-8000202) y **R&H** (1234).-----

En relación con este punto, los operadores **Kölbi** y **Liberty** (en su condición de operador origen) deben preparar un informe **en conjunto con los operadores del centro de telegestión destino**, el cual notificarán a esta Superintendencia en un **plazo máximo de 10 días hábiles** contabilizados a partir de la notificación del presente acuerdo. Lo anterior es requerido con el fin de constatar el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 13 del

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

artículo 4 y numeral 3 inciso 7 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) vigente³⁸. -----

Octavo. Remitir a la Dirección General de Mercados el oficio número 10012-SUTEL-DGC-2023 del 24 de noviembre de 2023, que contiene el *“Informe sobre la evaluación del cumplimiento del indicador tiempo de atención de llamadas de acuerdo con el artículo 31 del Reglamento de prestación y calidad de servicios”* emitido por la Dirección General de Calidad, específicamente el punto 4.3, en donde se realizó la verificación de los costos (gratuidad) de las comunicaciones a los centros de telegestión desde los operadores **Kölb** y **Liberty** como operador origen, según el inciso 13 del artículo 4 y numeral 3 inciso 7 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) vigente; para que analice la pertinencia de la apertura de un procedimiento sancionatorio por una posible violación al artículo 67, inciso a, subinciso 12 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642).-----

Noveno. Instruir a la Dirección General de Mercados a que analice los hechos señalados y valore la apertura de un procedimiento sancionatorio sobre el incumplimiento del umbral establecido para el indicador IC-6 por parte del operador **R&H**. Esta recomendación se basa en la constatación de que, por tercer año consecutivo (incluyendo el periodo 2023), el operador en cuestión obtuvo un porcentaje del 0,00% en la atención de un agente humano en un tiempo igual o inferior a 20 segundos. Lo anterior, en función de las competencias de dicha dirección, conforme el numeral 44 inciso k) del Reglamento Interno de Organización y Funciones.-----

Décimo. Instruir a la Dirección General de Calidad para que realice el seguimiento a las anteriores instrucciones giradas por este Consejo.-----

³⁸ Nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final se publicado en el Alcance 200 de La Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022 y que entró en vigor a partir del 23 de setiembre de 2023.

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Décimo Primero. Trasladar el informe al Registro Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 80, inciso h) de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

7.7. Borrador de cumplimiento del acuerdo 024-058-2023 relacionado con la homologación de contratos de servicios fijos y móviles del Instituto Costarricense de Electricidad.

Continúa la Presidencia y presenta para consideración del Consejo el borrador de cumplimiento de acuerdo 024-058-2023, relacionado con la homologación de contratos de servicios fijos y móviles del Instituto Costarricense de Electricidad. -----

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

Glenn Fallas: Continuaríamos entonces con el informe de cumplimiento del acuerdo 024-058-2023 por parte del ICE. Esto es para el tema de la homologación de los contratos.-----

Recordemos que para la homologación de los contratos del ICE y aquí estoy proyectando el oficio 10144-SUTEL-DGC-2023, del 29 de noviembre del 2023, se le solicitó al ICE que informará sobre el cumplimiento de las modificaciones en su página web, principalmente este que señalo acá, para que se publicaran los precios finales, porque en su momento la página del ICE decía precios sujetos a modificación, pero no era clara en cuanto a sus precios finales y este informe permite acreditar que el ICE, en sus diferentes páginas, cumplió a cabalidad con ese ajuste tanto para los servicios de voz, como los servicios de datos, entonces se está constatando el cumplimiento de lo ordenado y por ende, las recomendaciones al Consejo serían dar por recibido el informe, señalar que el ICE cumplió

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

con lo acordado por el Consejo y dar por finalizada la gestión como tal y proceder al archivo del proceso, dado que ya se constató ese cumplimiento.-----

Hoy en la página del ICE pueden ver que ya se dicen los precios finales y se indica precios que incluyen impuesto de ventas y las tasas el 911 y del impuesto rojo, entonces ya el ICE cumplió a cabalidad con lo solicitado”. -----

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en la documentación aportada por medio del oficio 10144-SUTEL-DGC-2023 del 29 de noviembre del 2023 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 034-073-2023

En relación con el oficio número 10144-SUTEL-DGC-2023 del 29 de noviembre del 2023 de la Dirección General de Calidad, denominado “*INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO 024-058-2023 EMITIDO POR EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES*”, sometido a conocimiento de este Consejo, se resuelve lo siguiente: -----

CONSIDERANDO:

- 1) Que, en fecha 14 de junio del 2023, el **Instituto Costarricense de Electricidad**, en adelante **ICE** solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación de los contratos de adhesión denominados “*CONTRATO SERVICIOS*”

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

FIJOS” y “*CONTRATO SERVICIOS MÓVILES*”, para lo cual solicitaron la revisión con base en las disposiciones del nuevo RPUF. (Folios 3 a 33). -----

- 2) Que, una vez tramitado el procedimiento de homologación de contratos de adhesión, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) emitió el acuerdo número 024-058-2023, adoptado en la sesión ordinaria número 058-2023 del 28 de setiembre del 2023, en donde dispuso lo siguiente: -----

“PRIMERO: *Dar por recibido y acoger el oficio número 07990-SUTEL-DGC-2023 del 21 de setiembre de 2023, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente a la homologación de los contratos denominados “CONTRATO SERVICIOS FIJOS” y “CONTRATO SERVICIOS MÓVILES” y sus respectivas carátulas, presentados por el Instituto Costarricense de Electricidad.* -----

SEGUNDO: *Homologar las versiones finales de los contratos de adhesión que se encuentran adjuntos al presente oficio, denominados: “CONTRATO SERVICIOS FIJOS” y “CONTRATO SERVICIOS MÓVILES” y sus respectivas carátulas, presentados por el Instituto Costarricense de Electricidad, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 73 inciso o) de la Ley 7593 y su título habilitante.* -----

TERCERO: *Ordenar al Instituto Costarricense de Electricidad que, a partir de la homologación del “CONTRATO SERVICIOS FIJOS” y del “CONTRATO SERVICIOS MÓVILES”, únicamente puede utilizar estos contratos de adhesión y sus respectivas carátulas para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.* -----

CUARTO: *Ordenar al Instituto Costarricense de Electricidad que deberá mantener publicado en su página WEB principal los contratos*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

homologados y sus respectivas carátulas. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del presente acuerdo. -----

QUINTO: Señalar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que atendiendo al principio de no discriminación y en respeto del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe, según lo establecido en el artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, respectivamente, en caso de que cuente con usuarios que hayan suscrito un contrato anterior al indicado en el punto SEGUNDO les resulta aplicable el contrato homologado, con base en el principio de beneficio al usuario y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.

SEXTO: Ordenar al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, en el **plazo máximo de 30 días hábiles**, contados a partir de la notificación del presente acuerdo, deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia de los ajustes en el sitio WEB, los cuales fueron requeridos por la Dirección General de Calidad mediante el oficio número 07092-SUTEL-DGC-2023 del 23 de agosto del 2023 y correo electrónico del 7 de setiembre del 2023 y que consisten en: -----

- a. Los precios finales (con impuestos, 911 y Cruz Roja) deben estar debidamente publicados en el sitio WEB para todos los planes y servicios. Favor ajustar, dado que no es procedente que se indique *"*Precio final podría variar según ajustes en tasas e impuestos de ley."* Es importante mencionar que dicho ajuste se ha solicitado al operador en diversas ocasiones, entre estas el acuerdo número 017-05-2023 del 14 de setiembre de 2023; sin embargo, esta condición donde no se

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

publican precios finales se mantiene en el sitio WEB. De igual forma, se debe señalar como principal el precio final, razón por la cual deben ajustar la información publicada en sitio WEB en donde se indica como nota el precio final. -----

b. Publicar en el sitio WEB los costos que cobrará a partir de la segunda visita técnica injustificada para los servicios de “voz” y “datos fijos”. ---

SÉTIMO: Ordenar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del “CONTRATO SERVICIOS FIJOS” y del “CONTRATO SERVICIOS MÓVILES” y sus respectivas carátulas, presentados por el **Instituto Costarricense de Electricidad**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://SUTEL.go.cr/contratos-adhesion> y que, además, en dicho sitio WEB, indique que los contratos denominados “CONTRATO SERVICIOS FIJOS” y del “CONTRATO SERVICIOS MÓVILES”, que fueron homologados mediante los acuerdos número 025-072-2019 del 14 de noviembre del 2019, 017-078-2020 del 12 de noviembre del 2020, 028-074-2022 del 8 de noviembre del 2020 y el 016-013-2023 del 16 de febrero del 2023, todos del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, **no se encuentran vigentes.**

OCTAVO: Notificar al Registro Nacional de Telecomunicaciones sobre la presente homologación contractual, para que proceda en los términos de lo dispuesto en el artículo 80 inciso i) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593 y se publique en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://SUTEL.go.cr/contratos-adhesion>.” (Resaltado corresponde al original) -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

- 3) Que, mediante oficio número 263-763-2023 remitido a la SUTEL del 10 de octubre del 2023, el **ICE** señaló haber atendido el Por Tanto Cuarto del acuerdo referenciado. (NI-12148-2023). -----
- 4) Que, mediante oficio número 263-900-2023 remitido a la SUTEL el 17 de noviembre del 2023, el **ICE** señaló haber atendido lo solicitado en el acuerdo referenciado en cuanto a la publicación en el sitio WEB de los precios finales. (NI-14156-2023). -----
- 5) Que, mediante oficio número 263-919-2023 remitido a la SUTEL el 27 de noviembre del 2023, el **ICE** amplió lo señalado en el oficio número 263-900-2023 e informó haber atendido lo requerido en el acuerdo referenciado en cuanto a la inclusión en la página WEB de los costos que cobrará a partir de la segunda visita técnica injustificada para los servicios de “voz” y “datos fijos”. (NI-14393-2023). -----
- 6) Que, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia remitió a este Consejo el oficio número 10144-SUTEL-DGC-2023 del 29 de noviembre del 2023, mediante el cual emitió el “*INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO 024-058-2023 EMITIDO POR EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES*”. -----
- 7) Que, de la información remitida por el **ICE**, se logró constatar que dicho operador cumplió con los Por Tantos Cuarto y Sexto del acuerdo número 024-058-2023 de referencia. -----

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642; Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley 8660, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final publicado en La Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital 200, el Reglamento Interno de

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación. -----

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

PRIMERO: Dar por recibido y aprobar el oficio número 10144-SUTEL-DGC-2023 del 29 de noviembre del 2023, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el “*INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO 024-058-2023 EMITIDO POR EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES*”.-----

SEGUNDO: Señalar que el **Instituto Costarricense de Electricidad** cumplió con lo establecido en los Por Tantos Cuarto y Sexto del acuerdo número 024-058-2023, adoptado por el Consejo de la SUTEL en la sesión ordinaria número 058-2023 del 28 de setiembre del 2023, según la prueba presentada en los oficios número 263-763-2023, 263-900-2023 y 263-919-2023, remitidos a la SUTEL en fechas 10 de octubre y 17 y 27 de noviembre del 2023, respectivamente, que se encuentran bajo los números de ingreso NI-12148-2023, NI-14156-2023 y NI-14393-2023.-----

TERCERO: Dar por finalizado el proceso de verificación de cumplimiento del acuerdo número 024-058-2023, adoptado por el Consejo de la SUTEL en la sesión ordinaria número 058-2023 del 28 de setiembre del 2023.-----

CUARTO: Solicitar a la Unidad de Gestión Documental de la SUTEL el archivo y cierre del expediente I0053-STT-HOC-00780-2023.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

7.8. Propuesta de infografía sobre los derechos de los usuarios amparados en el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF).

Continúa la Presidencia y presenta para consideración del Consejo la propuesta de

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

infografía sobre los derechos de los usuarios amparados en el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF). -----

Al respecto se conoce el oficio 10234-SUTEL-DGC-2023, del 30 de noviembre de 2023 mediante el cual la Dirección General expone el tema indicado.-----

Seguidamente la exposición de estos casos. -----

“Glenn Fallas: Este es el tema de infografías de los derechos de los usuarios. Como sabemos, el 23 de septiembre entró a regir un nuevo Reglamento de protección al usuario y consideramos importante que en la página web de SUTEL se encuentre información actualizada que permita a los usuarios saber cuáles son estas nuevas condiciones, recordemos que es un reglamento de protección a los usuarios bastante orientado al tema de accesibilidad, todo el tema de las guías para accesibilidad, lo estábamos hablando también en una entrevista, que son aspectos que vienen a ser novedosos en el reglamento, entonces todo ese tipo de nuevos derechos, nuevas condiciones que se establecen o se desarrollan nivel de reglamentario. -----

Lo que recomendamos nosotros es que la infografía se ponga en el sitio web, entonces pues eso es algo muy sucinto. -----

También hay que señalar que esta infografía fue también discutida a nivel general con los diferentes operadores y lo que se solicita es la publicación de la infografía adjunta al sitio en el sitio web de la SUTEL. -----

En el orden del día también está la correspondiente infografía, entonces eso sería señores, nosotros coordinaremos eventualmente con don Eduardo Castellón, para que si ustedes lo tienen a bien. -----

Ivannia Morales: Gracias don Federico. Yo vi la infografía y me parece que cumple con todos los elementos y sé que los compañeros de la DGC han tenido que atender cada uno de los planteamientos de accesibilidad y demás. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Una breve recomendación, nada más y para que don Glenn Fallas lo pueda transmitir al equipo, en los últimos días hemos estado haciendo un esfuerzo por impulsar el tema de equidad de género, entonces tratemos de que tal vez, sé que la infografía se ve muy bonita porque los diseñadores lo que buscan a veces es que se vea bonito, pero tratemos de que tal vez en las portadas de los documentos que usemos, que se refleje un poco eso. -----

La infografía viéndola sé que a lo largo de ella trae ambas participaciones, pero para que la portada, que es lo que a veces la persona es lo primero que se engancha, que tratemos de que lleve ese elemento. De mi parte, está muy bien, gracias don Glenn.-----

Glenn Fallas: *De hecho, igual la infografía que ahora está exponiendo en paralelo de la calidad percibida, voy a proyectarla acá, consideró esa recomendación, de hecho la voy a mostrar un momento, está es la infografía y aquí empezamos con ese tema de equidad de género, la persona que sale en la portada de la entrevista y aquí se muestran las demás estadísticas de una infografía que vimos, nada más para hacer ver que sí hemos tomado la recomendación, obviamente pues no siempre van a ser todas mujeres o todos hombres, pero sí buscamos esa diversidad en la publicación.-----*

Ivannia Morales: *Claro Glenn, pero fíjate que lo que busca más bien el concepto es que salgan, por ejemplo en esta foto, tanto hombre como mujer a la vez, o sea, que busque, por ejemplo, el diseñador una foto que contemple ambos géneros de una vez, porque me queda muy claro en estas y en las otras, pero nada más tener ese cuidado que por ejemplo en una foto como esta, salgan tanto hombre como mujer para que se cuide ese ligero detalle, simplemente. Muchas gracias.-----*

Glenn Fallas: *Más bien muchas gracias por la recomendación, ya me queda más claro todavía de cómo manejarlo.-----*

Federico Chacón: *También que todas estas infografías se puedan adaptar tan bien como las redes sociales a Twitter, también que Fiorella está haciendo un gran trabajo con eso.---*

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Glenn Fallas: *Lo conversamos con ellos, tenemos todos los formatos editables, o como ellos le digan, acrobat y entonces tenemos también esa posibilidad. Lo conversamos con Eduardo y con Fiorella también".* -----

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 10234-SUTEL-DGC-2023 del 30 de noviembre de 2023 y la explicación brindada por el señor Glenn Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:-

ACUERDO 035-073-2023

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 10234-SUTEL-DGC-2023 del 30 de noviembre de 2023, mediante el cual la Dirección General de Calidad remitió la infografía sobre los derechos de los usuarios amparados en el nuevo Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final (RPUF) publicado en el Alcance 200 de la Gaceta 180 del 22 de setiembre del 2022, el cual entró en vigor el 23 de setiembre del año en curso.-----

SEGUNDO: Destacar la importancia de informar a los usuarios sobre los nuevos derechos desarrollados en el nuevo RPUF vigente especialmente relacionados con recibir información clara y oportuna sobre la oferta comercial de los operadores, suscribir un contrato de adhesión justo y homologado por la SUTEL, una facturación exacta y veraz, información inclusiva y accesible en las facturas, contratos y página Web, servicios de calidad y derecho a compensaciones, control sobre los servicios para la suspensión y

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

desconexión, portabilidad numérica y ser escuchado y atendido de forma oportuna y efectiva en sus trámites y reclamaciones. -----

TERCERO: Solicitar a la Unidad de Comunicación publicar en el sitio Web de esta Superintendencia la infografía denominada “Derechos que lo protegen a usted como usuario”, con fundamento en los artículos 60 incisos a) y d) y 73 inciso a) de la Ley 7593.--

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

ARTÍCULO 8

PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

8.1. Solicitud del señor Freddy Artavia Estrada, mediante el cual solicita la ampliación del permiso sin goce de salario.

Continúa la Presidencia y presenta para consideración del Consejo la solicitud del señor Freddy Artavia Estrada, mediante el cual solicita la ampliación del permiso sin goce de salario.-----

Al respecto se conocen los siguientes documentos:-----

- a) Solicitud de fecha 05 de noviembre del 2023, presentada por el señor Freddy Artavia Estrada, cédula de identidad número 110220342, titular del puesto código 51217, clase de puesto Profesional 5, cargo Especialista en Asesoría Jurídica, ubicado en la Unidad Jurídica, para consideración del Consejo la solicitud de ampliación de permiso sin goce de salario para que se le amplíe del 30 de abril del 2024 hasta el 30 de abril de 2027. -----
- b) Oficio 10071-SUTEL-UJ-2023, del 28 de noviembre del 2023, mediante el cual la jefatura de la Unidad Jurídica emite criterio sobre la prórroga de permiso sin goce de salario presentada por el señor Freddy Artavia Estrada. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

c) Oficio 10158-SUTEL-DGO-2023, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta a los Miembros del Consejo, la ampliación del permiso sin goce de salario del señor Freddy Artavia Estrada. -----

Seguidamente la exposición de estos casos. -----

Federico Chacón: *Quisiéramos agregar un tema adicional que nos faltó en correspondencia, pero ya doña María Marta tiene la propuesta de acuerdo que hemos conversado.* -----

Es la solicitud del permiso de don Freddy Artavia, que pertenece a la Unidad Jurídica y está con un permiso vigente hasta el próximo año, pero él cambió su condición laboral en el MICITT y también estaba haciendo una solicitud, que es lo que queríamos responder mediante esta propuesta de acuerdo, así que adelante. -----

María Marta Allen: *El señor Freddy Artavia presentó el 05 de noviembre un nuevo permiso sin goce de salario para que se le amplíe el que tiene, que vence el 30 de abril del 2024 y se le amplíe hasta el 30 de abril del 2027.* -----

Hay que recordar que en la plaza de don Freddy Artavia desde el año pasado se nombró a una abogada que está ejerciendo las funciones en la Unidad Jurídica y de nuestra parte no hay una afectación en lo que es el permiso que tiene don Freddy Artavia, porque como le digo, ya está asumiendo una funcionaria en ese puesto. -----

Ahora, hay que recordar que el permiso sin goce de salario que se le dio a don Freddy Artavia se aprobó mediante el acuerdo del Consejo 015-009-2021, que se adoptó una sesión ordinaria 009-2021, es hasta el 30 de abril del año 2024, es decir, vence a finales de abril del próximo año. -----

El permiso que solicitó el 05 de noviembre y para también agregar que en ese permiso se solicitó un permiso para ejercer un puesto en el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones. -----

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

Ahora, en este nuevo permiso, del 05 de noviembre, que pide una prórroga del que ya se le concedió, es también para asumir un puesto dentro del mismo Ministerio, el puesto de Director de la Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones, es decir, es para ejercer un mismo puesto dentro del mismo Ministerio, al cual ya se le dio otorgado el permiso, por lo que desde ese punto de vista consideramos que el permiso que ya le fue aprobado y que vence en abril del próximo año funciona o no transgrede ni el permiso que ya le fue otorgado desde el año 2021, por lo que consideramos que con ese permiso puede ejercer las funciones o las nuevas funciones que ha logrado para el MICITT. -----

Ese sería el análisis. -----

Ahora, como les indico, como de parte de la Unidad Jurídica, hay una funcionaria nombrada en su puesto que está ejerciendo las funciones de manera suficiente y acorde con el puesto, por lo que este permiso que solicita ahora don Freddy se puede, si el Consejo así lo estima, conocer en una sesión del próximo año del 2024, marzo, abril, debido a que el permiso que tiene se le vence hasta finales de abril. -----

Cinthy Arias: *Sí, yo creo conveniente que el análisis de la extensión del plazo o del periodo, o una nueva solicitud, se vea una vez vencido el plazo cercano a vencerse y por otro lado, desde el punto de vista del cambio en su puesto en el Ministerio, me parece que no hay ninguna modificación de fondo que haga revalorar el permiso previamente concedido, entonces creería que sería en esa línea que habría que contestarle. -----*

Federico Chacón: *De acuerdo, así es como va el acuerdo también para que Recursos Humanos nos oriente cómo se ha decidido y nos dé su criterio técnico en otras ocasiones y de cara a lo que se ha valorado sobre el tema. -----*

Estamos y lo damos por aprobado". -----

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

07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en la documentación aportada y la explicación brindada, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad: -----

ACUERDO 036-073-2023

- I. Dar por recibidos los siguientes documentos: -----
 - a) Solicitud de fecha 5 de noviembre del 2023 presentada por el señor Freddy Artavia Estrada, cédula de identidad número 110220342, titular del puesto código 51217, clase de puesto Profesional 5, cargo Especialista en Asesoría Jurídica, ubicado en la Unidad Jurídica para consideración del Consejo la solicitud de ampliación de permiso sin goce de salario para que se le amplíe del 30 de abril del 2024 hasta el 30 de abril de 2027. -----
 - b) Oficio 10071-SUTEL-UJ-2023 del 28 de noviembre del 2023, mediante el cual la jefatura de la Unidad Jurídica emite criterio sobre la prórroga de permiso sin goce de salario presentada por el señor Freddy Artavia Estrada.-----
 - c) Oficio 10158-SUTEL-DGO-2023, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta a los Miembros del Consejo, la ampliación del permiso sin goce de salario del señor Freddy Artavia Estrada. -----
- II. Continuar analizado en una próxima sesión del Consejo, la solicitud del permiso sin goce salarial, presentada por el señor Freddy Artavia Estrada el 05 de noviembre de 2023. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE



07 de diciembre del 2023
SESIÓN ORDINARIA 073-2023

A las 11:45 horas se levanta la sesión, la cual cumplió a cabalidad con todas las disposiciones establecidas por el ordenamiento jurídico para la celebración de sesiones virtuales. Se mantuvo la conexión tanto en audio como en video, durante toda la sesión, de conformidad con la normativa vigente. -----

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO

SECRETARIO DEL CONSEJO

FEDERICO CHACÓN LOAIZA

PRESIDENTE DEL CONSEJO