

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 078-2022

A LAS CARTOCE HORAS Y QUINCE MINUTOS DEL 23 DE NOVIEMBRE DEL 2022

cuor

SAN JOSÉ, COSTA RICA

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

Acta número setenta y ocho, correspondiente a la sesión ordinaria celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, de manera privada, con la utilización de la herramienta *Microsoft Teams*. Se deja constancia de que esta sesión fue convocada para iniciar a las 14:00 horas, no obstante, los Miembros del Consejo debieron atender una serie de asuntos propios de sus cargos, por lo que la misma inició a las 14:15 horas del 23 de noviembre, 2022, en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones, ubicadas en Guachipelín de Escazú. Participan los señores Gilbert Camacho Mora, quién preside, Federico Chacón Loaiza y Cinthya Arias Leitón (en forma virtual), ambos Miembros Propietarios, así como el señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo. Por otra parte, participan de forma virtual las funcionarias Ivannia Morales Chaves, Mariana Brenes Akerman, Rose Mary Serrano Gómez, Angélica Chinchilla Medina y Natalia Salazar Obando, Asesoras del Consejo, así como el señor Rodolfo González López, Subauditor Interno de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

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

## ARTÍCULO 1

### APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

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

#### Adicionar:

1. Solicitud de vacaciones de la señora Cinthya Arias Leitón, Gilbert Camacho y Federico Chacón.
2. Oficio DFOE-CAP-3747 del 18 de noviembre del 2022, mediante el cual la Contraloría General de la República comunica el inicio del seguimiento de la gestión pública: Índice de Capacidad de Gestión de Recursos Humanos.
3. Oficio OF-0732-AI-2022 mediante el cual la Auditoría Interna remite el informe de resultados del seguimiento de recomendaciones con plazo vencido, nivel de riesgo, impacto y porcentaje de cumplimiento dirigidas al Consejo de SUTEL.
4. Oficio DVM-AC-DRTE-352-10-2022 por cuyo medio el Ministerio de Educación remite al MICITT la respuesta al oficio 09284-SUTEL-SCS-2022 mediante el cual confirman la lista de centros Educativos para el Programa 3 de FONATEL.
5. Solicitud de intervención y medida cautelar urgentísima presentada por Millicom Cable Costa Rica, S.A.

#### Posponer:

1. Propuesta de “Informe de Autoevaluación de Control Interno ASCI 2022” y el Plan de Acciones de Mejora 2022.

## AGENDA

### 1 -APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

## **2 - PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.**

- 2.1 - Informe sobre el cantón de Matina en atención al acuerdo 011-075-2022.
- 2.2 - Atención parcial del acuerdo 012-033-2022 referente a la situación de ciberseguridad.
- 2.3 - Informe del recurso de apelación interpuesto por Gabriela Ulate Calderón contra la resolución RDGC-00136-SUTEL-2022.
- 2.4 - Informe del recurso de apelación interpuesto en contra del oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021.
- 2.5 - Informe del recurso de apelación interpuesto por Telecable S.A. contra la resolución RDGC-00110-SUTEL-2021.
- 2.6 - Informe sobre el Proyecto de Ley “Gobernanza de los servicios digitales y el comercio electrónico”, expediente 23.184.
- 2.7 - Solicitud de vacaciones de la señora Cinthya Arias Leitón, Gilbert Camacho y Federico Chacón.
- 2.8 - CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.
  - 2.8.1 - Oficio DFOE-CAP-3747 del 18 de noviembre del 2022, mediante el cual la Contraloría General de la República comunica el inicio del seguimiento de la gestión pública: Índice de Capacidad de Gestión de Recursos Humanos.
  - 2.8.2 - Oficio OF-0732-AI-2022 mediante el cual la Auditoría Interna remite el informe de resultados del seguimiento de recomendaciones con plazo vencido, nivel de riesgo, impacto y porcentaje de cumplimiento dirigidas al Consejo de SUTEL.
  - 2.8.3 - Oficio DVM-AC-DRTE-352-10-2022 por cuyo medio el Ministerio de Educación remite al MICITT la respuesta al oficio 09284-SUTEL-SCS-2022 mediante el cual confirman la lista de centros Educativos para el Programa 3 de FONATEL.

## **3 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.**

- 3.1 - Propuesta de informes técnicos para recomendar el otorgamiento de permisos de uso de frecuencias (radioaficionados).
- 3.2 - Propuesta de informe técnico para recomendar el archivo de la solicitud del permiso de uso de frecuencias (radioaficionado).
- 3.3 - Propuesta de informe técnico para recomendar extinción parcial por renuncia de concesión directa (ICE).
- 3.4 - Propuesta de informe técnico sobre competencias de Sutel en el bloqueo de señales cárceles.
- 3.5 - Informe de resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad de servicios móviles.

## **4 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL.**

- 4.1 - Atención de acuerdos 009-069-2022 y 012-053-2022 en respuesta al oficio MICITT-DVT-OF-359-2022.

## **5 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS.**

- 5.1 - Informe técnico sobre la devolución de recursos de numeración presentada por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.
- 5.2 - Informe sobre la solicitud de cambio de razón social presentado por CONECTA DEVELOPMENTS, S.A.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

5.3 - *Solicitud de intervención y medida cautelar urgentísima presentada por Millicom Cable Costa Rica, S.A.*

## **6 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.**

- 6.1 - *Propuesta de contrato adicional de la licitación 2016LI-000001 "ARRENDAMIENTO OPERATIVO DE UN SISTEMA DISTRIBUIDO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD".*
- 6.2 - *Informe sobre solicitud de capacitación "IX Curso de Regulación y Competencia" para la Dirección General de Competencia y la Unidad Jurídica.*
- 6.3 - *Solicitud de ampliación de Jornada Laboral para la funcionaria Priscilla Calderón de la Unidad de Recursos Humanos.*
- 6.4 - *Propuesta de recomendación de nombramiento, del concurso 04-2022 P2 en la Dirección General de Fonatel.*
- 6.5 - *Propuesta de recomendación de nombramiento, del concurso 12-2022 P5 en la Dirección General de Fonatel.*
- 6.6 - *Informe de costos de Representación "25° Asamblea Plenaria del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel)".*
- 6.7 - *Propuesta de modificación presupuestaria para aprobación del Consejo.*

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

### **ACUERDO 001-078-2022**

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

## **ARTÍCULO 2**

### **PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO**

#### **2.1. Informe sobre el cantón de Matina, en atención al acuerdo 011-075-2022.**

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe técnico 10256-SUTEL-ACS-2022, de fecha 17 de noviembre del 2022, mediante el cual la Asesoría del Consejo remite al Consejo el informe sobre el cantón de Matina en atención al acuerdo 011-075-2022.

A continuación, el intercambio de impresiones:

*"Gilbert Camacho: Con el fin de agilizar, voy a indicar que es un informe solicitado a la asesora Natalia Salazar Obando, para poder atender mañana una reunión con la señora diputada Carballo, que va a ser atendida por doña Cinthya Arias y va a estar el Presidente Ejecutivo del ICE, el Ministro del MICITT y el Alcalde de Matina.*

*El informe, como ustedes lo vieron compañeros, lleva el mismo formato que hemos analizado anteriormente y lo ha diseñado muy bien doña Natalia, en el sentido de que el mismo detalla la oferta de telecomunicaciones a nivel comercial en Matina.*

*Específicamente, también en la parte móvil, detalla la cobertura entre 5G, la 4G y termina con un tema de los proyectos de acceso y servicio universal.*

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*Entonces, si tuvieran alguna duda le preguntamos a doña Natalia y si no, pues como lleva el formato que acabo de indicar, le pediría entonces su aprobación al informe y le deseamos suerte a doña Cinthya mañana”.*

La Presidencia hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

### **ACUERDO 002-078-2022**

1. Acoger el informe técnico 10256-SUTEL-ACS-2022 de fecha 17 de noviembre del 2022 y remitirlo a la Diputada María Marta Carballo Arce del Partido Unidad Social Cristiana, en respuesta al oficio AL-MMCA-OFI-277-2022 (NI-16983-2022).
2. Notificar el presente acuerdo y el informe 10256-SUTEL-ACS-2022 a la Diputada María Marta Carballo Arce al correo electrónico: [maria.carballo@asamblea.go.cr](mailto:maria.carballo@asamblea.go.cr).
3. Notificar el presente acuerdo e informe 10256-SUTEL-ACS-2022 a la Municipalidad de Matina al correo electrónico: [alcaldia@munitatina.go.cr](mailto:alcaldia@munitatina.go.cr).

### **ACUERDO FIRME NOTIFÍQUESE**

## **2.2 Atención parcial del acuerdo 012-033-2022, referente a la situación de Ciberseguridad.**

A continuación, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el tema relacionado con la atención parcial del acuerdo 012-033-2022, referente a la situación de ciberseguridad.

Se expone el informe 10154-SUTEL-ACS-2022, de fecha 15 de noviembre del 2022, a partir del cual se atiende de forma parcial la solicitud del Consejo de efectuar un análisis de situación actual de Ciberseguridad, valorando los aspectos de seguridad contenidos en el PETI y recomendaciones de la Auditoría, con la finalidad de proponer acciones a corto, mediano y largo plazo en relación con el tema, incluida la propuesta de reactivación del Comité de Tecnologías de la Información.

A continuación, el intercambio de impresiones:

**“Gilbert Camacho:** *En este tema creo que hay que detenerse un poco, sobre todo porque el Consejo pidió un informe que fuera presentado un mes después y se está presentando hasta ahora y es un informe parcial.*

*Entonces, que usted lo explique en una forma concisa y sobre todo porqué es parcial y cuál es el plan de acción que se va a ejecutar.*

**Natalia Salazar:** *Buenas tardes. Natalia Salazar Obando, Asesora del Consejo.*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*En atención a las consultas tuyas, don Gilbert, debo admitir que después de que se me asignó esta tarea junto con los compañeros de Tecnologías de Información TI, Alexander Herrera, Steven Montoya y también con Leonardo Steller de la Dirección General de Calidad, iniciamos con un par de reuniones con TI y porque evidentemente Leonardo y mi persona, teníamos algunas limitantes en poder trabajar de forma independiente en la totalidad del contenido del documento como nos lo pidió el Consejo.*

*Nosotros teníamos acceso a alguna información y podíamos hacer las valoraciones del caso y podíamos identificar algunos planteamientos de metas a corto y a mediano plazo, incluso podíamos trabajar en la reinstauración o reactivación del Comité de Tecnologías de Información, pero había elementos de fondo que solamente conoce y maneja TI y durante ese proceso, surgieron o se fueron dando situaciones como la activación de estos comités que se hicieron a nivel país y la participación que tuvo que tener TI en atención a esos comités y otras demandas de solicitudes de información y otras valoraciones, así como temas de auditoría y no hubo forma de que los compañeros terminaran de adicionar la información que se requería para completar este informe.*

*La razón por la cual no la presenté al mes fue porque justamente, al mes no teníamos la información que hace falta de ellos.*

*También, en el transcurso de un mes, Steven dejó de ser funcionario, luego volvió a Sutel, esto por un tema del vencimiento y plazo en que estaba y aunque insistí en varias oportunidades con Alan y con el mismo Alexander de que terminaran de hacer los aportes puntuales en el informe para entregarlo completo, no hubo forma.*

*Dado que yo me estoy retirando, la intención es hacer la presentación del cumplimiento parcial del acuerdo en los extremos que sí se atendieron y que Tecnologías de Información y la Dirección General de Operaciones en representación de Alan como Director, trabajen en completar los elementos que hacen falta de este informe y entonces que ya remitan la propuesta final consolidada al Consejo, porque lo que hace falta son las acciones o los planes a largo plazo y la valoración de las diferentes recomendaciones que Auditoría hizo a TI en temas de ciberseguridad.*

*Ese es el motivo don Gilbert.*

*Yo había conversado con Alan de previo a remitir este documento, él es consciente de que se intentó varias veces con TI el terminarlo, sin embargo, no hubo posibilidad de tener disponibilidad de tiempo de ellos para poder adicionar los elementos de fondo que hacían falta y además de que esto, se les estaría remitiendo para que TI trabaje en culminar estos elementos que en su momento eran de alto interés.*

*Entendemos que se han ido manejando de otras formas, sin embargo, siempre es adecuado el documentarlo.*

*También, señalar que durante las veces que nos reunimos con TI y soy testigo de que Steven tiene documentado a nivel de un Excel las diferentes acciones que se tienen que ejecutar, sin embargo, don Alexander no le autorizó suministrarnos ese documento para poderlo incorporar o para poder copiar y pegar esas acciones, porque él ocupaba primero sentarse con Steven y analizar esas diferentes acciones, entonces, esos son la serie de eventos que acontecieron.*

*El interés de este informe es documentar qué fue lo que se hizo, cómo fue que ese trabajo, al inicio, porque por lo menos en cuanto a analizar el contenido del PETI en temas de ciberseguridad, valorar lo que había sucedido con el comité, plantear acciones a corto y mediano plazo, sí fue posible atender la tarea que se nos impuso por parte del Consejo y por eso se está haciendo la remisión de cumplimiento parcial del acuerdo y se abordan los elementos que en su momento fueron de interés, con el tema de la presentación de un informe preliminar por parte de TI y en cuanto a los aspectos de ciberseguridad o amenazas en las diferentes acciones que se habían citado en ese informe, cuáles eran los elementos de ciberseguridad que se habían contemplado a nivel del PET y el PETI, versión actualizada que todavía no ha sido presentado al Consejo y que se tiene*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*que analizar por parte del Comité, la presentación después de que el Comité se ha reactivado la presentación al Consejo.*

*Sin embargo, entendiendo que también TI considera que idealmente ellos quieren, presentar el PETI al Consejo sin que tenga que pasar por el Comité, al ser un elemento que es propiamente vinculado con la actividad y funciones de la Unidad de Tecnologías de Información.*

*En el caso de los aspectos de ciberseguridad, que están conteniendo recomendaciones de Auditoría, se señala que se requiere que la Unidad de TI las remita en un nuevo informe.*

*En cuanto a las acciones de corto, mediano y largo plazo, se disponen acciones a corto plazo y también a mediano plazo, de hecho, se enmarca en cuáles de estas acciones deberían o son parte de funciones que tiene que atender el Comité de Tecnologías de Información y en cuanto a las acciones a largo plazo, se señala que estas deberían ser remitidas por TI en un posterior informe y se hace la propuesta de ajuste y reactivación del Comité de Tecnologías de Información, que para este poder hacer esta renovación de este comité se hicieron análisis sobre varios documentos y reglamentaciones de que existen diferentes comités que operan a nivel país en diferentes instituciones, tanto del sector de telecomunicaciones como de entidades bancarias.*

*En el caso del Comité de Información lo que se está estableciendo es que el Comité no esté vinculado con la ejecución o el periodo de vigencia de los PETIS, porque lo que sucedió con el Comité anterior es que se creó para operación y analizar el PETI como tal, entonces, cuando el PETI llegó a su cierre, el comité dejó de reunirse aunque no existiera una acción dentro de la institución que señalara que se tenía que disolver o que ya no iba a tener obligaciones de seguir cumpliendo con sus funciones.*

*Entonces, en el caso de la propuesta que se está haciendo para el comité, aparte de establecerle un marco regulatorio es su objetivo general, sus objetivos específicos y sus funciones, lo importante es que el comité se vea como un aspecto que esté vinculado a la operativa diaria de la Institución de forma permanente, sin que esté necesariamente referenciado a un plan específico en algún período determinado de años.*

*El otro aspecto es que sí está conformado que en este comité participe al menos un Miembro del Consejo y que se le dé continuidad a la participación, para mantener una homogeneidad en cuanto a las decisiones que se tomen y las iniciativas que se adopten por parte de ese comité y aparte de que esté integrado por un Miembro del Cuerpo Colegiado, que participen los directores o jefes de las áreas o un profesional que sea designado por este director o jefe, así como el profesional Jefe de Tecnologías de Información o un profesional designado de este.*

*Se establece un perfil de cuáles son las personas que deberían integrar este comité, entendiendo que tienen que ser funcionarios que tengan alto conocimiento de las necesidades o requerimientos técnicos de sus áreas, que comprendan algunos de los significados técnicos de fondo, para que cuando lleguen a las reuniones del comité puedan tener una participación activa, puedan emitir opinión o criterio y que también en caso de que estén llegando en sustitución de un jefe, un director, tengan la responsabilidad y obligación de inmediatamente después de cerrada la sesión del comité, discutir con el director y con el jefe las diferentes acciones que se están proponiendo, para que entonces en la siguiente sesión, se emita un criterio o una opinión de parte de esa dirección y no sostener la toma de decisiones que son importantes.*

*Hay unas tareas iniciales que se le encomiendan al Comité, como lo es crear los lineamientos de operación, de organización, de coordinación, las reglas de operación, proceso de toma de decisiones, calendarización de sus reuniones, la periodicidad y si van a tener sesiones extraordinarias y ordinarias, quiénes van a ser los sustitutos y cuáles temas si se estarían llevando a conocimiento del Consejo.*

*También una serie de temas de fondo estratégico, como el establecer un comité interno de crisis, el trabajar en una propuesta de plan de continuidad de negocio de Sutel, el hacer un análisis del plan de inversión requerido para personalizar el PETI, más aun tomando en consideración el tema de la regla fiscal y otros elementos de fondo que la Unidad de TI considerara oportuno analizar de forma inicial.*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*Al final, lo que se está solicitando de parte de Leonardo Steller y mi persona, que fuimos los que terminamos de trabajar este documento, era que el Consejo diera por recibido y aprobara este informe parcial de situación, entendiendo que no se están logrando atender de forma integral todos los aspectos, si no que ahí se está aclarando lo referente a PETI, las acciones a corto, mediano plazo y la reactivación del comité.*

*Estarían quedando pendientes el aporte de información por parte de la Unidad de Tecnologías de Información en relación con los otros temas que son las auditorías, el ampliar en caso de que fuese necesario, acciones de corto y mediano plazo y establecer acciones de largo plazo.*

*Se le solicita a la Unidad de Tecnologías de Información que en un mes plazo trabaje en ampliar el presente informe en los extremos que hacen falta y entonces, ahora sí, remita un cuadro de responsabilidades para atender esas acciones y una vez que este cuadro esté aprobado, solicitar a los responsables el envío de un cronograma de atención de esas acciones.*

*Se hace una propuesta de cómo modificar la conformación del Comité en cuanto a las funciones que en su momento estuvieron delimitadas en acuerdos anteriores del año 2014, 2000 y 2015 y actualizar su contenido, así como establecer formalmente cuál va a ser el contenido de este comité, cuáles van a ser sus funciones ya no vinculadas con un PETI específico, ni con temas particulares del PETI de aquella época, sino funciones generalizadas y trabajar en que se conforme este comité con personal que preferiblemente tenga ciertas competencias y entonces iniciar ya su operativa y remitir el acuerdo a las Direcciones Generales, para que le informen al Jefe de Tecnologías de Información, para que le informe quiénes estarían integrando el Comité, esto en un plazo máximo de 3 días y también solicitar al Consejo que autorice designar a uno de sus Miembros para que forme parte del Comité una vez que se vayan a retomar las sesiones.*

**Gilbert Camacho:** *Entiendo la razón, como vamos atrasados me gustaría proponer o indicar en este tema, desde el punto de vista de quién debería tomar el liderazgo y la responsabilidad es Tecnologías de Información y coordinar desde TI todas las acciones que sean necesarias.*

*Por eso me gustaría cambiar un poco el acuerdo y darle más claramente la responsabilidad a Tecnologías de Información. En relación con si un Miembro del Consejo quisiera integrar este comité, me parece bien.*

*En mi caso, me excuso de tomar esa responsabilidad debido a que estoy terminando mi periodo y después en marzo 2023 tienen que designar a otro Miembro del Consejo.*

*Esos son los dos comentarios. Me parece que el acuerdo hay que arreglarlo indicando que el líder de esta actividad debe ser el señor Alexander Herrera, como Jefe de TI, que él coordiné con los Directores Generales las acciones que haya que tomar.*

**Cynthia Arias:** *Sería entonces que Alexander Herrera se encargue de completar y tome el liderazgo de ese Comité de Ciberseguridad, pero se mantienen todo el resto de las recomendaciones y que se valore lo que están indicando Natalia y Leonardo, que entiendo que parte de una revisión del funcionamiento del Comité de Ciberseguridad similares en otras instituciones.*

*Yo sí creo que esto tiene que ser de los aspectos que revistan una gran importancia en la institución, porque desde el punto de vista de gestión de riesgos, una de las cosas que se ha visto, es que el tema de ciberseguridad es de los más importantes de gestionar adecuadamente y no porque no manejemos información personal de clientes o cosas así, esto deba ser tomado de otra forma.*

*Entonces, me parece que tiene que ser con todas las de la ley la responsabilidad que se le asigne, no sé si en la figura de un jefe, que ahí sería mi pregunta, o si no debería ser la figura de un director con jefatura incluida.*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**Rodolfo González:** Buenas tardes. Muchas gracias. Natalia me ayuda y me corrige si estoy un poco desviado del concepto como tal.

*Me parece que la intención inicial en este tema es conformar o crear un comité de Tecnologías de Información; ahora, me parece que se llama más bien comité y ahí es donde vamos, ayuda con un asunto de definición del concepto como tal, es decir, si vamos a hablar del comité de ciberseguridad, o de tecnología de información o hablar de un comité de TI que fue como inicialmente se le llamó.*

*Desde esa perspectiva la conformación de un comité -voy a referirme a Comité de TI que es lo que normalmente se conoce- eso es parte primero de una decisión de alto nivel, o sea, es una decisión de, en este caso, el Consejo de la Sutel, quien determina que efectivamente se van a gestionar las tecnologías de información, que se va a crear un comité que va a encargarse de esa situación según las sanas prácticas y aquí podemos hablar de COVID, que por ahí es la más conocida, esas sanas prácticas, es un asunto de gobernanza.*

*Entonces, el Consejo decide la creación de un comité de tecnología de información que se va a encargar de una serie de actividades, igualmente decide el Cuerpo Colegiado las funciones que va a tener a cargo, quiénes lo van a integrar, cómo se va a integrar, porque ese Consejo va a ejecutar una serie de acuerdos que emita el Consejo en relación con todos los temas que tienen que ver con tecnología de información.*

*Dentro de todo eso hay situaciones, cómo sería el estado de los proyectos de información, el asunto de atención de conflictos o de emergencias o contingencias o de continuidad de negocio, los conflictos de recursos de cuestión de los servicios de TI y en qué condiciones se prestan y demás.*

*Efectivamente, el comité lleva una función muy importante, porque es el que va a ejecutar toda esa serie de decisiones que se tomen, cómo se organiza el comité y quién va a presidirlo, pues es un asunto administrativo, pero quiero rescatar de este, por lo menos ver si en alguna medida se puede aclarar, si lo que se quiere es la conformación del comité, que va a ser el responsable de enlazar las estrategias sobre tecnologías de información, incluidos ciberseguridad, ejecución de proyectos, seguridad informática, todos esos temas que tienen que ver con tecnología de información.*

*La ejecución de todas esas estrategias y el enlace entre el Consejo y quiénes vayan a tener la responsabilidad de ejecutar todas esas estrategias, esa es la función principal de un comité de Tecnologías de Información.*

*Entonces, es importante que eso lleve una línea en la que todos estén de acuerdo y que efectivamente sí es una figura que se quiere crear, pues más o menos esos son los parámetros generales que conlleva la conformación de un comité de tecnología de información.*

**Gilbert Camacho:** Adelante doña Natalia. Gracias don Rodolfo, muy acertado.

**Natalia Salazar:** El alcance de lo que se nos pidió era relacionado al Comité de Tecnologías de Información o al Comité de TI, es decir, no era un comité específico para ciberseguridad.

*Era sobre el Comité de Tecnologías de Información, que se creó mediante acuerdo 036-044-2014 en Sutel y se le fueron dando funciones por medio de otros acuerdos, el 020-046 2015 y el 013-061-2015.*

*El Comité operó durante un tiempo mientras estuvo en proceso operacionalización el PETI anterior y cerró su participación al concluir ese PETI. Sin embargo, no existe una acción interna que haya dispuesto que se desintegre este comité, ni tampoco un acuerdo de parte del Consejo solicitando que se suspendiera su funcionamiento. Simplemente, cesaron las reuniones y las convocatorias al mismo y lo que se nos pidió analizar era, qué pasó con ese comité y reactivarlo.*

*Después de que se hace la revisión del cómo se conformó el Comité y de sus funciones, se identifica que sus funciones eran específicamente relacionadas al PETI anterior, entonces, con colaboración directa de*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*Alexander Herrera, como Jefe de Tecnologías de Información, se trabajó en actualizar lo que sería el marco regulatorio del comité, el objetivo general, los objetivos específicos y las funciones que tendría o que va a tener, pidiendo que entonces que se actualice el contenido de esos acuerdos a partir de lo que se quiera definir, qué es lo que se pretende definir en este acuerdo, que sería el punto de salida para que el Comité se vuelva a conformar.*

*En el caso de quién sería líder del Comité sería Tecnologías de Información, o cae bajo la figura del Jefe de Tecnologías de Información.*

*En ningún momento se pretende o se pretendía que se identificara como líder al Miembro del Consejo, lo que se pide y Alexander fue enfático en solicitarlo, es que haya participación e involucramiento de un Miembro del Consejo, porque eso hace que las demás áreas identifiquen la importancia de participar y de opinar en el comité y que se tomen decisiones en común acuerdo y conocimiento de un Miembro del Consejo, pero no delegar en el Miembro del Consejo la responsabilidad de las decisiones que se toman.*

*Ahora, después de que el comité sesiona y que por eso se les está estableciendo, ellos, como una primera función el delimitar su gobernanza, porque tienen que establecer los lineamientos de su gobernanza, toman la decisión de qué temas se elevan a conocimiento formal del Consejo para aprobación, pues hay temas que se requerirá aprobación del Cuerpo Colegiado y hay otros que no.*

*La intención es que se establezcan de forma objetiva cuáles son esos criterios bajo los cuales van a analizarse, cuáles temas van a ser elevado a conocimiento del Consejo y requieren una aprobación.*

*Lo que se está tratando de establecer es que existe un comité, que el comité no desapareció, no hubo un acto de la administración para hacer que el Comité dejará de existir, lo que se está haciendo es actualizar los elementos que habilitan la conformación del comité, cuáles van a ser sus funciones y solicitando a las direcciones que por favor le remitan a Alexander Herrera, quiénes van a ser los funcionarios que van a integrar su comité.*

*Se habla de directores y de jefes, porque no todos los directores cuentan con la disponibilidad de tiempo y la facilidad de poder integrarse a las sesiones del comité y por eso se habilita la figura del jefe y porqué se habilita la figura de un profesional que lo sustituya, en caso de enfermedad del jefe, de salida fuera del país o alguna situación particular que haga que el jefe no pueda participar, entonces, que un funcionario pueda sustituir con algunas condiciones del porqué lo sustituiría y la responsabilidad de esa sustitución.*

*Entonces con eso se buscaba con este acuerdo y por lo menos en los extremos que el documento contiene. Eso sí se revisó con Tecnologías de Información, qué es lo que no se logró incorporar, todo lo adicional que hacía falta que recaía propiamente sobre Alexander Herrera y Steven Montoya en su registro en el informe, y esos son los espacios que estamos dejando en blanco y le estamos pidiendo a TI que complete y entonces presente al Consejo una ampliación de este informe, incorporando los elementos que hacen falta.*

*No sé si con eso le atendí la consulta a don Rodolfo.*

*Ahora, dentro del Comité de Tecnologías de Información, se buscaría crear un comité de crisis con los participantes del Comité de Tecnologías de Información que trabajen, ya ahora sí, en temas como ciberseguridad, si Sutel está expuesto a un ataque o incluso en el plan de continuidad de negocio de la Superintendencia.*

**Gilbert Camacho:** *Entonces ya queda más claro en qué es un comité de TI y me parece que el liderazgo debería ser encargado directamente a Alexander Herrera, como Jefe de TI, que coordina la interno con los integrantes del Comité de TI.*

**Federico Chacón:** *Tal vez como un comentario o inquietud. No me queda tan clara la figura de un Miembro en el comité, como que lo integre, pues son cuestiones muy operativas y entiendo lo del seguimiento y lo del*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*respaldo, pero no entiendo el rol de un Miembro del Consejo en un comité que es muy operativo. Sí lo que se quiere es remarcar la importancia o el compromiso, pues tal vez plantear como un plan de trabajo y que se está informando al Consejo.*

*Después, también me parece que la instrucción no sólo debería ir a la Unidad de Tecnologías, sino a la Dirección General de Operaciones, porque son muchas cosas que tienen que ver con toda la institución y en realidad, quién debería ser el responsable es el Director y Jefe de esa Unidad, lo planteo como una inquietud o tal vez esa es la visión que yo tengo para implementar el acuerdo.*

**Gilbert Camacho:** *Don Jorge Brealey se estará incorporando a la Superintendencia después de su incapacidad y él tiene interés y facilidad para estos temas, entonces, en lugar de poner un Miembro del Consejo, la sugerencia es poner a Jorge Brealey dentro del mismo y que va a ser liderado por Alexander Herrera y además que presenten un informe en enero 19, es decir, la segunda sesión del 2023. Para esa fecha, presentar un plan de trabajo y que la instrucción vaya dirigida a la Dirección General de Operaciones”.*

La funcionaria Natalia Salazar Obando hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

**ACUERDO 003-078-2022**

1. Dar por recibido y aprobar el informe 10154-SUTEL-ACS-2022 de fecha 15 de noviembre de 2022, a partir del cual se atiende de forma parcial la solicitud del Consejo de efectuar un análisis de situación actual de Ciberseguridad, valorando los aspectos de seguridad contenidos en el PETI, recomendaciones de auditoría, con la finalidad de proponer acciones a corto, mediano y largo plazo en relación con el tema de Ciberseguridad, incluida la propuesta de reactivación del Comité de Tecnologías de la Información.
2. Remitir el informe 10154-SUTEL-ACS-2022 de fecha 15 de noviembre de 2022 al Director General de Operaciones y al Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información.
3. Solicitar al Director General de Operaciones con apoyo de la Unidad de Tecnologías de Información, ampliar el contenido del informe 10154-SUTEL-ACS-2022, en los extremos faltantes (valoración de recomendaciones de auditoría referentes a Ciberseguridad, ampliar acciones a corto y mediano plazo, así como adicionar acciones a largo plazo), así como proceder con la remisión de un cuadro de roles y responsabilidades para las acciones definidas tanto en el informe 10154-SUTEL-ACS-2022 como el que debe remitir esa unidad, el cual deberá ser presentado al Consejo de la SUTEL el 19 de enero del año 2023. Una vez aprobado el cuadro de roles y responsabilidades, se solicitará a los responsables el envío de un cronograma de atención de las acciones respectivas.
4. Modificar lo dispuesto en relación con la conformación del Comité de Tecnologías de Información, así como las funciones de ese Comité, contenido en los acuerdos 036-044-2014, 020-046-2015 y 013-061-2015, para que sea actualizado con el contenido a continuación:

23 de noviembre del 2022

SESIÓN ORDINARIA 078-2022

Aspecto	Contenido
Marco Regulatorio:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley General de Control Interno N° 8292</li> <li>• Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información (N-2-2007-CO-DFOE), resolución R-CO-26-2007 de las diez horas del siete de junio de 2007</li> <li>• Derogatoria de las Normas Técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) resolución N.ºR-CO-26- 2007</li> <li>• Estrategia de Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario 4.0.</li> <li>• Código Nacional de Tecnologías Digitales</li> <li>• Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información – MICITT</li> <li>• Acuerdo 016-066-2021 (08791-SUTEL-SCS-2021)</li> <li>• Acuerdo 012-033-2022 (03688-SUTEL-SCS-2022)</li> </ul>
Objetivo General:	Velar por la evaluación, control y dirección del uso actual y futuro de la tecnología de información, en concordancia con la estrategia institucional (PEI), el Marco de Gestión de TI, la Planificación Estratégica de Tecnologías de Información (PETI), para contribuir con el cumplimiento de las metas y planes vinculados con TI.
Objetivos Específicos:	<p>Supervisar la Gestión Tecnológica de acuerdo con las necesidades institucionales.</p> <p>Asesorar al Consejo de la Sutel y coordinar en temas estratégicos de TI para la SUTEL.</p> <p>Tomar decisiones estratégicas, en pro de lograr la madurez tecnológica institucional.</p> <p>Asistir a la institución en la planeación del desarrollo de las Tecnologías de Información a partir del Marco de Gestión de TI y Planificación Estratégica de Tecnologías de Información (PETI), del estudio de los proyectos, planes e iniciativas de desarrollo vinculados con Tecnologías de Información.</p> <p>Dar seguimiento a la implementación del Marco de Gestión de TI, PETI, y proyectos, planes e iniciativas de desarrollo vinculados con Tecnologías de Información.</p>
Funciones:	<p>Sesionar con periodicidad mensual, a fin de que las funciones aquí establecidas sean ejecutadas.</p> <p>Velar por la implementación del Marco de Gestión de TI.</p> <p>Velar por la implementación de los proyectos planteados en el PETI.</p> <p>Apoyar en el adecuado Gobierno de TI a partir de la orientación, dirección y supervisión de la gestión de TI, dirigir y controlar la tecnología y vinculación con las estrategias y objetivos de negocio.</p> <p>Asesorar en la formulación de estrategias, metas de TI y velar por su cumplimiento.</p> <p>Proponer y revisar la ejecución de las políticas y procedimientos de gestión de TI.</p> <p>Recomendar las prioridades para las inversiones en TI.</p> <p>Proponer los niveles de tolerancia al riesgo de TI en congruencia con el perfil tecnológico de la entidad.</p> <p>Velar por que se gestione el riesgo de TI en concordancia con las estrategias y políticas aprobadas.</p> <p>• Dar seguimiento a Planes de Acción derivados de brechas identificadas en el cumplimiento del Marco de Gestión.</p> <p>• Proponer al Consejo de la SUTEL las estrategias y los recursos requeridos para la implementación del Marco de Gestión de TI y del PETI.</p> <p>• Designar las áreas de negocio responsables de implementar los procesos del Marco de Gestión TI.</p> <p>• Elevar al Consejo de la Sutel, cuando corresponda, las siguientes solicitudes:</p> <p>Aprobación de la estrategia de Tecnología de Información y la designación de los recursos para su implementación.</p> <p>Aprobación del Marco de Gestión de TI.</p> <p>Aprobación de las políticas de gestión de TI.</p> <p>Resultados y recomendaciones derivadas de la supervisión de la aplicación de las políticas de gestión de TI.</p> <p>Cualquier otra que el Comité considere.</p>
Conformación del Comité:	<p>1. El Comité de Tecnologías de Información estará integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor del Consejo.</li> <li>• Directores Generales o Jefes de Área o Profesional Designado por Director y Jefe del Área.</li> <li>• El Profesional Jefe del Área de Tecnologías de Información o Profesional Designado por este (Líder del Comité).</li> </ul>
Perfil de los Integrantes:	Tomando en consideración la importancia en la continuidad operativa del Comité y el seguimiento a los temas por tratar, se considera fundamental que el funcionario o los

23 de noviembre del 2022

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

Aspecto	Contenido
	<p>funcionarios designado(s) por cada Dirección participen de las diferentes sesiones por efectuar, al menos que deba ser sustituido debido a la imposibilidad de asistir a las sesiones programadas.</p> <p>El o los funcionarios designados deberán tener conocimiento de los procesos y procedimientos de la Dirección que representan, así como de las necesidades en términos de tecnologías de la información y seguridad de la información que su Dirección tenga.</p> <p>En caso de designar un funcionario diferente al Director o Jefe, este funcionario deberá comunicar al Director y Jefe de su Área los temas tratados en la sesión, para que procedan con la toma de la decisión correspondiente, la cual deberá ser comunicada en la sesión inmediata siguiente, ya sea ordinaria o extraordinaria, como lo defina el Comité.</p> <p>En cuanto al Asesor del Consejo, se considera oportuno que se dé continuidad a la persona designada, con la finalidad de dar seguimiento al proceso de toma de decisiones del Comité, siendo que aquellos temas que el Comité defina deberán ser valorados por el Consejo de la SUTEL para su aprobación y posterior implementación cuando así corresponda.</p> <p>El Asesor designado podrá definir un Asesor sustituto, que pueda asistir a las sesiones que el Asesor titular no pueda, lo anterior deberá quedar consignado o establecido en el lineamiento del Comité de TI.</p>
Tareas iniciales del Comité:	<p>El Comité deberá elaborar un documento de lineamientos que defina la organización y coordinación, las reglas de operación, proceso de toma de decisiones, la calendarización periódica de cada una de las funciones, periodicidad de las sesiones ordinarias y extraordinarias, definición de sustitutos y temas por elevar al Consejo.</p> <p>Valoración de los siguientes temas estratégicos:            Establecer un Comité Interno de Crisis, que analice los efectos y acciones de mitigación, y que elabore la propuesta del Plan de Continuidad de Negocio de la SUTEL.            Analizar el plan de inversión requerido para la operacionalización del PETI por aprobar por parte del Consejo de la SUTEL, en conjunto con este órgano y la Unidad de PPCI.            Cualquier otro que la Unidad Administrativa de TI valore incluir como tema estratégico por ser valorado por el Comité.</p>

5. Establecer que el líder y responsable de la gestión operativa del Comité de Tecnologías de Información será el Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información.
6. Designar al Asesor Jorge Brealey como integrante del Comité de Tecnologías de la Información una vez se retomen las sesiones de dicho órgano.
7. Remitir el presente acuerdo a las Direcciones Generales para que, en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la notificación del presente acuerdo, procedan a enviar al Director General de Operaciones y al Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información los nombres de los funcionarios que integrarán el Comité de Tecnologías de la Información.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFÍQUESE**

**2.3 Informe del recurso de apelación interpuesto por Gabriela Ulate Calderón contra la resolución RDGC-00136-SUTEL-2022.**

**Ingresa a la sesión la señora María Marta Allen Chaves, para conocer los siguientes 3 temas.**

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica, para resolver el recurso de apelación interpuesto por Gabriela Ulate Calderón contra la resolución RDGC-00136-SUTEL-2022. Al respecto, se conoce el oficio 10045-SUTEL-UJ-2022 de fecha 11 de noviembre mediante el cual la Unidad Jurídica expone al Consejo el tema que les ocupa.

A continuación, el cambio de impresiones:

*“**María Marta Allen:** Este tema es un recurso apelación que interpuso una usuaria, Gabriela Ulate Calderón, contra una resolución emitida por la Dirección General de Calidad en un procedimiento de reclamación. Este procedimiento lo presentó la usuaria por un problema de desconexión del servicio de telefonía móvil prepago.*

*La Dirección General de Calidad declaró sin lugar la reclamación, pues del procedimiento se acreditó que la usuaria fue quien efectivamente solicitó al ICE la suspensión de la línea por un robo que dijo que sufrió y en atención a esa solicitud, el ICE procedió a la suspensión y a la desconexión del servicio de telefonía, esto conforme a lo que establece el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones y también el artículo 4 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, es decir, el ICE brindó una atención oportuna y adecuada a la gestión que hizo la señora por el robo que dice que sufrió.*

*Sin embargo, la usuaria alegó que ella no había solicitado el retiro definitivo del servicio y que posiblemente, alguien usando su cédula y sus datos se hizo pasar por ella y realizó la gestión.*

*Esos son los argumentos de la señora, sin embargo, de la prueba que aportó el ICE y consta en el expediente administrativo, sí se acredita que la usuaria efectivamente solicitó la suspensión de la línea por robo y esa solicitud fue la que entendió el ICE, también se acredita que la reclamante sí solicitó el retiro definitivo, indicando inclusive en una nota que ya no lo necesitaba.*

*Por esas razones, las acciones tomadas por el ICE obedecen a una correcta atención de la solicitud que hizo la recurrente y en eso estamos en la misma línea con la Dirección General de Calidad, pues consideramos que lo resuelto fue conforme a lo que pidió la misma usuaria.*

*Finalmente, también se acredita que el ICE reasignó ese número de telefónico a otra empresa, porque la usuaria había dicho que iba a retirar definitivamente ese servicio, eso también lo consideramos ajustado a lo que indica la normativa.*

*Por lo que recomendamos al Consejo rechazar el recurso de apelación interpuesto por la señora Gabriela Ulate Calderón contra la resolución final del procedimiento de reclamación RDGC-136-SUTEL-2022, emitida por la Dirección General de Calidad y agotar la vía administrativa.*

**Gilbert Camacho:** *¿Alguna pregunta señores del Consejo? Ninguna”.*

La funcionaria María Marta Allen Chaves hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

**ACUERDO 004-078-2022**

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

1. Dar por recibido el oficio 10045-SUTEL-UJ-2022 de fecha 11 de noviembre mediante el cual la Unidad Jurídica presenta al Consejo el informe respecto al recurso de apelación interpuesto por Gabriela Ulate Calderón contra la resolución RDGC-00136-SUTEL-2022.
2. Aprobar la siguiente resolución:

**RCS-311-2022**

**SE RESUELVE RECURSO ORDINARIO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR GABRIELA ULATE CALDERÓN CONTRA LA RDGC-00136-SUTEL-2022 DE LAS 15:20 HORAS DEL 16 DE AGOSTO DE 2022 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD**

**EXPEDIENTE: I0053-STT-MOT-AU-00488-2022**

**RESULTANDO:**

1. El 10 de marzo de 2022, la usuaria Gabriela Ulate Calderón, portadora de la cédula de identidad número 1-0690-0115, interpuso una reclamación ante esta Superintendencia contra el Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante el ICE, por supuestos problemas de desconexión del servicio de telefonía móvil prepago asociado a la línea 8612-8861.
2. La reclamación presentada consiste en: *“Reporte (sic) mi línea (sic) como robada ante el ICE el 30 de diciembre del año 2021, por lo que se me había perdido el chip. Al yo comunicarme con el ICE, me proporcionaron la información siguiente; mi chip mi línea fue suspendida por completo el 15 de enero de 2022 en la sucursal del ICE de plaza LINCOLN (sic) moravia (sic) y registrada el mismo día por la empresa Agencia Hidráulica de Costa Rica cédula jurídica 3-101776427, lo cual yo no autorice ni firme ningún documento para dicha suspensión o traspaso de dicha línea a la empresa mencionada.”* Y su pretensión es la siguiente: *“Mi pretensión es que se devuelva mi línea (sic) con mi número (sic) de teléfono (sic) 8612-8861”.*
3. El 16 de agosto del 2022 el órgano director del procedimiento emitió el informe final de recomendación mediante oficio número 07300-SUTEL-DGC-2022 para conocimiento del órgano decisor.
4. El 16 de agosto de 2022, el órgano decisor del procedimiento administrativo, emitió la resolución final número RDGC-00136-SUTEL-2022 de las 15:20 horas de ese mismo día y fue debidamente notificada a las partes en esa misma fecha a los medios aportados en el expediente. En dicha resolución se dispuso:

*“(…)*

1. *DECLARAR SIN LUGAR la reclamación interpuesta por la señora Gabriela Ulate Calderón, contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por cuanto, la suspensión y desconexión del servicio de telefonía prepago número 8612-8861 corresponde a la atención oportuna y efectiva de las solicitudes expresas de la reclamante, al amparo de lo dispuesto en el artículo 45 incisos 2) y 4) de la Ley General de Telecomunicaciones y el numeral 4 inciso 2) del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final.*
2. *SEÑALAR a la señora Ulate Calderón que el recurso numérico 8612-8861 fue válidamente asignado por el ICE a otro titular ante la solicitud de retiro realizada por su persona, razón por la cual no se encuentra disponible.*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

3. *SEÑALAR que las resoluciones que dicte esta Superintendencia son vinculantes para las partes involucradas, por lo que deben ser acatadas de forma inmediata, caso contrario, la Sutel puede aplicar la sanción correspondiente por incumplimiento de sus instrucciones, o acudir al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia, tal y como lo dispone el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.*
4. *PROCEDER con el cierre y archivo del expediente 10053-STT-MOT-AU-00488-2022 en el momento procesal oportuno”.*
5. El 17 de agosto de 2022, la señora Ulate Calderón presentó recurso de apelación contra la resolución final número RDGC-00136-SUTEL-2022 de las 15:20 horas del 16 de agosto de 2022 emitida por la Dirección General de Calidad.
6. El 14 de octubre de 2022 se emitió el informe 09078-SUTEL-DGC-2022 informe que ordena el artículo 349 de la Ley General de la Administración Pública.
3. En atención al acuerdo 023-054-2013 del acta de la sesión ordinaria 054-2013 celebrada por el Consejo de la SUTEL el día 9 de octubre del 2013, los recursos de apelación deben ser remitidos a la Unidad Jurídica para la rendición del criterio jurídico requerido, de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública.
4. El 11 de noviembre del 2022 se emitió el oficio número 10045-SUTEL-UJ-2022, relacionado con el informe jurídico requerido de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227 (LGAP).
5. 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 10045-SUTEL-UJ-2022, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor y que indica lo siguiente:

#### **II. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO**

##### **1. NATURALEZA DEL RECURSO**

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

##### **2. LEGITIMACIÓN**

*La Gabriela Ulate Calderón se encuentra legitimada para plantear la gestión de conformidad con los artículos 275 y 276 de la LGAP, al considerar que el acto en cuestión afecta directamente los intereses de su representada y al ser titular del servicio de telefonía móvil prepago asociado a la línea 8612-8861.*

##### **3. TEMPORALIDAD DEL RECURSO**

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*De conformidad con los autos que constan en el expediente administrativo, la resolución recurrida fue debidamente notificada a las partes el día 16 de agosto del 2022, y el recurso fue interpuesto el día 17 de agosto del 2022.*

*Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto y la de interposición del recurso con respecto al plazo de tres días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la LGAP, y lo estipulado en el numeral 38 Ley de Notificaciones Judiciales 8687, se concluye que la impugnación se presentó dentro del plazo legal establecido.*

*Dado que esta Unidad ha verificado que se cumplen con los requisitos de forma requeridos de conformidad con la Ley General de la Administración Pública, lo procedente es analizar el recurso de apelación en subsidio por el fondo.*

#### **4. ARGUMENTOS DE LA RECURRENTE**

*Los principales argumentos en el recurso de apelación interpuesto corresponden a:*

*“(...) Yo Gabriela Ulate Calderón cedula (sic) 106900115 vecina de santo domingo de Heredia (sic) manifiesto mi apelación (sic) ante la resolución (sic) RDGC-00136-SUTEL-2022. (...). Con respecto a la línea (sic) prepago número (sic) 8612-8861 a mi nombre, utilizada por mi hija Madeley Arias Ulate cedula (sic) 1156301271 a cual dicha línea (sic) mi hija la utilizaba (sic) en su negocio Agencia Hidraulica (sic) de Costa Rica Hyvoco cédula jurídica 3- 101776427. Mi hija Madeley Arias Ulate finiquito relaciones y negocios con la empresa Agencia Hidraulica (sic) de Costa Rica Hyvoco el día (sic) 30 de diciembre del 2021, dado a que la relacion (sic) entre mi hija y dicha empresa no terminara (sic) bien, decidieron no delvolverle la línea (sic) por lo que mi persona procedio (sic) a reportarla como Robada el mismo dia (sic) de dicho finiquito para poder recuperarla mediante el ICE y tener un chip nuevo y no perder el numero (sic) de teléfono (sic) asignado. Me presento hacer el tramite (sic) para recuperar la línea (sic) y me indican que no procede ya que la linea (sic) con el numero 8612-8861 pertenece a otra persona. No me dan comprobante por que (sic) no procede, me presento a la sucursal del ICE KOLBI tibas (sic) y el señor que me atendio (sic) me dice que ya no se puede hacer nada por que la linea (sic) esta (sic) a nombre de terceros y con un plan activo. Que mi persona se presento (sic) a la sucursal del ICE en plaza Lincoln moravia (sic) el dia (sic) 16 de enero del 2022 y solicite el retiro definitivo del servicio, lo cual es incorrecto ya que yo NO ME PRESENTE (sic) NI LO HICE POR LLAMADA. Probablemente alguien se hizo pasar por mi persona, y dada la coincidencia (sic) que el día (sic) después (sic), 17 de enero del 2022 el Ice (sic) asigna dicho servicio (sic) a la empresa Agencia Hidraulica de Costa Rica Hyvoco S.A misma a la que mi hija pertenecia (sic). Solicito su colaboracion (sic) ya que preciento (sic) que alguien esta haciendo uso de mi cedula de identidad y procesos a mi nombre sin mi consentimiento. No tengo algun (sic) comprobante ya que en las sucursales del ice (sic) no me lo brindaban por motivo a que no procede tal comprobante si no estoy haciendo alguna diligencia (sic) que este a mi nombre. (Folios 53 a 54).. (...)”.*

#### **5. ANÁLISIS DE FONDO**

*Para la atención del recurso de apelación presentado, esta Unidad ha realizado un estudio integral del expediente administrativo del procedimiento de reclamación. En este sentido, resulta fundamental hacer ver, dado los argumentos de la recurrente, que en el presente caso se han tenido como hechos probados que la señora Ulate Calderón adquirió con el ICE un servicio de telefonía móvil prepago asociado a la línea 8612-8861 mediante el trámite 1-9466086420 el día 19 de febrero del año 2019.*

*Asimismo, se observa que la recurrente solicitó al ICE, bajo el consecutivo de atención No 1-14820845404, la suspensión de la línea 8612-8861 por el robo de su terminal, solicitud que fue*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

atendida en la misma fecha por el operador, según se aprecia en el NI-07361-2022 aportado al expediente por parte del operador. En cuanto a la suspensión, se rescata del escrito de conclusiones presentado por el ICE al procedimiento (oficio 263-30-2022 de fecha 07 de junio del 2022), lo siguiente:

Debido a una denuncia por robo de celular prepago, manifestada por la señora reclamante, se originó la solicitud de suspensión del servicio, mediante orden 1-14820845404, el 30 de diciembre del 2021 y con una categoría de facturación prepago según código 1-4CJV30W:

Completar	30/12/2021 18:14	Suspension	Pedido de ventas	1-14820845404	GABRIELA MARIA U 1-4CJV30W
-----------	------------------	------------	------------------	---------------	----------------------------

También, se tiene como hecho probado que el día 16 de enero del 2022, mediante orden 1-14887017656, la señora Ulate Calderón solicitó al ICE el retiro definitivo del servicio 8612-8861, teniendo como comentario "no lo necesita" y esto se acreditó también mediante el NI-07361-2022.

En este sentido, también se rescata del escrito de conclusiones presentado por el ICE al procedimiento (oficio 263-30-2022 de fecha 07 de junio del 2022), lo siguiente:

Diecisiete días después, la señora Ulate se apersonó el 16 de enero del 2022, a la agencia Tienda kolbi Lincoln Plaza y solicitó el retiro definitivo del servicio 86128861, mediante orden 1-14887017646 y dejando como comentario que "no lo necesita"

De tal forma, es procedente que esta Unidad Jurídica manifieste que las acciones tomadas por el operador ICE obedecen a una correcta atención de las solicitudes expresas por la ahora aquí recurrente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 incisos 2) y 4) de la Ley General de Telecomunicaciones y el numeral 4 inciso 2) del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final.

En este contexto, relativo a la suspensión y desconexión del servicio, mediante el Informe Final del procedimiento, el Órgano Director manifestó lo siguiente, lo cual es compartido por esta órgano asesor, para la resolución del recurso de apelación:

### **"3.2. Sobre la suspensión y desconexión definitiva del servicio**

De tal forma, la línea o servicio numérico quedaba disponible a partir de ese momento, para que el operador pueda asignarla según las necesidades.

Del análisis de los argumentos de las partes y prueba aportada al expediente resulta claro que, desde el 19 de febrero de 2019 la señora Ulate Calderón era titular de un servicio de telefonía prepago número 8612-8861, y el 30 de diciembre de 2021 solicitó bajo el consecutivo de atención N° 1-14820845404, la suspensión de dicha línea por el robo de su terminal, la cual fue atendida por el operador en la misma fecha. (NI-07361-2022).

Posteriormente, el 16 de enero del 2022, mediante orden número 1-14887017656, la señora Ulate Calderón solicitó al ICE el retiro definitivo del servicio 8612-8861, teniendo como comentario que "no lo necesita". A partir de ese momento el recurso numérico se encontraba disponible y el ICE lo asignó a un tercero el 17 de enero de 2022, bajo la orden N° 1-14892023254, y actualmente dicha línea se encuentra activa, tal y como se muestra de seguido:

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

RETIRO (PESSO)	16/01/2022 01:32:58 PM	0	1-14887017656	No lo necesita	PESSO
CORTA (PESSO)	30/12/2021 06:14:38 PM	0	1-14820845404	Robo	PESSO
Estado	Fecha del pedido	Tipo de acción	Tipo	Nº de pedido	
Completar	15/01/2022 15:43	Desconexión	Pedido de ventas	1-14887017656	

Imagen N°1: Extracto del sistema PESSO del ICE. (NI-07361-2022)

De lo anterior se extrae que, no resulta apegado a la realidad lo señalado por la reclamante respecto a que: "(...) yo no autorice ni firme ningún documento para dicha suspensión o traspaso de dicha línea a la empresa mencionada". Es decir, las acciones ejecutadas por el operador no fueron arbitrarias y obedecen a la atención oportuna y efectiva de las solicitudes expresas de suspensión y desconexión realizadas por la reclamante, al amparo de lo dispuesto en el artículo 45 incisos 2) y 4) de la Ley General de Telecomunicaciones<sup>1</sup> y el numeral 4 inciso 2) del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final que dispone: "Con base en el artículo 45 de la Ley 8642 los operadores y proveedores deberán implementar las mejores prácticas técnicas y comerciales con el fin de garantizar las mejores condiciones para los usuarios, para lo cual deberán contener como mínimo lo siguiente: (...) 2) Disponer de medios que faciliten el trámite correspondiente a todos los servicios (básicos y complementarios) tales como conexión, desconexión, pagos, tarifas reclamos o quejas, entre otros." (Destacado intencional)

De tal manera, vemos que, en el caso en cuestión, ya esto ha quedado acreditado. Es decir, ha quedado acreditado que la señora Ulate Calderón solicitó la suspensión y posterior desconexión del servicio. De tal manera, se puede observar también que cuando el ICE reasignó a un tercero el recurso numérico 8612-8861 ya no pertenecía a la señora Ulate Calderón y que, como consecuencia de ello, no se le podrá asignar nuevamente el recurso numérico tal y como solicita o peticiona en este recurso de apelación.

De conformidad con lo indicado, esta Unidad Jurídica recomienda rechazar el recurso de apelación formulado por la señora Ulate Calderón, pues ha quedado demostrado dentro del expediente de la reclamación que el 16 de enero del 2022, mediante orden número 1-14887017656, la señora Ulate Calderón solicitó al ICE el retiro definitivo del servicio 8612-8861, teniendo como comentario que "no lo necesita". A partir de ese momento el recurso numérico se encontraba disponible por lo que se le asignó a un tercero el 17 de enero de 2022, bajo la orden No 1-14892023254. De tal forma, efectivamente la suspensión y desconexión del servicio de telefonía prepago número 8612-8861 corresponde a la atención oportuna y efectiva de las solicitudes expresas de la reclamante, al amparo de lo dispuesto en el artículo 45 incisos 2) y 4) de la Ley General de Telecomunicaciones y el numeral 4 inciso 2) del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final.

## 6. 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

<sup>1</sup> "ARTÍCULO 45.- Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones

Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos: (...) 2) Elegir y cambiar libremente al proveedor de servicio. (...) 4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios."

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la misma Ley 6227.*

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

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

**POR TANTO,**

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

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

1. **RECHAZAR** el recurso de apelación interpuesto por la usuaria Gabriela Ulate Calderón contra la resolución final número RDGC-00136-SUTEL-2022 de las 15:20 horas del 16 de agosto de 2022 emitida por la Dirección General de Calidad.
2. **DAR** por agotada la vía administrativa.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFÍQUESE**

**2.4 Informe del recurso de apelación interpuesto por Angie Stephen Herrera en contra del oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021.**

A continuación, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe del recurso de apelación interpuesto en contra del oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021.

Al respecto, se expone el informe 09912-SUTEL-UJ-2022, del 09 de noviembre del 2022, por medio del cual la Unidad Jurídica expone al Consejo el informe jurídico del recurso de apelación interpuesto por Angie Stephen Herrera contra el oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021, emitido por la Dirección General de Calidad.

Seguidamente el cambio de impresiones:

*“**María Marta Allen:** Este tema es respecto a un recurso presentado en un procedimiento de reclamación, donde la usuaria la presenta contra Telefónica por un problema que dice tener con el bloqueo del terminal del servicio de telefonía móvil.*

*La Dirección General de Calidad procedió con el archivo de esta reclamación, pues se acreditó que la usuaria no había pagado efectivamente varias facturas.*

*Entonces, la usuaria presenta el recurso de apelación y a pesar de que se había presentado la reclamación, era por un no pago de las facturas y por ende de un problema que ocasionó el bloqueo por parte de Telefónica*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*y la usuaria, en su recurso de apelación, lo que solicita es una anulación de la cláusula 16 del contrato de adhesión que se denomina Garantías Inmobiliarias, pues alega que es una cláusula abusiva que ella no tiene posibilidad de negociarla y está disconforme con las condiciones que se establecen.*

*Como les dije, lo primero que aclaramos es que la empresa efectivamente, es decir el operador, bloqueó el equipo terminal del usuario por falta de pago de varias facturas, eso está acreditado en el expediente.*

*La acción tomada sabemos que es acorde con lo que establece la cláusula 11 del contrato de gestión, que fue homologado por Sutel y que esto faculta a Movistar a hacer ese bloqueo, cuando la usuaria incurre en una falta de pago de 2 o más facturas, como sucedió en este caso.*

*Este contrato, por supuesto, es de conocimiento del usuario y como les dije en el recurso de apelación, lo que solicita es una nulidad de contrato en la cláusula 16, ese un alegato nuevo que no fue discutido durante el procedimiento de reclamaciones. Un alegato, digamos que se “saca de la manga” en su recurso de apelación, por lo tanto, no fue algo que fue discutido en la audiencia al operador y por eso, en este momento no podemos referirnos sobre ese aspecto, porque como le indiqué, no fue un tema visto ni analizado dentro de la reclamación, por eso recomendamos declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por la señora Stephen Herrera, contra el oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021 del 9 de diciembre del 2021, dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que se adopte al resolver este recurso.*

**Gilbert Camacho:** *¿Algún comentario de los señores del Consejo? No”.*

La funcionaria María Marta Allen Chaves hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

#### **ACUERDO 005-078-2022**

1. Dar por recibido el oficio el informe 9912-SUTEL-UJ-2022, del 09 de noviembre del 2022, por medio del cual la Unidad Jurídica expone al Consejo el informe jurídico del recurso de apelación interpuesto por Angie Stephen Herrera contra el oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021 emitido por la Dirección General de Calidad.
2. Aprobar la siguiente resolución:

**RCS-312-2022**

**SE RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR ANGIE STEPHEN HERRERA  
CONTRA EL OFICIO 11475-SUTEL-DGC-2021 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD**

**EXPEDIENTE: T0053-STT-MOT-AU-01502-2021**

#### **RESULTANDO:**

1. El 16 de octubre de 2021, la señora Angie Stephen Herrera, portadora de la cédula de identidad número 1-1479-0090, presentó una reclamación contra Telefónica de Costa Rica

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

TC, S.A., en adelante Movistar, por supuestos problemas con el bloqueo del terminal del servicio de telefonía móvil, asociado a la línea número 6482-5544.

2. La reclamación presentada por la señora Stephen Herrera consistió en lo siguiente: *“La empresa Movistar el día de hoy realizó el bloqueo de mi terminal móvil IMEI #3541 12726066389 de manera unilateral e injusta. Ya que por normativa sólo se puede realizar dicho bloqueo cuando el usuario reporta la unidad como robada o extraviada y en este caso no existe algún reporte de que yo haya realizado esto. El bloqueo de terminal móvil me fue confirmada hoy en la Agencia de Movistar, en Paseo Metrópoli”. Y sus pretensiones son las siguientes: “Solicito ante esta instancia que se realice el inmediato desbloqueo móvil IMEI #354112726066389 por parte de la empresa Movistar. Ya que no he podido utilizar mi dispositivo marca iPhone 12 y requiero usarlo por motivos laborales y esto ya ha afectado mi productividad”.*
3. El 21 de octubre del 2021, Movistar remitió por correo electrónico, la siguiente información: *“(...) el servicio 64825544, el mismo tiene 80 días de morosidad, motivo por el cual la línea se encuentra suspendida y el teléfono móvil bloqueado: (...)”.* Y, adicionalmente, vía correo electrónico del 21 de octubre del 2021, Movistar remitió a esta Superintendencia el contrato número 23483745, suscrito por la señora Stephen Herrera.
4. El 26 de octubre del 2021, Movistar aportó el Contrato Marco para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Movistar.
5. El 9 de diciembre de 2021 por medio del oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad, procedió con el *“Archivo de la reclamación interpuesta por la señora Angie Stephen Herrera contra Telefónica de Costa Rica TC, S.A. por supuestos problemas con el bloqueo del terminal del servicio de telefonía móvil”.*
6. El 14 de diciembre de 2021, mediante correo electrónico, la señora Stephen Herrera presentó recurso de revocatoria con apelación en subsidio en contra de lo resuelto en el oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021 del 9 de diciembre de 2021.
7. El 29 de marzo del 2022, por medio del oficio número 02945-SUTEL-DGC-2022, el órgano consultor rindió el criterio sobre el recurso ordinario de revocatoria interpuesto por la señora Stephen Herrera
8. El 29 de marzo del 2022, mediante resolución RDGC-00058-SUTEL-2022 de las 13:30 horas, la Dirección General de Calidad resolvió el recurso de revocatoria presentado por la señora Stephen Herrera, y ordenó lo siguiente:

*“(...) 1. DECLARAR SIN LUGAR el recurso de recurso de revocatoria, interpuesto por la señora Stephen Herrera, contra el oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021 del 9 de diciembre de 2021, emitido por la Dirección General de Calidad.*

*2. MANTENER INCÓLUME en todos los extremos lo resuelto por la Dirección General de Calidad en el oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021 del 9 de diciembre de 2021.*

*3. REMITIR al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el recurso de apelación en subsidio contra el oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021 del 9 de diciembre de 2021, para lo que en derecho corresponda.*

*4. EMPLAZAR a las partes a apersonarse ante el Consejo de la Superintendencia de*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*Telecomunicaciones a hacer valer sus derechos y expresar sus agravios por escrito, en el plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, en cumplimiento con el artículo 349 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública.”*

9. El 31 de marzo del 2022, mediante el oficio número 03023-SUTEL-DGC-2022 se emitió el informe respecto al recurso de apelación interpuesto por la señora Stephen Herrera contra el oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021 del 9 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Calidad.
10. En atención al acuerdo 023-054-2013 del acta de la sesión ordinaria 054-2013 celebrada por el Consejo de la SUTEL el día 9 de octubre del 2013, los recursos de apelación deben ser remitidos a la Unidad Jurídica para la rendición del criterio jurídico requerido, de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública.
11. El 09 de noviembre del 2022 se emitió el oficio número 09912-SUTEL-UJ-2022, relacionado con el informe jurídico requerido de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227 (LGAP).
12. 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 09474-SUTEL-UJ-2022, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor y que indica lo siguiente:

#### **“(…) ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO**

##### **1. NATURALEZA DEL RECURSO**

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

##### **2. LEGITIMACIÓN**

*En el presente caso, la señora Stephen Herrera, en su condición de titular del servicio de telefonía móvil provisto por el operador entonces denominado Movistar, asociado a la línea número 6482-5544, se encuentra legitimada para actuar en la forma en lo que ha realizado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 275 y 276 de la Ley General de la Administración Pública.*

##### **3. TEMPORALIDAD DEL RECURSO**

*Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del oficio 11475-SUTEL-DGC-2021 (09 de diciembre de 2021) y la interposición del recurso (14 de diciembre de 2021), con respecto al plazo de 3 días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se concluye que el recurso de revocatoria se presentó en tiempo.*

*Dado que esta Unidad ha verificado que se cumplen con los requisitos de forma requeridos de conformidad con la Ley General de la Administración Pública, lo procedente es realizar el análisis*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

por el fondo el recurso de apelación en subsidio interpuesto.

#### **4. ARGUMENTOS DEL RECURRENTE**

Con la finalidad de que este Consejo posea mayor claridad de lo argumentado por el recurrente, a continuación, se transcriben los argumentos de su recurso:

*"(...) **Primero:** En el marco de los contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones, el respeto a la gama de derechos de los usuarios finales resulta trascendental en aras de garantizar un eficiente servicio acorde con las necesidades y condiciones mínimas exigidas por tratarse de servicios de interés general. Para ello, el Estado como regulador, desarrolla un papel de suma importancia en la posibilidad de contar con servicios que se ajusten a los derechos y necesidades de los usuarios.*

***Segundo:** El contrato número 23483745 que suscribí con MOVISTAR, definitivamente existe un tema de total desigualdad y la cláusula XVI denominada "Garantía Mobiliaria" se está en una evidente práctica y cláusula abusiva, sino de la imposición de prácticas abusivas por parte de la empresa proveedora de los servicios. Por lo que este es un asunto trascendental y que no puede pasar inadvertido. Los derechos de los usuarios y las condiciones y reglas establecidas por la normativa establecida en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, así como en el Código de Civil, en cierta forma brindan una garantía a favor del usuario.*

***Tercero:** Sin embargo, en mi caso como abonada me encuentro en una posición de vulnerabilidad, puesto que, a pesar del reconocimiento de mis derechos, en este caso, no se conocen realmente el alcance de éstos, por lo que las prácticas de MOVISTAR son lesivas y extremas, al bloquear la terminal Marca: APPLE, Modelo: IPHONE 12 AZUL, IMEI: 3541 12726066389. Ante esta situación cobra nuevamente una especial importancia el rol dinámico que pueda ejercer la SUTEL, así como las distintas organizaciones de apoyo al consumidor a efectos de identificar las posibles violaciones a mis derechos como usuaria.*

***Cuarto:** Asimismo, el proveedor de los servicios suele ofrecer otra serie de servicios, cuyas condiciones son abordadas por medio de anexos a los contratos marcos. Dentro de estos servicios pueden resaltarse en las disposiciones de la cláusula número 11 del Contrato Marco mencionado. Estos servicios, usualmente, son prestados en el marco de la convergencia. Dicho servicio no tiene una estrecha relación con el servicio de telefonía móvil en cuanto al servicio en sí, sin embargo, en el marco de la convergencia de los servicios, puede ser accedido por el mismo terminal por medio del cual se presta el servicio de telefonía móvil.*

***Quinto:** La disposición anteriormente mencionada es concordante con el artículo 42, e) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, que establece que las cláusulas que "faculten al predisponente para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente nacido del contrato, excepto cuando tal rescisión, modificación, suspensión, revocación o limitación esté condicionada al incumplimiento imputable al último", son abusivas y absolutamente nulas.*

***Sexto:** Solicito e invoco la nulidad de la cláusula XVI, conocida como "Garantía Mobiliaria" del contrato que suscribí con MOVISTAR, la cual es una cláusula abusiva establecida en el contrato de servicio que suscribí con este proveedor. El artículo 836.- del Código Civil en el inciso 1° indica lo siguiente: (...)*

***Sétimo:** Lo mismo sucede en el caso del proveedor del servicio, con la salvedad de que el incumplimiento del abonado en la gran mayoría de los casos será por falta de pago. En los casos en que la obligación incumplida sea el pagar una suma de dinero, los daños y perjuicios*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*consistirán únicamente en el pago de la suma adeudada más los intereses contados desde el vencimiento del plazo, tal y como lo establece el artículo 702.- del Código Civil (...) Por lo que existe una doble imposición de este hecho por parte de MOVISTAR al bloquearme la terminal y dicha cláusula es totalmente arbitraria e injusta. Al respecto el artículo 706.- del Código Civil indica (...)*

**Octavo:** *Por cuanto al respecto a las reclamaciones originadas por la violación a mis derechos como usuaria, solicito ante ustedes, la Sutel dicte las disposiciones para corregir las anomalías presentadas en la cláusula abusiva XVI conocida como Garantía Mobiliaria (...) según lo establece la Ley 7472, en el artículo 42 (...)*

**Noveno:** *Tal y como se ha desarrollado a lo largo de la presente, (...) me encuentro en una clara posición de desventaja a la hora que formalicé una relación con la operadora Movistar, e incluso en el desarrollo de esta relación. Lo anterior por cuanto no tengo la posibilidad de negociar las cláusulas y condiciones a las cuales quedé sujeto (...) Por ello yo como usuaria no tenía otra opción más que la de adherirme a los diversos contratos y modalidades de servicios que me fueron ofrecidos por dicha empresa (...)*

**Décimo:** *A grandes rasgos, estas constituyen cláusulas y prácticas que son abusivas (...) y que han sido impuestas unilateralmente por Movistar y me perjudican de manera inequitativa y crean un desequilibrio (...)*

**Undécimo:** *El contrato que suscribí con MOVISTAR contiene condiciones abusivas que solo benefician a la empresa de telefonía y que infringen y violentan los artículos 50, 51 y 74 de la Constitución Política.*

**Duodécimo:** *Por otro lado, MOVISTAR puede mediante un proceso de cobro judicial realizar la reclamación de los adeudos que tengo con ellos, tal y como lo establece el artículo 1° de la Ley de Cobro Judicial (...)*

**Décimo tercero:** *Cabe recalcar que, en razón de esta creciente desigualdad, en mi caso como adherente en este tipo de contratación, quedo en una posición comprometida, puesto que no tenía otra opción más que aceptar las condiciones dadas por MOVISTAR, o abstenerse de utilizar los productos o servicios que me ofreció la parte predisponente; es decir, mi posibilidad de negociar el contenido del contrato queda restringida. (...)*

### **CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA**

*Primeramente, esta Unidad Jurídica advierte que, visto el recurso planeado, se observa que lo que se señala como argumento "Primero" consiste en una copia o transcripción exacta de uno de los párrafos (pág. 211) contenidos en la Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho de la Universidad de Costa Rica, elaborada en el año 2012 por Claudio Antonio Donato López.*

*De lo anterior se desea dejar constancia dado que podría estarse incurriendo por parte de la recurrente, en un tipo de plagio, como lo es copiar un texto y pegarlo en otro, sin citarlo. No obstante, lo anterior, esta Superintendencia carece de competencia para fiscalizar y sancionar las conductas como la descrita.*

*Ahora bien, mediante la RDGC-00058-SUTEL-2022 a las 13:30 horas del 29 de marzo de 2022 que resolvió el recurso ordinario de revocatoria interpuesto por la señora Stephen Herrera contra el oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021 emitido por la dirección general de calidad, se atendieron de forma clara, amplia y detallada, todos los argumentos planteados por la recurrente, particularmente dentro del Considerando "3. ANÁLISIS DEL RECURSO DE REVOCATORIA POR EL FONDO" que se cita a continuación:*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*“Sobre las disconformidades con el contrato de adhesión suscrito por las partes*

*De previo a analizar los argumentos de la recurrente, es importante señalar que, en todo proceso administrativo existe un principio general de impugnación, es decir, que se cuenta con las herramientas legales para atacar ciertos actos administrativos, en caso de que alguna de las partes estime que estos son injustos, adolezcan de algún error o sean ilegales. Es así como, se tiene que “los medios de impugnación son aquellos mecanismos procesales otorgados a las partes del proceso, para atacar y combatir una actuación o resolución (...), que cause algún agravio o perjuicios, o padecer esta de un error, por ser injusta o no apegada a la legalidad. Al interponer el respectivo medio de impugnación, se le solicita al (...) superior revisar la resolución, para que esta sea anulada o corregida (...).”*

*Aunado a lo anterior, se debe considerar que, todo medio de impugnación debe cumplir con ciertos requisitos para que sea atendido, además, el mismo debe tener una pretensión impugnativa, en la cual se solicita al órgano emisor del acto que revise, revoque, anule o corrija el posible error que se considera realizado en el acto impugnado. Por lo que, se tiene que la pretensión impugnativa es “aquella manifestación de voluntad de la parte recurrente cuyo objetivo es que se ordene- ya sea por el mismo juez que resolvió el acto impugnado o un órgano de “superior” jerarquía- modificar, anular, sustituir o revocar una resolución judicial, la cual se fundamenta en la expresión de agravios. Es el reclamo que se examina en justicia y en derecho de lo resuelto por el órgano que conoce el proceso pretendiéndose se corrija el vicio o error reprochado que se afirma haberse incurrido”.*

*Ahora, la señora Stephen Herrera manifestó dentro de los argumentos del recurso de revocatoria interpuesto que, la cláusula XVI del “Anexo de Equipos Terminales Adquiridos a Movistar”, contempla una garantía mobiliaria, la cual, para la recurrente, resulta abusiva y la pone en una posición de desigualdad, de conformidad con el artículo 42, e) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor; los numerales 702, 706 y 836 del Código Civil, los artículos 50, 51 y 74 de la Constitución Política y, además, por cuanto considera que, con base en el artículo 1° de la Ley de Cobro Judicial, el operador puede cobrar las deudas pendientes mediante el proceso judicial respectivo. Por lo señalado, solicitó que dicha cláusula se declare nula. De igual forma, la recurrente alegó que el operador suele ofrecer otra serie de servicios, cuyas condiciones son abordadas por medio de anexos a los contratos marcos, que no tienen una estrecha relación con el servicio de telefonía móvil en cuanto al servicio en sí, dentro de lo cual mencionó la cláusula número 11 del “Contrato marco para la prestación de servicios de telecomunicaciones Movistar”.*

*En este sentido, se destaca que, este órgano consultor revisó integralmente el expediente en estudio y logró constatar que, en el formulario de reclamación presentado ante esta Superintendencia, la señora Stephen Herrera no indicó ningún tipo de inconveniente con la cláusula sobre la garantía mobiliaria en mención y, en general, con el contrato de adhesión suscrito con Movistar, dado que la reclamación versó únicamente sobre el bloqueo del terminal asociado al IMEI #354112726066389, tal y como se expone: “La empresa Movistar el día de hoy realizó el bloqueo de mi terminal móvil IMEI #3541 12726066389 de manera unilateral e injusta. Ya que por normativa sólo se puede realizar dicho bloqueo cuando el usuario reporta la unidad como robada o extraviada y en este caso no existe algún reporte de que yo haya realizado esto. El bloqueo de terminal móvil me fue confirmada hoy en la Agencia de Movistar, en Paseo Metrópoli”. (NI-13684-2021).*

*De igual forma, en las pretensiones no peticionó la nulidad del contrato, sino únicamente el desbloqueo del terminal, según se observa: “Solicito ante esta instancia que se realice el inmediato desbloqueo móvil IMEI #354112726066389 por parte de la empresa Movistar. Ya que no he podido utilizar mi dispositivo marca iPhone 12 y requiero usarlo por motivos laborales y esto ya ha afectado mi productividad”. (NI-13684-2021). (Destacado intencional)*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*De esta manera, lo argumentado por la señora Stephen Herrera, respecto a la cláusula XVI citada y, en general, al contrato de adhesión suscrito, y su respectiva pretensión anulatoria, resultan novedosos al haberse planteado hasta la etapa recursiva y no haber sido propuestos ni conocidos con anterioridad; razón por la cual, en el trámite de la reclamación no se dio el debido proceso a las partes sobre este tema y tampoco se efectuó un análisis al respecto en el oficio impugnado. Por ende, no es el momento procesal oportuno para su consideración y esta Dirección se encuentra imposibilitada para conocer los fundamentos de hecho y de derecho de este argumento.*

*En adición a lo anterior, nótese que, esta Dirección resolvió de conformidad con el principio de congruencia las consideraciones expresas en los argumentos y pretensiones de la usuaria, existiendo una correlación entre la reclamación, la prueba y lo resuelto en el oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021 del 9 de diciembre de 2021; además que, se fundamentaron las razones del archivo de la reclamación.*

*Por lo expuesto, la petición que es posible conocer en la fase recursiva es la revocatoria del acto impugnado y, por ende, si procede el desbloqueo del terminal en mención. En esos términos, la pretensión relativa a que se anule la cláusula de referencia, así como, las disconformidades con los términos del contrato de adhesión suscrito no son propias de esta etapa, al no haber sido objeto de la presente reclamación. En caso de considerarlo pertinente, la usuaria debe interponer una nueva reclamación ante esta Superintendencia, en donde invoque cualquier inconveniente con el contrato de referencia.*

*En virtud de lo anterior, se deben rechazar los argumentos sobre la cláusula de la garantía inmobiliaria y, en general, sobre el contrato de adhesión suscrito entre las partes, y la solicitud de anulatoria de dicha cláusula, presentados por la señora Stephen Herrera en el recurso de revocatoria contra el oficio citado y, se procede a analizar únicamente los argumentos sobre el bloqueo del terminal.”*

*Sumado a lo anterior, esta Unidad se abocará a referirse al argumento consistente con el bloqueo del equipo terminal que la recurrente contrató con la finalidad de ampliar y confirmar lo dispuesto en la resolución del recurso de revocatoria.*

*De expediente administrativo de la reclamación se desprende que efectivamente la señora Stephen Herrera y el operador entonces llamado Movistar suscribieron el contrato de adhesión N°23483745, que consistía en:*

- *Plan Control @4 LTE PRO CT, capacidad de descarga 22 GB, con velocidad de Internet 3G máxima 76800 Kbps y mínima 384 KBPS, 24 meses de permanencia mínima con terminal asociado (marca Apple Iphone 12 Azul 64 GB, IMEI número 354112726066389).*
- *Subsidio y financiamiento del terminal asociado: se indicó que el precio sin subsidio de terminal es de ¢723.800,00, el precio de terminal con subsidio es de ¢277.400,28 y que el monto del financiamiento es de ¢446.399,72, en veinticuatro cuotas mensuales (cada una de ¢18.599,99).*
- *Precio renta mensual: ¢23.451,33.*

*En ese contrato, la ahora recurrente aceptó conocer y aceptar en su totalidad los términos y condiciones establecidos en el denominado “Contrato marco para la prestación de servicios de telecomunicaciones Movistar”,*

*En dicho contrato, se faculta a Movistar a bloquear el equipo terminal brindado a la usuaria, cuando incurra en la falta de pago de dos o más facturaciones consecutivas. En este sentido, se debe recordar que el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones reza: "La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados".

*En el caso que nos ocupa se observa que el contrato sí se encontraba debidamente homologado por el Consejo de la Sutel y en ese contexto, el procedimiento que esta Superintendencia lleva a cabo es precisamente, con la finalidad de verificar que dichos contratos y que sus contenidos no violenten los derechos de los usuarios.*

*Es decir, la aquí recurrente conocía que el operador entonces Movistar, tenía la facultad de bloquear el equipo terminal brindado, cuando incurriera en la falta de pago de dos o más facturaciones consecutivas. Por lo tanto, en cuanto a este extremo, se confirma que el operador efectivamente le informó a la señora Stephen Herrera sobre esta condición. Es decir, mediante un contrato suscrito el 24 de abril de 2021, la usuaria aceptó expresamente conocer y aceptar en su totalidad los términos y condiciones establecidos en el "Contrato marco para la prestación de servicios de telecomunicaciones Movistar", en donde la cláusula 11 faculta a Movistar a bloquear el equipo terminal brindado al usuario, cuando incurra en la falta de pago de dos o más facturaciones consecutivas.*

*Asimismo, este contrato se encuentra debidamente publicado en el sitio WEB de esta Superintendencia razón por la cual, en atención al principio de consumidor informado, la usuaria y ahora recurrente tenía la posibilidad de leer detenidamente el contrato y en caso de que no hubiese estado conforme, podría buscar otro operador de su libre elección. De tal forma es importante que quede constancia que el derecho de la usuaria a recibir información, clara veraz y expedita según lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones no ha sido violentado.*

*Ahora bien, en cuanto a la competencia de la Sutel para declarar la nulidad de cláusulas de contratos de adhesión, se debe señalar que esta Superintendencia tiene la competencia legal de velar y garantizar los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, de conformidad con los artículos 41 y 45 de la Ley General de Telecomunicaciones.*

*Asimismo, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, establece en el artículo 60 inciso d) la obligación de la Sutel de proteger los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, para este fin esta Superintendencia se encuentra investida de competencia para corregir contenidos contractuales abusivos que menoscaben los derechos de los abonados, según lo establece el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones mencionado líneas atrás:*

*"La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados"*

*En igual sentido, la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472, establece respecto a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión que, son absolutamente nulas aquellas que favorezcan, en forma excesiva o desproporcionada, la posición contractual de la parte predisponente.*

*En el marco de las consideraciones anteriores, es criterio de esta Unidad que la Superintendencia sí posee la competencia legal para ordenar que se anulen las cláusulas que resulten lesiva a los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones. Pero, si bien al momento de homologar el contrato el mismo se encuentra acorde con el ordenamiento jurídico, este prevalece y se configura en las condiciones del servicio contratado. Finalmente, se observa que a la fecha de la resolución del recurso de apelación, la usuaria no ha acreditado estar al día con su obligación de pago de las facturaciones, conforme el numeral 32 Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, lo que impide que el operador proceda con el levantamiento del desbloqueo del*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*terminal*

*Por todo lo expuesto anteriormente, resulta procedente rechazar los argumentos vertidos por la usuaria sobre el bloqueo de terminal.*

*Estima esta Unidad Jurídica que se debe mantener lo resuelto por el oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021 del 9 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Calidad en cuanto al “Archivo de la reclamación interpuesta por la señora Angie Stephen Herrera contra Telefónica de Costa Rica TC, S.A. por supuestos problemas con el bloqueo del terminal del servicio de telefonía móvil.”*

## **II. FIRMEZA DEL ACUERDO**

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

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

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

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

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

### **POR TANTO,**

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

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

- 1. DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de recurso de apelación interpuesto por la señora Angie Stephen Herrera, contra el oficio número 11475-SUTEL-DGC-2021 del 9 de diciembre de 2021, emitido por la Dirección General de Calidad.
- 2. DAR** por agotada la vía administrativa.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE**

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**00110-SUTEL-2021.**

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe del recurso de apelación interpuesto por Telecable, S. A. contra la resolución RDGC-00110-SUTEL-2021.

Al respecto, se expone el informe **09916-SUTEL-UJ-2022**, de fecha 09 de noviembre del 2022, mediante el cual la Unidad Jurídica expone el informe correspondiente.

Seguidamente el cambio de impresiones:

*“**María Marta Allen:** Este recurso de apelación lo interpuso efectivamente Telecable, también dentro del proceso dentro de un procedimiento de reclamación.*

*El procedimiento se abrió por un problema de calidad, de facturación y desconexión de los servicios de acceso a internet fijo y televisión por suscripción.*

*La Dirección General de Calidad declaró con lugar la reclamación que se presentó en ese momento contra Telecable, pues se le acreditó que esta empresa no brindó servicios de calidad y de forma continua en los términos que ya se habían pactado, incumplió el tiempo de reparación de fallas e irrespetó la correcta facturación de los servicios y continuó facturándolos, después de haberle solicitado el usuario la terminación del contrato y también se le ordenó aplicar un descuento a unas facturas que habían generado posterior a indicar que no quería continuar con esos servicios de telecomunicaciones a Telecable.*

*Telecable entonces impugna esa resolución y en resumen, son dos argumentos, el primero, dice Telecable que la Dirección General de Calidad incurrió en un vicio de “ultra petita”, es decir, otorgó más de lo que el usuario estaba pidiendo, en específico dice que es sobre lo resuelto en relación con la facturación.*

*De la revisión del expediente si se acredita que el usuario expuso su inconformidad con los cobros realizados por el operador, cuando él ya había solicitado la desconexión y esto fue lo que permitió a la Dirección General de Calidad verificar el tema de la facturación, por lo que no se está configurando ningún vicio de “ultra petita”, porque esto fue efectivamente algo que el usuario pidió a su reclamación.*

*El segundo alegato de Telecable es que el usuario no hizo la devolución de los equipos y que por eso, no había realizado la desconexión y siguió facturando.*

*Sin embargo, según lo establece el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, el operador no puede condicionar la terminación contractual a la devolución de los equipos como lo está haciendo en este caso Telecable, por lo que concordamos con la Dirección General de Calidad en cuanto a que se debe rechazar los argumentos del operador que versan sobre que el usuario nunca presentó los equipos para la desconexión y que sólo con base en eso podían ellos entonces desconectar al usuario.*

*Esos son básicamente los argumentos, por lo que recomendamos al Consejo declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por Telecable contra la resolución número RDGC-110-SUTEL-2021, del 15 de julio del 2021, emitida por la Dirección General de Calidad y dar por agotada la vía administrativa.*

***Gilbert Camacho:** ¿Es Telecable verdad? Porque en algún momento escuchó Telefónica. Lo aclara por efectos de la grabación. ¿Preguntas o dudas de lo mismo del Consejo? No”.*

La funcionaria Allen Chaves hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

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

**ACUERDO 006-078-2022**

1. Dar por recibido el oficio 9916-SUTEL-UJ-2022 de fecha 09 de noviembre del 2022 mediante el cual la Unidad Jurídica expone el informe correspondiente al recurso de apelación interpuesto por Telecable S.A. contra la resolución RDGC-00110-SUTEL-2021.
2. Aprobar la siguiente resolución:

**RCS-313-2022**

**SE RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN Y NULIDAD CONCOMITANTE INTERPUESTO  
POR TELECABLE S.A. CONTRA LA RDGC-00110-SUTEL-2021 DE LAS 08:00 HORAS  
DEL 15 DE JUNIO DE 2021 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD**

**EXPEDIENTE: T0046-STT-MOT-AU-01803-2020**

**RESULTANDO:**

1. El 25 de enero de 2021, el señor Jonathan García González, portador de la cédula de identidad número 1-1214-0660, interpuso una reclamación ante esta Superintendencia contra Telecable S.A. (en adelante Telecable), por supuestos problemas con la calidad, facturación y desconexión de los servicios de acceso a Internet fijo y televisión por suscripción, asociados al contrato número 3021476.
2. Los argumentos del señor García González son los siguientes:

*“Durante muchas ocasiones se reportó la deficiencia en el servicio tanto de internet como en cable digital por mucho tiempo me conforme (sic) con el servicio, ya que no atienden mis reclamos cobrando el monto de 38367 colones el cual no es equivalente al servicio que he recibido durante más de 3 años. Al final se revisó mi caso y realizaron un descuento por 4 meses de 30000 colones el cual no es equivalente al tiempo con el servicio deficiente y sin mejora alguna. Al mes actual pretenden cobrarme de nuevo 38.367 colones cuando a la fecha actual no ha existido ni mejora, visitas de técnico, ni pruebas realizadas por la empresa que constaten dicho cobro. Al ser hoy 2 de setiembre de 2020 me siguen enviando los cobros por un servicio que no he recibido ya que pretenden que pague para poder cancelar mi contrato al día de hoy no cuento con servicio de internet ya que pretenden que pague para poder cancelar mi contrato”.* (NI-14010-2020).

3. Las pretensiones indicadas en la reclamación por el señor García González, son las siguientes:

*“(…) dado (sic) que la empresa acepto (sic) el mal servicio recibido y disminuyo (sic) el cobro solicitado se mantenga la rebaja se resuelva el cobro exagerado de 38367 y se mantenga el descuento que aprobaron de 30000 colones y de esa forma poder cancelar el monto ya que en la empresa exigen el pago para poder proceder con la cancelación del contrato al día de hoy no cuento con servicio de internet ya que la empresa Telecable continua realizando el cobro mensual por el servicio que nunca*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*recibi (sic) me exigen el pago final para cancelar el contrato solicito su ayuda para resolver pronto mi situación ya que siguen facturando y enviándome el cobro el cual incrementa mes a mes.” (NI-14010-2020).*

4. El 14 de junio del 2021 se rindió el informe final de recomendación al órgano decisor mediante oficio número 05004-SUTEL-DGC-2021.
5. El 15 de junio de 2021, el órgano decisor del procedimiento administrativo, emitió la resolución final número RDGC-00110-SUTEL-2021 de las 08:00 horas, debidamente notificada a Telecable en esa misma fecha y al reclamante el 16 de junio de 2021, en la cual resolvió lo siguiente:

*“(…)*

1. *DECLARAR CON LUGAR la reclamación presentada por el señor Jonathan García González contra Telecable, toda vez que el operador: a) no brindó servicios de calidad y de forma continua en los términos previamente pactados con el usuario; b) incumplió el tiempo de reparación de fallas del servicio de acceso a Internet fijo; c) no permitió el ejercicio del reclamante de cambiar y elegir libremente al proveedor de servicios, de hacer efectiva la desconexión del servicio y el de brindar las facilidades para dar por terminado su contrato; d) irrespetó la correcta facturación de los servicios y continuó facturando los servicios después de solicitada la terminación contractual; violentando todo lo anterior los artículos 45 incisos 2), 5), 13) y 24) de la Ley General de Telecomunicaciones; artículos 4, 12, 13 incisos f), 15, 20 y 34 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final; ordinales 9 y 27 y capítulo VII del Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios y las resoluciones del Consejo de esta Superintendencia número RCS- 152-2017 y RCS-128-2020.*
2. *ORDENAR a Telecable que, en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la resolución final, deberá ajustar y aplicar un descuento del 25% en la factura de agosto del 2020 del contrato número 3021476, para que su monto sea de ¢30.000,00 conforme la pretensión del señor García González; en caso de haberla cancelado, el operador deberá reintegrarle la diferencia en efectivo, transferencia o cualquier otra forma de pago de común acuerdo con el usuario.*
3. *ORDENAR a Telecable que, en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la resolución final, deberá anular las facturas de los servicios de acceso a Internet fijo y televisión por suscripción del señor García González emitidas posterior al 2 de setiembre del 2020, es decir, las correspondientes a los meses de setiembre y octubre de 2020.*
4. *SEÑALAR a Telecable que debe respetar el tiempo máximo para reparar las fallas del servicio de acceso a Internet fijo correspondiente a 1 día hábil, según lo dispuesto en la resolución número RCS-152-2017.*
5. *SEÑALAR a Telecable que, se abstenga de establecer barreras injustificadas que obstaculicen el ejercicio del derecho establecido en el artículo 45 inciso 2) de la Ley N° 8642, por lo que debe proceder con terminación contractual de los servicios en apego a lo dispuesto al artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final, para lo cual deberá presentar un informe que demuestre las acciones realizadas en sus sistemas para asegurar que los incumplimientos evidenciados en la presente reclamación no ocurran nuevamente.*
6. *SEÑALAR a Telecable que, debe abstenerse de continuar facturando el servicio cuando un usuario ha solicitado la terminación contractual conforme lo dispuesto en los artículos 12 y 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final.*
7. *SEÑALAR a Telecable que, que, dentro del plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la resolución final, presente un informe en el que se detalle el cumplimiento de las*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*anteriores disposiciones.*

8. *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.*
9. *SEÑALAR a Telecable, 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 de casos con características similares que se presenten inicialmente ante el operador y así garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones de conformidad con la normativa vigente y así lograr que se brinde una pronta y efectiva respuesta a los usuarios.*
10. *PROCEDER con el cierre y archivo del expediente T0046-STT-MOT-AU-01803-2020 en el momento procesal oportuno. (...)*
6. El 24 de marzo de 2021, Telecable presentó recurso de revocatoria con apelación en subsidio, contra la resolución número RDGC-00110-SUTEL-2021 de las 08:00 horas del 15 de junio de 2021 de la Dirección General de Calidad.
7. El 28 de junio de 2021 el órgano consultor rindió criterio jurídico sobre el recurso ordinario de revocatoria interpuesto mediante el oficio número 05724-SUTEL-DGC-2021.
8. El 29 de junio del 2021, la Dirección General resolvió el recurso ordinario de revocatoria y nulidad concomitante interpuesto por TELECABLE S. A. contra la resolución RDGC- 00110-SUTEL-2021 de las 08: 00 horas del 15 de junio de 2021, y dispuso:  
  
“(…)”
  1. *DECLARAR SIN LUGAR el recurso de revocatoria interpuesto por Telecable S.A. contra la resolución número RDGC-00110-SUTEL-2021 de las 08:00 horas del 15 de junio de 2021 de la Dirección General de Calidad.*
  2. *MANTENER INCÓLUME en todos los extremos lo resuelto por la Dirección General de Calidad en resolución número RDGC-00110-SUTEL- 2021 de las 08:00 horas del 15 de junio de 2021.*
  3. *REMITIR al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el recurso de apelación en subsidio, interpuesto por el operador Telecable S.A. contra la resolución número RDGC-00110-SUTEL-2021 de las 08:00 horas del 15 de junio de 2021, emitida por la Dirección General de Calidad.*
  4. *SEÑALAR a las partes que, en relación con el recurso de apelación, pueden expresar sus agravios por escrito ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para hacer valer sus derechos, en el plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución por parte de la Dirección General de Calidad, en cumplimiento con el artículo 349 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública.”*
9. El 29 de junio del 2021, mediante el oficio número 05938-SUTEL-DGC-2021 se emitió el informe respecto al recurso de apelación interpuesto por TELECABLE S. A. contra la resolución RDGC-00110-SUTEL-2021 de las 08: 00 horas del 15 de junio de 2021, de la

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

Dirección General de Calidad.

8. En atención al acuerdo 023-054-2013 del acta de la sesión ordinaria 054-2013 celebrada por el Consejo de la SUTEL el día 9 de octubre del 2013, los recursos de apelación deben ser remitidos a la Unidad Jurídica para la rendición del criterio jurídico requerido, de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública.
9. El 09 de noviembre del 2022 se emitió el oficio número 09916-SUTEL-UJ-2022, relacionado con el informe jurídico requerido de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227 (LGAP).
10. 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 09916-SUTEL-UJ-2022, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor y que indica lo siguiente:

#### **“(…) ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO**

##### **1. NATURALEZA DEL RECURSO**

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

*Por otro lado, aun y cuando el incidente de nulidad no constituye un recurso en estricto sentido informamos que a este le aplican los artículos 158 a 189 regulados en la Ley General de la Administración Pública (LGAP) Ley N° 6227*

##### **2. LEGITIMACIÓN**

*El señor Roberto Murillo Murillo, en su condición de apoderado especial de Telecable como proveedor de los servicios de telecomunicaciones objeto de la reclamación tramitada con el número de expediente T0046-STT-MOT-AU-01803-2020, presentó recurso de revocatoria con nulidad concomitante; por lo que consideramos que se encuentra debidamente legitimado para recurrir la resolución número RDGC-00110-SUTEL-2021 de las 08:00 horas del 15 de junio de 2021 de la Dirección General de Calidad, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 275 y 276 de la Ley General de la Administración Pública.*

##### **3. TEMPORALIDAD DEL RECURSO**

*Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto (15 de junio de 2021) y la interposición del recurso (18 de junio de 2021), con respecto al plazo de 3 días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se concluye que el recurso de revocatoria se presentó en tiempo.*

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

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

#### **4. ARGUMENTOS DEL RECURRENTE**

*Para efectos de que este Consejo tenga claridad de lo argumentado por el recurrente, a continuación, se transcribe lo manifestado en su recurso:*

**“PRIMERO:** (...) *la administración, no puede interpretar, ni agregar peticiones que no han sido formuladas, (...) es incapaz de ordenar el pago de adeudos, aduciendo que la vía es la judicial porque estamos frente a un proceso absoluto y totalmente desbalanceado, que podría erosionar las finanzas del Operador, por la asimetrías (sic) en el tratamiento regulatorio (...).*

**SEGUNDO:** (...) *Es claro que el usuario en su legítimo derecho interpuso la solicitud de reclamo mediante el proceso sumario pidiendo específicamente dos cosas, la primera es que se acreditaran los descuentos ofrecidos y segundo que se resolviera el cobro exagerado de 38367 colones, pero en espacio y tiempo la solicitud tiene fecha 14 de octubre, es decir, queda claro que ya había recibido los servicios que estaban al cobro y por supuesto que se adeudaban los mismos para los meses de Setiembre y Octubre, meses en los cuales no había presentado la solicitud de desconexión del servicio por los medios señalados en el Centro de Contacto o bien, conforme lo publicado en la página web.*

*En este sentido, aquí no era que estábamos frente a una solicitud de desconexión no procesada, ni siquiera alterando la libertad de elección del cliente, porque el quejoso bien pudo solicitar un nuevo servicio a otro operador y no existía ningún tipo de limitación por la cual no lo pudiera hacer, toda vez que ya se había escogido el mecanismo de solución de controversias. El hecho importante a determinar es que el usuario nunca presentó la desconexión formal en Agencia o centro de contacto, o bien, nunca devolvió los equipos, por ende no solicitó ni formalizó la desconexión.*

**TERCERO:** *Lo grave de lo que ha sucedido en este proceso es que se ha resuelto sobre peticiones no formuladas por el cliente y con exceso en la resolución, ordenando por parte de la Dirección General de Calidad, además información que no ha estado en discusión como las supuestas fallas en la red, llegar a definir extremos no solicitados y conceder cosas distintas es un vicio procesal que acarrea la nulidad de la resolución recurrida.*

**CUARTO:** *El proceso sumario debió de resolverse única y exclusivamente respecto al crédito de los meses reclamados (que fueron concedidos oportunamente) y el monto en disputa a partir del 14 de octubre y no antes, porque espacialmente el reclamo se interpuso ese día”.*

### **I. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA**

#### **1. SOBRE EL PRINCIPIO DE CONGRUENCIA**

*El operador argumenta que la resolución número RDGC-00110-SUTEL-2021 de las 08:00 horas del 15 de junio de 2021 de la Dirección General de Calidad, incurre en un vicio de incongruencia por cuanto el órgano decisor concedió aspectos no solicitados en las pretensiones del usuario, generando un vicio de “ultra petita”. En este sentido, vemos que el usuario indicó: “Telecable continúa realizando el cobro mensual por el servicio que nunca recibí (sic) me exigen el pago final para cancelar el contrato solicito su ayuda para resolver pronto mi situación ya que siguen facturando y enviándome el cobro el cual incrementa mes a mes.” (NI-14010-2020).*

*Vista la petición expresa del reclamante, no se puede considerar “ultra petita” aspectos expresamente señalados en sus pretensiones lo cual nos lleva a afirmar que no existe la incongruencia alegada.*

*La Sala Primera de la Corte en resolución No. 288-S1F-2009 de las 10: 20 horas del 20 de marzo*

23 de noviembre del 2022

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

de 2009 ha dicho, en lo conducente que: “En forma reiterada, esta Sala ha indicado que este vicio se produce cuando existe una contradicción entre lo solicitado por las partes al momento de formular su pretensión y lo que en definitiva es resuelto por el órgano jurisdiccional encargado de conocer el asunto. Para los efectos de este vicio, las consideraciones realizadas para fundamentar la sentencia pasan a un segundo plano, sin que den lugar a la patología que se comenta. En esencia, esta se puede presentar cuando se omite pronunciamiento sobre algún extremo sometido a debate (mínima petita), se otorga más de lo rogado (ultra petita), lo resuelto no guarda correspondencia con lo peticionado (extra petita), o bien, por contener disposiciones contradictorias”.

La incongruencia acontece cuando no existe relación entre lo pedido por las partes y lo dispuesto en la resolución lo cual indica que no hay conexidad entre lo resuelto en la parte dispositiva y las pretensiones. En concreto, se produce al pronunciarse los juzgadores sobre cuestiones no peticionadas (ultra petita), o en exceso sobre lo pedido (extra petita) y como dijimos, en este caso parece no configurarse.

Recordemos que el recurrente alega que la resolución número RDGC-00110-SUTEL-2021 concedió aspectos no solicitados en las pretensiones del usuario, generando de esta forma un vicio de “ultra petita”. Sin embargo, vemos que mediante el NI-14010-2020 el usuario sí señala en sus pretensiones que: “Telecable continúa realizando el cobro mensual por el servicio que nunca recibí (sic) me exigen el pago final para cancelar el contrato solicito su ayuda para resolver pronto mi situación ya que siguen facturando y enviándome el cobro el cual incrementa mes a mes.”

De tal forma, vemos que al momento de interponer la reclamación, el usuario expuso su inconformidad con los cobros, entiéndase con los cobros anteriores y los cobros actuales al momento de interponer su reclamación, lo que permitió a la Dirección General de Calidad verificara la afectación a los derechos relativos a calidad del servicio y facturación según el artículo 45 de la LGT. Es decir, no se configura la “ultra petita” porque en este caso la petición fue expresa por parte del reclamante en cuanto a los cobros.

Así las cosas, para determinar la congruencia de las resoluciones que emitió la Dirección General de Calidad, se tomó en consideración las pretensiones del usuario por lo que no lleva razón el operador en su recurso.

## **2. SOBRE LA REMISIÓN A VÍA JUDICIAL PARA COBRO DE ADEUDOS PENDIENTES**

De conformidad con al acto final se ordenó a Telecable: “(...) ajustar y aplicar un descuento del 25% en la factura de agosto del 2020 del contrato número 3021476, para que su monto sea de \$30.000,00 conforme la pretensión del señor García González (...) anular las facturas de los servicios de acceso a Internet fijo y televisión por suscripción del señor García González emitidas posterior al 2 de setiembre del 2020, es decir, las correspondientes a los meses de setiembre y octubre de 2020 (...)”.

En el recurso Telecable señala que la Sutel no puede ordenar el pago de adeudos. Sin embargo, las disposiciones normativas del artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (RPUF) señala:

“Artículo 20.- Contratos de adhesión. “(...) Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna. Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual. En caso de existir deudas, se deberá iniciar

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*su cobro judicial dentro de este plazo.”*

*Es decir, los usuarios tienen derecho a dar por terminado su contrato, lo cual no faculta al operador para continuar facturando el servicio ni mucho menos impedir su salida sobre el uso de los servicios con uno u otro operador, ya que esto atenta contra el derecho del usuario de elegir y cambiar libremente de operador según el artículo 45 inciso 2 de la Ley General de Comunicaciones, por lo que, también en cuanto a este extremo del reclamo no resulta de recibo y debe ser rechazado.*

### **3. SOBRE LA DESCONEXIÓN DE LOS SERVICIOS**

*Sobre este particular, esta Unidad Jurídica comparte lo resuelto mediante la resolución número RDGC-00122-SUTEL-2021 de las 12:15 horas del 29 de junio del 2021, por medio de la cual se resolvió el recurso de revocatoria, y que para los efectos de resolver la apelación que nos ocupa, señala lo siguiente:*

*“...El formulario de reclamación del señor García González refiere al 2 de setiembre de 2020, siendo que para esa fecha ya había solicitado la desconexión de los servicios (NI-14010-2020), y al no haber presentado Telecable prueba en contrario para desacreditar las argumentaciones del usuario y por corresponderle la carga de la prueba en aplicación de los numerales 48 de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT), 10 y 11 del RPUF se da credibilidad a lo indicado por el reclamante. Por lo que en una fase recursiva posterior Telecable no puede venir a completar la prueba que no aportó en el proceso administrativo, y según los hechos extraídos del proceso, resulta falso lo señalado por el operador.*

*Así las cosas, si el reclamante tenía como fecha de corte los días 10 de cada mes y para el 2 de setiembre de 2020 el usuario ya había manifestado su voluntad de dar por terminado el contrato, pese a ello el operador procedió con la terminación contractual hasta el 15 de octubre del 2020, es decir, mes y medio después de solicitada. En aplicación del artículo 20 del RPUF, Telecable en respeto a los derechos de dar por terminado el contrato y elegir libremente de proveedor<sup>2</sup> que le asisten al señor García González debió de manera inmediata hacer efectivo el retiro del servicio desde la fecha en que lo solicitó el reclamante, sin imponer barreras injustificadas de salida como lo es el pago de adeudos o devolución de equipos. En esta misma línea, el artículo 13 inciso f) del citado Reglamento dispone que: “(...) Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar el derecho del usuario o cliente de desconexión de un determinado servicio.” Aunado al artículo 21 inciso 12) del mismo cuerpo legal que en lo que interesa señala que: “El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del abonado. Para este último caso, el abonado deberá comunicarlo previamente al operador o proveedor con quien suscribió el contrato, con al menos quince (15) días naturales previo al momento en que ha de surtir efectos.” (Destacado intencional).*

*En cuanto a la devolución de equipos, el operador manifestó que el usuario no formalizó la desconexión del servicio y no hizo la devolución de los equipos; a pesar que la devolución de los equipos no fue un hecho controvertido dentro del procedimiento, la resolución impugnada, en su motivación hace mención al artículo 4 del RPUF que impone a los operadores el deber de: “(...) 2) Disponer de medios que faciliten el trámite correspondiente a todos los servicios (básicos y complementarios) tales como conexión, desconexión, pagos, tarifas reclamos o quejas, entre otros. (...)”. (Destacado intencional). Y cita la resolución número RCS-128-2020 “CONSIDERACIONES SOBRE LAS ALTERNATIVAS Y FORMALIDADES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE*

<sup>2</sup> Según los artículos 45 inciso 2) de la LGT: “2) Elegir y cambiar libremente al proveedor de servicio. (...)” y el artículo 15 del RPUF: “Artículo 15.-Libertad de elección del operador o proveedor. El cliente o usuario podrá elegir libremente entre operadores y proveedores. Ni los operadores o proveedores, ni ninguna persona que tenga poder de decisión o disposición respecto al acceso o instalación de los servicios de telecomunicaciones, podrán limitar, condicionar o coaccionar la libre elección que realice el cliente o usuario, con respecto al operador o proveedor”. (Destacado intencional).

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*TELECOMUNICACIONES ANTE LA EMERGENCIA NACIONAL PROVOCADA POR EL COVID-19*, aprobada mediante acuerdo 015-036-2020 de la sesión ordinaria 036-2020 del 7 de mayo del 2020 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, vigente para la fecha de los hechos investigados, que sobre los mecanismos de desconexión de servicios menciona que lo siguiente:

*“3.3. Sobre los mecanismos de desconexión del servicio principal o complementarios (...) el operador/proveedor deberá permitir que el usuario final pueda dejar sin efecto las solicitudes de contratación y modificación contractual independientemente del medio o canal utilizado para tal fin (...)*

*Como consecuencia inmediata de lo señalado, el operador/proveedor también deberá facilitar la entrega y devolución de equipos utilizados para el uso y disfrute de los servicios, cuando éstos, se hayan entregado al usuario en modalidad de préstamo o alquiler y sean propiedad del operador. Para tal fin, el operador debe permitir que un tercero autorizado por el usuario proceda con la devolución de los equipos en sus agencias en caso de que al titular se le dificulte realizarlo por razones de salud, traslado u otras, así como, de común acuerdo y con costo adicional a cargo del usuario, retire los equipos en el lugar donde fue instalado el servicio. Esta información, así como los respectivos costos asociados debe publicarse en la página Web del operador, en protección del derecho de información del usuario”. (Destacado intencional).*

*Por lo que se reitera que bajo ningún supuesto el operador puede condicionar la terminación contractual a la devolución de equipos, por cuanto dicho condicionamiento atenta contra las disposiciones del artículo 45 inciso 2) de la LGT y en atención a la normativa que regula la materia, necesariamente debe brindar las facilidades para que los usuarios puedan desconectar los servicios y hacer entrega de los equipos, independientemente del medio o canal utilizado para tal fin, por lo que no lleva razón el recurrente en este aspecto, siendo improcedentes sus afirmaciones.”*

*De forma se concuerda con esa Dirección General de Calidad en cuanto a que deben rechazarse los argumentos del operador que versan sobre que, el usuario nunca presentó la desconexión formal del servicio y nunca devolvió los equipos.*

*Finalmente, en cuanto a los supuestos vicios de nulidad del acto señalado por el recurrente, que se trata de la incorrecta o falta de motivación del acto recurrido, resulta oportuno indicar lo expuesto por el autor JINESTA LOBO (Ernesto) cuando señala que: “otro indicador para determinar la invalidez del acto administrativo, lo constituyen los vicios o defectos en los elementos constitutivos y entendemos por tales los materiales (subjetivos-competencia, legitimación, investidura, voluntad- y objetivos- motivo, contenido y fin) y los formales (motivación, forma y procedimiento administrativo). (Tratado de Derecho Administrativo, Editorial Jurídica Continental. Tomo I. Págs.542 y 543)*

*En este caso, se considera que acto administrativo impugnado, resolución número RDGC-00110-SUTEL-2021 de las 08:00 horas del 15 de junio de 2021, sí cumple con los elementos sustanciales y formales exigidos por la Ley N° 6227, Ley General de Administración Pública (LGAP), descritos a saber:*

- A. Ser dictado por el órgano competente (artículo 129 y 180 Ley General de la Administración Pública -Sujeto). En este caso el acto fue dictado por Dirección General de Calidad de la Sutel quien tiene la facultad para dictar dicho acto.*
- B. Ser emitido por escrito como corresponde (artículos 134 y 136 Ley General de la Administración Pública -Forma). Se cumple con el elemento de forma al ser dictado mediante resolución formal.*
- C. De previo a su dictado, deben realizarse los trámites sustanciales y cumplir con los requisitos*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*establecidos en la Ley (artículo 129 Ley General de la Administración Pública -Procedimiento).*

- D. Tal como se indicó, el acto administrativo aquí analizado fue emitido por el órgano competente*
- E. El acto debe contener un motivo legítimo y existente (artículo 133 Ley General de la Administración Pública -Motivo) Evidentemente aquí el motivo se encuentra presente, toda vez que se tomó en cuenta el procedimiento establecido para la atención de reclamaciones ante esta Superintendencia.*
- F. El dictado del acto debe encontrarse dispuesto de conformidad con los artículos 131 y 132 (Fin y contenido). En este caso el contenido del acto no resulta ilícito y es emitido en estricto apego al fin para el que fue creado.*

*Por todo lo anterior, esta Unidad Jurídica considera que al no presentarse vicio alguno en los elementos del acto administrativo, que implique su nulidad y en lo que se refiere a los aspectos meramente procedimentales, tampoco se observan omisiones o defectos que puedan generar nulidad de lo actuado y resuelto en este caso, de conformidad con el artículo 223 de la Ley General de la Administración Pública, en consecuencia, no existe una base jurídica para concluir que dicha resolución sea nula y por ende, considera este órgano asesor que no lleva razón la recurrente en cuanto a su gestión de nulidad.*

*Adicionalmente, el artículo 128 de la LGAP dispone que un acto valido es aquel que se conforma sustancialmente con el ordenamiento:*

*Artículo 128.-*

*Será válido el acto administrativo que se conforme sustancialmente con el ordenamiento jurídico, incluso en cuanto al móvil del funcionario que lo dicta.*

*Y a contrario sensu, un acto administrativo carece de validez cuando es sustancialmente disconforme con el ordenamiento jurídico, según lo dispone el artículo 158 de la misma LGAP, señalando lo siguiente:*

*Artículo 158.-*

- 1. La falta o defecto de algún requisito del acto administrativo, expresa o implícitamente exigido por el ordenamiento jurídico constituirá un vicio de éste.*
- 2. Será inválido el acto sustancialmente disconforme con el ordenamiento jurídico.*
- 3. Las causas de invalidez podrán ser cualesquiera infracciones sustanciales del ordenamiento, incluso las de normas no escritas.*
- 4. Se entenderán incorporadas al ordenamiento, para este efecto, las reglas técnicas y científicas de sentido unívoco y aplicación exacta, en las circunstancias del caso.*
- 5. Las infracciones insustanciales no invalidarán el acto pero podrán dar lugar a responsabilidad disciplinaria del servidor agente.*

*Por tanto, consideramos que en esta ocasión el recurrente no lleva razón al solicitar que se declare la nulidad por lo que se debe rechazar dicho argumento.*

#### **4. FIRMEZA DEL ACUERDO**

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*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.”*

- III. 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 apelación en subsidio interpuesto por Telecable S.A. contra la resolución número RDGC-00110-SUTEL-2021 de las 08:00 horas del 15 de junio de 2021 de la Dirección General de Calidad.
2. **DAR** por agotada la vía administrativa.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFÍQUESE**

**2.6 Solicitud de vacaciones de los señores Cinthya Arias Leitón, Gilbert Camacho y Federico Chacón, Miembros del Consejo.**

A continuación, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo **las solicitudes de vacaciones de los señores Cinthya Arias Leitón, Gilbert Camacho y Federico Chacón.**

Seguidamente el cambio de impresiones:

**“Gilbert Camacho:** Doña Cinthya usted quiere referirse al tema y yo aprovecho para indicar lo mío, aunque ya lo dejé por correo.

**Cinthya Arias:** Nada más era la solicitud para cumplir con la formalidad y remitir a la Junta Directiva la solicitud respectiva. Me indicaron en Recursos Humanos que pese a que eran días que se cerraba la institución por el acuerdo que se adoptó, era importante que se hiciera señalamiento a la Junta Directiva.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*En mi caso, yo creía que no era lo usual que se hiciera. De mi parte, yo no trabajaría la primera semana de las vacaciones, la segunda sí la trabajaría pues no dispongo de tantas vacaciones.*

**Gilbert Camacho** : *Esto es por el tema de vacaciones de fin y principio de año.*

*Esta mañana envié a don Alfredo, Secretario de la Junta Directiva de ARESEP una solicitud de mis vacaciones, que serían únicamente el jueves 29 y el viernes 30 de diciembre y básicamente estaremos a la espera de que la Junta Directiva las apruebe. Los demás días si voy a estar laborando.*

*Entonces en este caso serían vacaciones de los 3 Miembros del Consejo; el señor Chacón presentará el detalle próximamente”.*

La Presidencia hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

#### **ACUERDO 007-078-2022**

#### **CONSIDERANDO QUE:**

1. Mediante oficio 10245-SUTEL-CS-2022 del 17 de noviembre la señora Cinthya Arias Leitón, Miembro del Consejo, solicita a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la autorización correspondiente para tomar de vacaciones los días 26, 27, 28, 29 y 30 de diciembre del 2022, de conformidad con lo dispuesto mediante acuerdo 035-075-2022 mediante el cual se autorizaron las vacaciones de fin y principio de año 2023, para los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones.
2. Mediante oficio 10406-SUTEL-CS-2022 del 23 de noviembre del 2022, el señor Gilbert Camacho Mora, Miembro del Consejo, solicita autorización a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para disfrutar de vacaciones los días 29 y 30 de diciembre del 2022, de conformidad con lo establecido en el RIOF y el acuerdo 003-088-2022, mediante el cual se autorizó el trámite para gestionar vacaciones de los Miembros del Consejo ante la JD de la ARESEP.
3. El señor Federico Chacón Loaiza, Miembro del Consejo, mediante oficio del 23 de noviembre del 2022, solicita la autorización a la Junta Directiva para disfrutar de parte de sus vacaciones del 26 de diciembre del 2022 al 3 de enero del 2023, de conformidad con lo establecido en el RIOF y el acuerdo 003-088-2022, mediante el cual se autorizó el trámite para gestionar vacaciones de los Miembros del Consejo ante la JD de la ARESEP.

#### **RESUELVE:**

Dar por recibidos los oficios 10245-SUTEL-CS-2022 del 17 de noviembre del 2022 y 10406-SUTEL-CS-2022 del 23 de noviembre del 2022, así como la solicitud del 23 de noviembre del 2022,

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

mediante el cual los señores Cinthya Arias Leitón, Gilbert Camacho Mora y Federico Chacón Loaiza, Miembros del Consejo, respectivamente, informan los días de vacaciones que estarán disfrutando, de conformidad con las vacaciones decretadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones para los días de fin de año 2022 y principio de año 2023, de conformidad con el siguiente detalle:

NOMBRE DEL MIEMBRO DEL CONSEJO	DÍAS SOLICITADOS
Cinthya Arias Leitón	26, 27, 28, 29 y 30 de diciembre del 2022
Gilbert Camacho Mora	29 y 30 de diciembre del 2022
Federico Chacón Loaiza	26, 27, 28, 29 y 30 de diciembre del 2022 y 2 y 3 de enero del 2023.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFÍQUESE**

## **2.7. CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO**

### **2.7.1 Oficio DFOE-CAP-3747 del 18 de noviembre del 2022, mediante el cual la Contraloría General de la República comunica el inicio del seguimiento de la gestión pública: Índice de Capacidad de Gestión de Recursos Humanos.**

Seguidamente, la Presidencia presenta para valoración del Consejo el oficio DFOE-CAP-3747, del 18 de noviembre del 2022, mediante el cual la Contraloría General de la República comunica el inicio del seguimiento de la gestión pública: Índice de Capacidad de Gestión de Recursos Humanos.

A continuación, el intercambio de impresiones:

**“Gilbert Camacho:** *El primer tema es el oficio de DFOE-CAP-3747, del 18 de noviembre del 2022, mediante el cual la Contraloría General de la República comunica el inicio del seguimiento de la gestión pública: “Índice de capacidad de gestión de Recursos Humanos”.*

*Esta es una auditoría que está haciendo la Contraloría General de la República. Entonces mi sugerencia sería darlo por recibido y remitirlo a la Dirección General de Operaciones y a la Jefatura de Recursos Humanos para que atiendan esta auditoría que va a realizar el Ente Contralor y que en cualquier tema que el Consejo tenga que intervenir que nos lo advierten de antemano”.*

La Presidencia hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

**ACUERDO 008-078-2022**

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

1. Dar por recibido el oficio DFOE-CAP-3747 de fecha 18 de noviembre del 2022, mediante el cual la Contraloría General de la República comunica el inicio del seguimiento de la gestión pública: *Índice de capacidad de Gestión de Recursos Humanos*.
2. Remitir el oficio mencionado en el numeral anterior a la Dirección General de Operaciones y a la Unidad de Recursos Humanos para que proceda como corresponda.

## **ACUERDO FIRME NOTIFÍQUESE**

### **2.7.2 Oficio OF-0732-AI-2022 mediante el cual la Auditoría Interna remite el informe de resultados del seguimiento de recomendaciones con plazo vencido, nivel de riesgo, impacto y porcentaje de cumplimiento dirigidas al Consejo de SUTEL.**

Seguidamente, la Presidencia presenta para valoración del Consejo el oficio OF-0732-AI-2022 mediante el cual la Auditoría Interna remite el informe de resultados del seguimiento de recomendaciones con plazo vencido, nivel de riesgo, impacto y porcentaje de cumplimiento dirigidas al Consejo de SUTEL.

A continuación, el intercambio de impresiones:

**“Gilbert Camacho:** *El tema del oficio OF-732-AI-2022, de la Auditoría Interna, mediante el cual remite el informe resultados del seguimiento de recomendaciones con plazo vencido en nivel de riesgo, impacto y porcentaje de cumplimiento dirigidas al Consejo de Sutel.*

*En este caso mi sugerencia sería darlo por recibido y luego remitirlo a la Dirección General de Operaciones para que se haga un análisis completo y remita un informe al Consejo para su aprobación.*

*Una pregunta, don Luis. ¿En este caso la Auditoría Interna, está pidiendo algún espacio para presentar el tema?*

**Luis Cascante Alvarado:** *No señor.*

**Gilbert Camacho:** *Entonces no hay que darles espacio”.*

La Presidencia hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

## **ACUERDO 009-078-2022**

1. Dar por recibido el oficio OF-0732-AI-2022 de fecha 21 de noviembre del 2022, mediante el cual la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos remite a la Presidencia del Consejo el informe de resultados del seguimiento de recomendaciones con

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

plazo vencido, nivel de riesgo, impacto y porcentaje de cumplimiento dirigidas al Consejo de Sutel, con corte al 30 de junio del 2022. Informe 20-ISR-2022.

2. Remitir a la Dirección General de Operaciones el oficio mencionado en el numeral anterior con la finalidad de que realice el análisis respectivo y que presente su criterio ante el Consejo en una próxima sesión.

## **ACUERDO FIRME NOTIFÍQUESE**

### **2.7.3 Oficio DVM-AC-DRTE-352-10-2022 por cuyo medio el Ministerio de Educación remite al MICITT la respuesta al oficio 09284-SUTEL-SCS-2022 mediante el cual confirman la lista de centros Educativos para el Programa 3 de FONATEL.**

La Presidencia presenta para conocimiento del Consejo el oficio DVM-AC-DRTE-352-10-2022 ,por cuyo medio el Ministerio de Educación Pública remite al MICITT la respuesta al oficio 09284-SUTEL-SCS-2022, mediante el cual confirman la lista de centros Educativos para el Programa 3 de FONATEL.

A continuación, el intercambio de impresiones:

*“Gilbert Camacho: Este oficio viene del Ministerio de Educación Pública, que remite al MICITT la respuesta al oficio 09284-SUTEL-SCS-2022, mediante el cual confirma la lista de centros educativos para el programa 3 de Fonatel.*

*Entonces el MEP ahora sí nos está confirmando los centros educativos que faltan.*

*Así son las cosas y vamos a darlo por recibido, solicitar a la Dirección General de Fonatel, que lo analice, estudie y que prepare algún tipo de informe o respuesta que nosotros tengamos que darle al MICITT y que por supuesto lo tome en cuenta para la ejecución del proyecto.*

*De hecho, ya lo tenía Adrián, y le voy a pedir también a doña Angélica que apoye en este tema a Fonatel.*

*Entonces eso sería doña Cinthya y don Federico, no sé si hay otro tema con eso”.*

La Presidencia hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

## **ACUERDO 010-078-2022**

1. Dar por recibido el oficio DVM-AC-DRTE-352-10-52 de fecha 28 de octubre del 2022, mediante el cual el Ministerio de Educación Pública remite al Ministerio de Ciencia, Tecnología, Innovación y Telecomunicaciones – MICITT la respuesta al oficio 09284-SUTEL-

23 de noviembre del 2022

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

SCS-2022 respecto a la confirmación de la lista de centros educativos para el Programa 3 de Fonatel.

2. Solicitar a la Dirección General de Fonatel que analice el oficio mencionado en el numeral anterior y que presente ante el Consejo el borrador de respuesta que se presentará al MICITT sobre el particular.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFÍQUESE**

### ARTÍCULO 3

#### PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

- 3.1. **Propuesta de informes técnicos para recomendar el otorgamiento de permisos de uso de frecuencias (radioaficionados).**

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

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo los siguientes dictámenes técnicos emitidos por la Dirección General de Calidad, correspondientes a solicitudes de otorgamiento de permisos de uso de frecuencias para radioaficionados:

Oficio MICITT	Nombre	Cédula / DIMEX	Expediente
MICITT-DCNT-DNPT-OF-098-2022	Leonel Hidalgo Solano	1-0648-0770	ER-01150-2017
MICITT-DCNT-DNPT-OF-101-2022	Hernán Gerardo Castillo Montero	2-0310-0851	ER-00191-2014

***“Glenn Fallas:*** La tabla incorporada en el punto 3.1. de la agenda resume las solicitudes por analizar. Sería para los señores radioaficionados, el señor Leonel Hidalgo Solano, quién realizó el examen y lo aprobó, sería para para la categoría Novicio, al igual que el señor Hernán Gerardo Castillo Montero, solo que este último también requirió ser del servicio de banda ciudadana, entonces se recomiendan ambas modalidades, radioaficionado novicio y el uso de la banda ciudadana.

*Ellos serían los que en esta oportunidad estaríamos recomendando al Consejo, cumplen con las disposiciones del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y con las evaluaciones del Reglamento de radioaficionados”.*

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado, a lo que indican que no.

La Presidencia consulta a los señores Miembros de Consejo si desean referirse al tema, a lo que señalan que no tienen observaciones.

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 por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

**ACUERDO 011-078-2022**

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

Dar por recibidos los siguientes dictámenes técnicos emitidos por la Dirección General de Calidad, correspondientes a solicitudes de otorgamiento de permisos de uso de frecuencias para radioaficionados:

Oficio MICITT	Nombre	Cédula / DIMEX	Expediente
MICITT-DCNT-DNPT-OF-098-2022	Leonel Hidalgo Solano	1-0648-0770	ER-01150-2017
MICITT-DCNT-DNPT-OF-101-2022	Hernán Gerardo Castillo Montero	2-0310-0851	ER-00191-2014

## NOTIFIQUESE

### ACUERDO 012-078-2022

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-098-2022	Leonel Hidalgo Solano	1-0648-0770	ER-01150-2017
MICITT-DCNT-DNPT-OF-101-2022	Hernán Gerardo Castillo Montero	2-0310-0851	ER-00191-2014

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 N° 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

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 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 N° 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,

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

**PRIMERO:** Dar por recibido y acoger los siguientes informes técnicos de emitidos por la Dirección General de Calidad, correspondientes a solicitudes de permisos y licencias de radioaficionados:

Nombre	Cédula / DIMEX	Indicativo	Categoría	Dictamen Técnico	Expediente
Leonel Hidalgo Solano	1-0648-0770	TI2HSL	Novicio	10024-SUTEL-DGC-2022	ER-01150-2017

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

Hernán Gerardo Castillo Montero	2-0310-0851	TI5HCM / TEA5AHY	Novicio/Banda Ciudadana	10221-SUTEL-DGC- 2022	ER-00191-2014
------------------------------------	-------------	---------------------	----------------------------	--------------------------	---------------

**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:** Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copias a los expedientes respectivos de esta Superintendencia.

## NOTIFÍQUESE

### 3.2. *Propuesta de informe técnico para recomendar el archivo de la solicitud del permiso de uso de frecuencias (radioaficionado).*

Seguidamente, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo los siguientes dictámenes técnicos emitidos por la Dirección General de Calidad, correspondientes al de archivo de solicitudes de permiso de uso de frecuencias para radioaficionados:

Oficio MICITT	Nombre	Cédula / DIMEX	ER
MICITT-DCNT-DNPT-OF-434-2021	Marvin Vives Marín	3-0215-0121	ER-01675-2021
MICITT-DCNT-DNPT-OF-171-2022	Ronald Lang Ortiz	1-0540-0782	ER-08518-2022
MICITT-DCNT-DNPT-OF-197-2022	Edwin Araya Rodríguez	1-0929-0786	ER-01867-2013
MICITT-DCNT-DNPT-OF-237-2022	Olga Cristina Pérez Hernández	9-0069-0141	ER-00008-2014

**“Glenn Fallas:** *Estas serían solicitudes que pues no pueden ser atendidas.*

*Está el señor Marvin Vives Marín, él no aportó la información, por ende se le dieron 10 días hábiles para presentarla y no lo cumplió. El señor Ronald Lang Ortiz presenta morosidad y por ende no se podría atender la solicitud. Edwin Araya Rodríguez, a él se le solicitó información e igualmente registra morosidad. El título se encontraba vencido en clase novicio y presenta morosidad respecto al pago del canon de reserva del espectro, por ende, no es posible atender la solicitud. Al igual que la señora Olga Cristina Pérez Fernández, que también registra deuda sobre el canon de reserva del espectro y por ende, no se le podría atender la solicitud.”*

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado, a lo que indican que no.

La Presidencia consulta a los señores Miembros de Consejo si desean referirse al tema, a lo que señalan que no tienen observaciones.

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 por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

## ACUERDO 013-078-2022

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

Dar por recibidos los siguientes dictámenes técnicos emitidos por la Dirección General de Calidad, correspondientes al de archivo de solicitudes de permiso de uso de frecuencias para radioaficionados:

Oficio MICITT	Nombre	Cédula / DIMEX	ER
MICITT-DCNT-DNPT-OF-434-2021	Marvin Vives Marín	3-0215-0121	ER-01675-2021
MICITT-DCNT-DNPT-OF-171-2022	Ronald Lang Ortiz	1-0540-0782	ER-08518-2022
MICITT-DCNT-DNPT-OF-197-2022	Edwin Araya Rodríguez	1-0929-0786	ER-01867-2013
MICITT-DCNT-DNPT-OF-237-2022	Olga Cristina Pérez Hernández	9-0069-0141	ER-00008-2014

## NOTIFIQUESE

### ACUERDO 014-078-2022

En relación con los oficios del Ministerio de Ciencia, 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	ER
MICITT-DCNT-DNPT-OF-434-2021	Marvin Vives Marín	3-0215-0121	ER-01675-2021
MICITT-DCNT-DNPT-OF-171-2022	Ronald Lang Ortiz	1-0540-0782	ER-08518-2022
MICITT-DCNT-DNPT-OF-197-2022	Edwin Araya Rodríguez	1-0929-0786	ER-01867-2013
MICITT-DCNT-DNPT-OF-237-2022	Olga Cristina Pérez Hernández	9-0069-0141	ER-00008-2014

El Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

### RESULTANDO:

1. Que el MICITT presentó a 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 N° 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
- III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:
- Realizar 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, con respecto a la no procedencia por parte de esta Superintendencia de gestionar las solicitudes mencionadas, debido a la morosidad de pago de canon que mantienen los interesados.
  - b) Aprobar la remisión de estos al Poder Ejecutivo, Ministerio de Ciencia, 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 N° 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,

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

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**PRIMERO:** Dar por recibido y acoger los siguientes informes técnicos de la Dirección General de Calidad, correspondientes al archivo de solicitudes de permiso de uso de frecuencias para radioaficionados :

Nombre	Cédula	Indicativo	Categoría	Dictamen Técnico	ER
Marvin Vives Marín	3-0215-0121	-	Novicio / Banda Ciudadana	10020-SUTEL-DGC-2022	ER-01675-2021
Ronald Lang Ortiz	1-0540-0782	TI2RLA	Superior	10021-SUTEL-DGC-2022	ER-08518-2022
Edwin Araya Rodríguez	1-0929-0786	TI2RK	Novicio	10022-SUTEL-DGC-2022	ER-01867-2013
Olga Cristina Pérez Hernández	9-0069-0141	TI4CPH	Intermedio	10023-SUTEL-DGC-2022	ER-00008-2014

**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, tomando en cuenta la morosidad en las obligaciones del pago de canon de reserva de espectro (causal de caducidad) por parte de cada uno de los radioaficionados mencionados previamente.

**TERCERO:** Solicitar al Poder Ejecutivo que remita copia a esta Superintendencia del acto final que se decida sobre la gestión de cada uno de los radioaficionados antes detallados.

**CUARTO:** Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copias a los expedientes respectivos de esta Superintendencia.

## NOTIFIQUESE

### 3.3. **Propuesta de informe técnico para recomendar extinción parcial por renuncia de concesión directa del Instituto Costarricense de Electricidad.**

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo los informes emitidos por la Dirección General de Calidad, con respecto al resultado del estudio técnico correspondiente a la renuncia de enlaces solicitados por el Instituto Costarricense de Electricidad.

Al respecto, se conocen los oficios 10103-SUTEL-DGC-2022, del 14 de noviembre del 2022 y 10151-SUTEL-DGC-2022, del 15 de noviembre del 2022, mediante los cuales esa Dirección expone el tema.

**“Glenn Fallas:** Son dos solicitudes, la primera es el oficio 10151-SUTEL-DGC-2022, donde el ICE, mediante oficio NI 16610-2022 solicita la renuncia de 91 enlaces microondas de asignación exclusiva y estos enlaces señalan que no solo están utilizando, son en la banda de 7 y 13 GHz. La renuncia al recurso reduce la contención por el recurso y por ende, no genera interferencias.

El otro sería el oficio 10103-SUTEL-DGC-2022, donde el ICE en este caso con el NI 16615-2022, hace una solicitud para retirar 30 enlaces microondas y en el informe se muestran las bandas de 11, 15, 18y 23 GHz y los acuerdos ejecutivos correspondientes.

El ICE señala que no estaría utilizando estas frecuencias. Entonces son bastantes, la primera de 90, esta de 30, bastantes enlaces, que el ICE está solicitando la baja y nuestra recomendación es emitir el dictamen

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*técnico respectivo para que el Poder Ejecutivo proceda como corresponda sobre los diferentes acuerdos ejecutivos que se citan en los informes”.*

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado, a lo que indican que no.

La Presidencia consulta a los señores Miembros de Consejo si desean referirse al tema, a lo que señalan que no tienen observaciones.

El señor Fallas Fallas hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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 por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

**ACUERDO 015-078-2022**

- I. Dar por recibidos los oficios 10103-SUTEL-DGC-2022, del 14 de noviembre del 2022 y 10151-SUTEL-DGC-2022, del 15 de noviembre del 2022, por medio de los cuales la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo los informes correspondientes al resultado del estudio técnico sobre la renuncia de enlaces solicitados por el Instituto Costarricense de Electricidad.
- II. Aprobar las siguientes resoluciones:

**RCS-314-2022**

**“RESULTADO DE ESTUDIO TÉCNICO PARA LA RECOMENDACIÓN DE RENUNCIA DE ENLACES SOLICITADOS POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”**

**EXPEDIENTES ER-168-2013, OT-203-2011, OT-157-2011,  
OT-119-2011, OT-105-2011, OT-045-2011**

---

**RESULTANDO:**

1. Que mediante Resolución N° 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 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 fue modificada mediante resolución N° RCS-103-2016, del 01 de junio del 2016 publicada en el alcance N° 97 al diario oficial La Gaceta N° 114 del 14 de junio del 2016.
2. Que mediante oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-327-2021 recibido el 4 de noviembre de 2022 (NI-16610-2022) el Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia,

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

Innovación Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), solicitó a este órgano regulador emitir criterio técnico en relación con la solicitud del Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE) para la renuncia de enlaces microondas.

3. Que mediante oficio N° 10151-SUTEL-DGC-2022, del 15 de noviembre del 2022, la Dirección General de calidad emitió el informe denominado *“RESULTADO DE ESTUDIO TÉCNICO PARA LA RENUNCIA DE ENLACES SOLICITADOS POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.”*
4. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### **CONSIDERANDO:**

- I. Que el artículo 73 inciso d) de la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, establece que es función de este Consejo, realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo para el otorgamiento de las concesiones y permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones.
- II. Que el artículo 19 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 34 del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET, disponen que el Poder Ejecutivo otorgará en forma directa, concesiones de frecuencias para la operación de redes privadas que no requieran asignación exclusiva para su óptima utilización. Adicionalmente, determinan que a la SUTEL le corresponde, instruir el procedimiento para el otorgamiento de dicha concesión.
- III. Que al ICE se le otorgaron frecuencias en concesión mediante Acuerdos Ejecutivos 036-2014-TEL-MICITT-ICE, 037-2014-TEL-MICITT-ICE, 040-2021-TEL-MICITT, 042-2014-TEL-MICITT, 050-2013-TEL-MICITT, 052-2013-TEL-MICITT, 198-2015-TEL-MICITT, 316-2018-TEL-MICITT, TEL-029-2012-MINAET, TEL-099-2012-MINAET, N° 138 del 13 de abril de 1977.
- IV. Que al ICE el Consejo de la SUTEL recomendó para su otorgamiento frecuencias en concesión mediante resolución RCS-270-2011.
- V. Que por tratarse de una solicitud de renuncia de 91 enlaces no se generará ninguna interferencia (activa y pasiva) ni afectará la disponibilidad de los demás enlaces ya concesionados y delimitados al Instituto Costarricense de Electricidad, ni a los otros concesionarios de estas bandas.
- VI. Que la precisión de los resultados que se presentan en este acto depende directamente de la calidad y precisión de la información brindada por el ICE, por lo que esta Superintendencia no se hace responsable por errores en la información remitida por los distintos operadores de telefonía móvil.
- VII. Que el procedimiento seguido por la SUTEL es válido, por cuanto en la presente resolución se consideraron todos los elementos del acto (sujeto, forma, procedimiento, motivo, fin y contenido), exigidos por la Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
- VIII. Que como base técnica que motiva la presente recomendación, conviene incorporar la

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

totalidad del análisis realizado en el oficio N° 10151-SUTEL-DGC-2022, del 15 de noviembre del 2022, el cual acoge este Consejo en todos sus extremos.

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

1. Dar por recibido y acoger el dictamen técnico número 10151-SUTEL-DGC-2022 del 15 de noviembre de 2022 para la eventual eliminación de noventa y un (91) enlaces microondas en frecuencias de asignación no exclusiva por parte del **Instituto Costarricense de Electricidad**, según se detalla en la solicitud presentada mediante oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-327-2022 según las tablas 1 a la 8 del citado informe.
2. Recomendar al Poder Ejecutivo extinguir parcialmente las concesiones otorgadas mediante Acuerdos Ejecutivos 036-2014-TEL-MICITT-ICE, 037-2014-TEL-MICITT-ICE, 040-2021-TEL-MICITT, 042-2014-TEL-MICITT, 050-2013-TEL-MICITT, 052-2013-TEL-MICITT, 198-2015-TEL-MICITT, 316-2018-TEL-MICITT, TEL-029-2012-MINAET, TEL-099-2012-MINAET así como la resolución del Consejo número RCS-270-2011 y los enlaces presentados por el ICE antes de las Leyes Sectoriales pertenecientes al segmentos de frecuencias otorgados mediante Acuerdo Ejecutivo N° 138 del 13 de abril de 1977 para los enlaces incluidos en las tablas 1 a la 8 del dictamen técnico número 10151-SUTEL-DGC-2022.
3. Remitir al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio número 10151-SUTEL-DGC-2022 del 15 de noviembre de 2022.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFÍQUESE**

**ACUERDO 016-078-2022**

**RCS-315-2022**

**“RESULTADO DE ESTUDIO TÉCNICO PARA LA RECOMENDACIÓN DE RENUNCIA DE  
ENLACES SOLICITADOS POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”**

**EXPEDIENTES ER-1424-2014, ER-3192-2012, OT-123-2011, OT-045-2011**

**RESULTANDO:**

1. Que mediante Resolución N° 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 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 fue modificada mediante resolución N° RCS-103-2016, del 01 de junio del 2016 publicada en el alcance N° 97 al diario oficial La Gaceta N° 114 del 14 de junio del 2016.
2. Que mediante oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-325-2021 recibido el 4 de noviembre de 2022

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

(NI-16615-2022) el Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), solicitó a este órgano regulador emitir criterio técnico en relación con la solicitud del Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE) para la renuncia de enlaces microondas.

3. Que mediante oficio N° 10103-SUTEL-DGC-2022, del 14 de noviembre del 2022, la Dirección General de calidad emitió el informe denominado *“RESULTADO DE ESTUDIO TÉCNICO PARA LA RENUNCIA DE ENLACES SOLICITADOS POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.”*
4. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

#### **CONSIDERANDO:**

- I. Que el artículo 73 inciso d) de la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, establece que es función de este Consejo, realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo para el otorgamiento de las concesiones y permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones.
- II. Que el artículo 19 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 34 del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET, disponen que el Poder Ejecutivo otorgará en forma directa, concesiones de frecuencias para la operación de redes privadas que no requieran asignación exclusiva para su óptima utilización. Adicionalmente, determinan que a la SUTEL le corresponde, instruir el procedimiento para el otorgamiento de dicha concesión.
- III. Que al ICE se le otorgaron frecuencias en concesión mediante Acuerdos Ejecutivos 036-2014-TEL-MICITT-ICE, 037-2014-TEL-MICITT-ICE, 040-2021-TEL-MICITT, 042-2014-TEL-MICITT, 050-2013-TEL-MICITT, 052-2013-TEL-MICITT, 198-2015-TEL-MICITT, 316-2018-TEL-MICITT, TEL-029-2012-MINAET, TEL-099-2012-MINAET.
- IV. Que al ICE el Consejo de la SUTEL recomendó para su otorgamiento frecuencias en concesión mediante resolución RCS-210-2012.
- V. Que por tratarse de una solicitud de renuncia de 30 enlaces no se generará ninguna interferencia (activa y pasiva) ni afectará la disponibilidad de los demás enlaces ya concesionados y delimitados al Instituto Costarricense de Electricidad, ni a los otros concesionarios de estas bandas.
- VI. Que la precisión de los resultados que se presentan en este acto depende directamente de la calidad y precisión de la información brindada por el ICE, por lo que esta Superintendencia no se hace responsable por errores en la información remitida por los distintos operadores de telefonía móvil.
- VII. Que el procedimiento seguido por la SUTEL es válido, por cuanto en la presente resolución se consideraron todos los elementos del acto (sujeto, forma, procedimiento, motivo, fin y contenido), exigidos por la Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
- VIII. Que como base técnica que motiva la presente recomendación, conviene incorporar la

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

totalidad del análisis realizado en el oficio N° 10103-SUTEL-DGC-2022, del 14 de noviembre del 2022, el cual acoge este Consejo en todos sus extremos.

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

1. Dar por recibido y acoger el dictamen técnico número 10103-SUTEL-DGC-2022, del 14 de noviembre del 2022, para la eventual eliminación de treinta (30) enlaces microondas en frecuencias de asignación no exclusiva por parte del **Instituto Costarricense de Electricidad**, según se detalla en la solicitud presentada mediante oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-325-2022 según las tablas 1 a la 11 del citado informe.
2. Recomendar al Poder Ejecutivo extinguir parcialmente las concesiones otorgadas mediante Acuerdos Ejecutivos 036-2014-TEL-MICITT-ICE, 037-2014-TEL-MICITT-ICE, 040-2021-TEL-MICITT, 042-2014-TEL-MICITT, 050-2013-TEL-MICITT, 052-2013-TEL-MICITT, 198-2015-TEL-MICITT, 316-2018-TEL-MICITT, TEL-029-2012-MINAET, TEL-099-2012-MINAET, así como la Resolución del Consejo de la Sutel número RCS-210-2012 para los enlaces incluidos en las tablas 1 a la 11 del dictamen técnico número 10103-SUTEL-DGC-2022.
3. Remitir al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio número 10103-SUTEL-DGC-2022 del 14 de noviembre de 2022.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE**

**3.4. Propuesta de informe técnico sobre competencias de Sutel en el bloqueo de señales en las cárceles.**

La Presidencia continúa con el orden del día y presenta para valoración del Consejo la propuesta de informe técnico emitido por la Dirección General de Calidad, con respecto a las competencias de Sutel en el bloqueo de señales en las cárceles.

Al respecto, se conoce el oficio el oficio10260-SUTEL-DGC-2022, del 18 de noviembre de 2022, por medio del cual esa Dirección presenta al Consejo el informe de la reunión sostenida el miércoles 24 de agosto del 2022, a las 15:00 horas, entre el Ministro de Justicia y Paz, el Presidente del Consejo de Sutel y funcionarios de dicho Ministerio y de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con relación al cumplimiento de la Ley N°9597 y su Reglamento (Decreto Ejecutivo N° 41814-MJP-MICIT).

A continuación, el respectivo intercambio de impresiones:

**“Gilbert Camacho:** *En los 2 siguientes temas pedimos ayuda a Natalia, quien los revisó.*

**Glenn Fallas:** *Sí señor, esto ha sido parte de la colaboración que Sutel ha dado al Ministerio de Justicia y Paz; el Consejo nombró una comisión para la atención de este tema. Se han hecho múltiples mediciones en el centro penal inicialmente en bandas de uso libre. En el presente caso, se efectuaron mediciones sobre la eficacia del bloqueo en las cárceles. Como les digo, es un tema desde una perspectiva colaborativa.*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

Los resultados de la inspección en estos puntos fue donde se hicieron las mediciones; en la imagen del reporte se ven los puntos 1, el 2 y el 3. En estos puntos son donde se intentaron hacer comunicaciones, los compañeros de la Comisión coordinaron con el Ministerio de Justicia y Paz para el acceso y los escoltaron.

En las tablas del informe se presenta el listado de los teléfonos móviles utilizados, si ustedes ven, es una cantidad importante de teléfonos que se llevaron para hacer pruebas y aquí se muestra el tiempo que tardaron en el bloqueo. Algunos dispositivos, por ejemplo este BLU Deejay II Q160 es un dispositivo prácticamente GSM. Este dispositivo fue el que registró el tiempo más alto para lo que es el bloqueo, sin embargo, se constató que la totalidad de los dispositivos móviles fueron bloqueados.

En las tablas se muestra una proporción el rango del tiempo de bloqueo para cada dispositivo: 0 a 15 minutos, 10, de 15 a 30, 2, de 30 a 45, 2 y solo este, que era principalmente GSM, que tardó 55 minutos en bloquearse.

Como se señala en el informe, el 100% de los servicios evaluados se bloquearon. Igual pasó con el tema de Internet móvil, aquí está el listado de dispositivos que se intentaron hacer comunicaciones de Internet y pues la mayoría se bloquearon dentro de los 15 minutos. Solo el último de la tabla, el Ulefone Note 11 P, que duró 29 minutos en ser bloqueado, pero bueno, se constató que el 100% de los dispositivos fueron bloqueados.

Con el tema de los SMS salientes igual se hizo la verificación y aquí el que duró más fue este BLU Deejay que sería un dispositivo GSM que duró 1 hora y 35 minutos en bloquearse.

Aquí es importante señalar que algunos de los dispositivos no se bloquearon para SMS entrantes y se detallan en el informe, pues, los detalles de los mensajes entrantes que los dos 2 dispositivos que no se bloquearon, que son el BLU Deejay II Q160, que es GSM y el Armor X8, los 2 con suscripciones de Kolby, permitieron realizar comunicaciones entrantes en cuanto a mensajes de texto.

Se propone enviar esta información a Kolby para que ellos realicen los ajustes, porque únicamente fue este operador el que mantuvo dispositivos que no recibieron el bloqueo correspondiente. En mensajes de texto entrantes, como les digo, en todos los demás escenarios, finalmente, los dispositivos que bloquearon.

Resulta importante señalar que hicimos una sección sobre todas las publicaciones que se han dado, por lo menos las que hemos recogido en los últimos días sobre decomisos. Sin embargo, de estas notas no hemos recibido información sobre el posible número de IMEIS o de suscripción, la identificación del SIM o los IMEI de los equipos incautados, por lo que se dificulta la tarea de tener ese feedback a la empresa de que se encarga para el bloqueo, con el fin de que revise las situaciones y verifique si hay alguna condición específica para estos dispositivos que fueron incautados.

Luego, en la siguiente sección del informe es sobre las competencias de Sutel, lo que viene aquí es a delimitar las competencias, ya en esto la Unidad Jurídica en el 2010 había hecho un criterio, sin embargo, vale la pena señalar que las funciones de Sutel son las de medir el espectro radioeléctrico según el Reglamento a la ley número 9597.

Es importante señalar eso porque el monitoreo del espectro no tiene ninguna relación con la verificación de la eficacia de la herramienta de bloqueo de señales, eso está por decirlo así, sin definirse, debido a que el Reglamento a la ley 9597 no estableció las tareas y responsabilidades con precisión, en este sentido se extrae lo que señala dicho reglamento: Corresponde a Sutel realizar las mediciones del espectro radioeléctrico según sus competencias.

Esta competencia, pues ya está por ley, pero lo que es importante hacer ver es que las mediciones de espectro radioeléctrico no tienen ninguna relación con la verificación de la eficacia del bloqueo de las comunicaciones, por ende, este informe se hace con base en la colaboración interinstitucional que debe existir, sin embargo, no se le podría solicitar a Sutel o por lo menos imputar a Sutel como una función el realizar mediciones de esta índole, como les digo, es un tema que debemos acotar, porque hay una falta de precisión y claridad en este decreto de Reglamento a la ley 9597, porque no se detallan las funciones de cada parte.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*Luego en el informe se desarrolla el deber de coordinación, que es con el que estamos haciendo este informe y le corresponde al Ministerio de Justicia y Paz establecer las medidas para los operadores y también finalmente queríamos señalar que se han estado tocando temas sobre las necesidades de las comunicaciones de los empleados del Ministerio de Justicia y Paz que brindan servicios en el centro penitenciario y ya eso está definido, incluso la Unidad Jurídica lo delimitó y le corresponde única y exclusivamente al Ministerio de Justicia y Paz establecer y definir cuáles serían esas oportunidades de comunicación que podrían tener sus funcionarios.*

*No se le puede trasladar esa función a Sutel o alguna otra entidad, porque es el Ministerio de Justicia y Paz el que debe tutelar por la comunicación de sus funcionarios.*

*En conclusión, el 100% de los dispositivos se bloquearon en el período de una hora para lo que son llamadas, para Internet también el 100% de los dispositivos bloquearon en un período entre 15 y 30 minutos. Para el tema de mensajes salientes y entrantes, que fue lo que vimos, algunos dispositivos con servicios del ICE fueron bloqueados.*

*Se aclaró el tema de las competencias de Sutel y finalmente, las recomendaciones de la Dirección sería dar por recibido el informe; informar al Ministerio de Justicia y Paz sobre los resultados de las pruebas realizadas, comunicar a los operadores los resultados de estas pruebas, para que ellos, en consulta con el proveedor de bloqueo de señal, tomen las medidas, principalmente para los SMS salientes y por los dispositivos que duraron bastante tiempo en bloquear.*

*Señalar al Ministerio de Justicia y Paz que las pruebas realizadas por Sutel son un tema de colaboración interinstitucional, pero no es una competencia que le haya sido asignada a Sutel. Indicar al Ministerio de Justicia y Paz que en virtud de la naturaleza jurídica y estatutaria, la relación que mantiene dicho ministerio con sus funcionarios les corresponde a ellos definir las alternativas de comunicación que tienen que deben tener y remitir este oficio al Ministerio de Justicia y Paz. Natalia nos hizo observaciones y ya las aplicamos.*

**Gilbert Camacho:** *Yo sugeriría que además de mandar la carta, se busque algún otro tipo de reunión, como la que habíamos tenido hace como 2 o 3 meses, por si ellos tienen alguna duda, una llamada para ver si entendieron lo que nosotros estamos indicando, nada más.*

**Cintha Leitón:** *Don Gilbert, nada más para entender. Además de informar a los interesados, como el Ministerio de Justicia y Paz y obviamente a los operadores, para el ajuste correspondiente, qué otras acciones se pueden tomar? Queda en ellos cumplir o cuál es el seguimiento que usualmente se le ha dado a esto?*

**Glenn Fallas:** *Hay una comisión Cintha con la que hemos estado coordinando, esta es una de las visitas a la Reforma. La idea es visitar también otros centros penitenciarios y hacer el mismo seguimiento. El Reglamento a la ley de bloqueo de cárceles no es el más completo y específico, las competencias no están muy bien delimitadas y nuestro afán ha sido la colaboración ante lo que nos ha estado señalando el Ministerio de Justicia y Paz sobre las preocupaciones respecto al funcionamiento del sistema de bloqueo de cárceles y por ende hicimos este oficio, pues la idea sería continuar con otros centros penitenciarios y buscar hacer unas mediciones similares”.*

El señor Fallas Fallas hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio oficio10260-SUTEL-DGC-2022, del 18 de noviembre de 2022 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

### **ACUERDO 017-078-2022**

En atención a la reunión sostenida el miércoles 24 de agosto de 2022, a las 15:00 horas, entre el Ministro de Justicia y Paz, el Presidente en ejercicio del Consejo de la Sutel y funcionarios de dicho Ministerio y de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en donde se acordó realizar una inspección el día 4 de noviembre de 2022 en el Centro Penitenciario CAI Jorge Arturo Montero Castro, con el fin de verificar las condiciones de inhibición de señales a lo interno de dicho centro penal y de conformidad con lo establecido en el acuerdo del Consejo de Sutel número 028-044-2022 de la sesión ordinaria número 044-2022 de fecha 16 de junio del 2022, en el que se conformó un grupo de trabajo para atender lo solicitado por el Ministerio de Justicia y Paz, en relación al cumplimiento de la Ley N°9597 y su Reglamento - Decreto Ejecutivo N° 41814-MJP-MICIT, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente FOR-EXT-MJP-01074-2022; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

#### **RESULTANDO:**

- I. Que mediante acuerdo del Consejo de la Sutel número 028-044-2022 de la sesión ordinaria número 044-2022 de fecha 16 de junio del 2022, se conformó un grupo de trabajo para atender lo solicitado por el Ministerio de Justicia y Paz, en relación con el cumplimiento de la Ley N°9597 y su reglamento - Decreto Ejecutivo N° 41814-MJP-MICIT.
- II. Que en reunión sostenida el miércoles 24 de agosto de 2022, a las 15:00 horas, entre el Ministro de Justicia y Paz, el Presidente en ejercicio del Consejo de la Sutel y funcionarios de dicho Ministerio y de la Superintendencia de Telecomunicaciones, se acordó realizar una inspección el día 4 de noviembre de 2022 en el Centro Penitenciario CAI Jorge Arturo Montero Castro, con el fin de verificar las condiciones de inhibición de señales a lo interno de dicho centro penal.
- III. Que mediante el acta de inspección número 09741-SUTEL-DGC-2022 del 4 de noviembre de 2022, se realizaron las pruebas para verificar las condiciones de inhibición de señales a lo interno del Centro Penitenciario CAI Jorge Arturo Montero Castro. En la inspección participaron funcionarios de esta Superintendencia en conjunto con el personal técnico de los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A (en adelante Claro), el Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante Kölbi) y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. (en adelante Liberty).
- IV. Que mediante el oficio 10260-SUTEL-DGC-2022 del 18 de noviembre de 2022, se plasmaron los resultados de la inspección realizada el 4 de noviembre en el Centro de Atención Integral Jorge Arturo Montero Castro.

#### **CONSIDERANDO:**

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente dictamen técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642.

23 de noviembre del 2022

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- 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 entre otras cosas: administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas; la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; velar para 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; e, imponer las obligaciones a los operadores y proveedores que establece el artículo 75 de la Ley N° 7593.
- III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:
- *Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.*
  - *Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.*
  - *Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.*
  - *Informar al Poder Ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.*
  - *Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras.*
- IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de atender el presente trámite, conviene extraer del informe de inspección plasmado en el oficio 10260-SUTEL-DGC-2022 del 18 de noviembre del 2022, el cual es acogido en su totalidad por este Consejo, lo siguiente:
- (...)"
- 1.1. *Que el 4 de noviembre de 2022 al ser la 9:21 horas se inició con la realización de las pruebas para validar la prestación de servicios móviles en los puntos que se detallan en la siguiente tabla, los cuales se ubican dentro del centro penitenciario CAI Jorge Arturo Montero Castro.*

Tabla 1. Puntos de medición en recorrido interno.

Punto de medición	Latitud	Longitud
Punto 1	9,956926	-84,221831
Punto 2	9,951693	-84,223725
Punto 3	9,952839	-84,224960

Asimismo, los puntos expuestos en la tabla anterior se muestran en la siguiente imagen:

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**



Imagen 1. Puntos de medición dentro del centro penitenciario.

**1.2.** A continuación, se muestran los resultados obtenidos para el servicio de telefonía móvil, con el detalle de la hora y tiempo transcurrido para el bloqueo de este servicio. Cabe señalar que, para la validación de este servicio se hicieron pruebas de llamadas tanto salientes como entrantes.

Tabla 2. Detalle de bloqueo del servicio de telefonía móvil.

Operador	Servicio	Marca	Modelo	IMEI	Hora de bloqueo	Tiempo transcurrido para bloqueo
Liberty	6259-3220	BLU	Deejay II Q160	358751046998072	09:24	00:03
Liberty	6053-2008	Xiaomi	Redmi Note 8 Pro	868368041046766	09:28	00:07
Claro	7016-2447	BLU	Deejay II Q160	358751047218710	09:29	00:08
Kolbi	8319-0374	Xiaomi	Redmi Note 8 Pro	868368040246763	09:30	00:09
Kolbi	8820-5380	Samsung	Galaxy S20 FE	355468801298092	09:30	00:09
Kolbi	8860-9999	Samsung	Galaxy A51	355035117122165	09:30	00:09
Claro	7131-9112	Ulefone	Note 12P	354694160358273	09:34	00:13
Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	09:34	00:13
Liberty	8515-7110	Ulefone	Note 12P	354694160358281	09:36	00:15
Kolbi	8723-1603	Samsung	GT-E3210L	357126040226856	09:36	00:15
Liberty	6055-4463	iPhone	12	353054111405700	09:46	00:25
Liberty	8859-9220	Ulefone	Note 11P	355897700198955	09:50	00:29
Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	10:16	00:55

Tabla 3. Cantidad de servicios de telefonía móvil bloqueados por rango de tiempo.

Total de servicios	De 0 a 15 minutos		De 15 a 30 minutos		De 30 a 45 minutos		De 45 a 60 minutos	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
13	10	76,92%	2	15,38%	0	0%	1	7,69%

De acuerdo con lo anterior, el 100% de los servicios evaluados fueron bloqueados dentro del periodo de 1 hora posterior al ingreso en el centro penitenciario. De estos servicios, el 76,92% se bloquearon dentro de los primeros 15 minutos de pruebas, mientras que, un 15,38% se bloqueó entre 15 y 30 minutos después del ingreso, y finalmente, un 7,69% requirió de entre 45 y 60 minutos para ser bloqueado.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**1.3. Con respecto al servicio de acceso a Internet móvil, las siguientes tablas muestran el detalle de la hora y tiempo transcurrido para el bloqueo de este servicio:**

Tabla 4. Detalle de bloqueo del servicio de acceso a Internet móvil.

Operador	Servicio	Marca	Modelo	IMEI	Hora de bloqueo	Tiempo transcurrido para bloqueo
Liberty	6053-2008	Xiaomi	Redmi Note 8 Pro	868368041046766	09:28	00:07
Kolbi	8319-0374	Xiaomi	Redmi Note 8 Pro	868368040246763	09:30	00:09
Kolbi	8860-9999	Samsung	Galaxy A51	355035117122165	09:30	00:09
Kolbi	8820-5380	Samsung	Galaxy S20 FE	355468801298092	09:30	00:09
Claro	7131-9112	Ulefone	Note 12P	354694160358273	09:34	00:13
Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	09:34	00:13
Liberty	8515-7110	Ulefone	Note 12P	354694160358281	09:36	00:15
Liberty	8859-9220	Ulefone	Note 11P	355897700198955	09:50	00:29

Tabla 5. Cantidad de servicios de acceso a Internet móvil bloqueados por rango de tiempo.

Total de servicios	De 0 a 15 minutos		De 15 a 30 minutos	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
8	7	87,50%	1	12,50%

Según se muestra en la tabla anterior, el 100% de los servicios de acceso a Internet móvil evaluados fueron bloqueados dentro del periodo de 30 minutos después del ingreso al centro penitenciario. De estos servicios, el 87,5% fue bloqueado dentro de los primeros 15 minutos de pruebas, mientras que, un 12,5% fue bloqueado entre 15 y 30 minutos posterior al ingreso al centro penitenciario.

**1.4. Para el servicio de mensajería de texto SMS, a continuación se muestran los resultados obtenidos para los mensajes salientes, desde el centro penitenciario:**

Tabla 6. Detalle de bloqueo del servicio de mensajería de texto SMS salientes.

Operador	Servicio	Marca	Modelo	IMEI	Hora de bloqueo	Tiempo transcurrido para bloqueo
Liberty	6259-3220	BLU	Deejay II Q160	358751046998072	09:24	00:03
Liberty	6053-2008	Xiaomi	Redmi Note 8 Pro	868368041046766	09:28	00:07
Claro	7016-2447	BLU	Deejay II Q160	358751047218710	09:29	00:08
Kolbi	8319-0374	Xiaomi	Redmi Note 8 Pro	868368040246763	09:30	00:09
Kolbi	8860-9999	Samsung	Galaxy A51	355035117122165	09:30	00:09
Kolbi	8820-5380	Samsung	Galaxy S20 FE	355468801298092	09:30	00:09
Claro	7131-9112	Ulefone	Note 12P	354694160358273	09:34	00:13
Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	09:34	00:13
Liberty	8515-7110	Ulefone	Note 12P	354694160358281	09:36	00:15
Liberty	8859-9220	Ulefone	Note 11P	355897700198955	09:50	00:29
Kolbi	8723-1603	Samsung	GT-E3210L	357126040226856	09:52	00:31
Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	10:56	01:35

Tabla 7. Cantidad de servicios de mensajería de texto SMS salientes bloqueados por rango de tiempo.

Total de servicios	De 0 a 15 minutos		De 15 a 30 minutos		De 30 a 45 minutos		Superior a 60 minutos	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
12	9	75,00%	1	8,33%	1	8,33%	1	8,33%

De acuerdo con la información expuesta en la tabla anterior, el 91,67% de los servicios de mensajería de texto SMS evaluados fueron bloqueados dentro del periodo de 1 hora después del ingreso, donde el 75% de estos servicios fueron bloqueados dentro de los primeros 15 minutos de pruebas, un 8,33% fue bloqueado entre 15 y 30 minutos posterior al ingreso, otro 8,33% entre 30 y 45 minutos, y finalmente un 8,33% requirió de más de una hora para ser bloqueado.

Adicional a las pruebas de mensajería de texto SMS salientes, se realizaron pruebas de mensajes de texto SMS entrantes sin bloqueo. Los resultados de las pruebas realizadas demostraron que, de

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

los servicios señalados en la tabla 6, las líneas 8736-5893 y 8990-5129 pertenecientes a Kolbi, no tuvieron impedimento para la recepción de mensajes de texto en todo momento, según se muestra en la siguiente tabla (se aclara que esta tabla se centra únicamente en el comportamiento de los 2 números indicados anteriormente). Cabe reiterar que estos servicios sí fueron bloqueados para los mensajes salientes, pero no para los entrantes, según se detalla a continuación.

Tabla 8. Detalle de mensajes de texto SMS entrantes SIN bloqueo

Origen	Operador destino	Servicio destino	Marca	Modelo	IMEI	Hora de recepción del mensaje
8309-6992	Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	09:36
8309-6992	Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	09:48
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	09:55
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	09:58
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:01
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:04
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:07
8309-6992	Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	10:08
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:10
8309-6992	Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	10:13
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:13
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:16
8309-6992	Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	10:18
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:19
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:22
8309-6992	Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	10:23
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:25
8309-6992	Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	10:28
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:28
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:31
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:34
8309-6992	Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	10:36
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:37
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:40
8309-6992	Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	10:41
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:43
8309-6992	Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	10:46
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:46
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:49
8309-6992	Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	10:51
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:52
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:55
8309-6992	Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	10:56
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	10:58
8309-6992	Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	11:01
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	11:01
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	11:04
8625-3006	Kolbi	8990-5129	Ulefone	Armor X8	354688620117857	11:07
8309-6992	Kolbi	8736-5893	BLU	Deejay II Q160	358751047273293	11:08

Tabla 9. Cantidad de servicios de mensajería de texto SMS entrantes bloqueados.

Total de servicios	Bloqueados		Sin bloqueo	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
12	10	83,33%	2	16,67%

Según la tabla anterior, el 83,33% de los servicios de mensajería de texto SMS entrantes evaluados, fueron bloqueados exitosamente. Asimismo, esta información será remitida a los operadores de servicios móviles con el fin de que se analicen las condiciones de prueba para que la totalidad de mensajes de texto SMS entrantes sean bloqueados.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**2. Sobre la colaboración para mejora del sistema de bloqueo**

Que el Ministerio de Justicia y Paz ha incautado en varias ocasiones a los internos de los centros penitenciarios, una gran cantidad de terminales móviles, según se extrae de los siguientes medios de comunicación:

- La Nación, 11 de marzo de 2022: “Policías en cárceles decomisaron 100 celulares y 17 kilos de droga en un mes”. Encontrado en: <https://www.nacion.com/sucesos/seguridad/policias-en-carceles-decomisaron-100-celulares-y/BGNWVG4S4ZE45NXE6MRFULHZIU/story/>
- La Nación, 3 de junio de 2022: “Requisas en cárceles permiten decomisar un dron, 90 celulares y más de 100 armas blancas”. Encontrado en: <https://www.nacion.com/sucesos/judiciales/requisas-en-carceles-permiten-decomisar-un-dron-90/VFPAK6BHPJGXZM2R747DJ2ETMI/story/>
- crhoy.com, 18 de junio de 2022: “Decomisaron droga, celulares y armas en La Reforma”. Encontrado en: <https://www.crhoy.com/nacionales/decomisaron-droga-celulares-y-armas-en-la-reforma/>
- La Teja, 9 de julio de 2022: “Golpean el “call center” de La Reforma: Decomisan 35 celulares a dos reos”. Encontrado en: <https://www.lateja.cr/sucesos/golpean-el-call-center-de-la-reforma-decomisan-35/EWDAH3FYPNEBXMANWWHZWLH7TA/story/>
- Noticias Repretel, 15 de agosto de 2022: “Decomisaron mini teléfonos, dinero y hasta una serpiente en cárceles de Alajuela”. Encontrado en: <https://www.repretel.com/noticia/decomisan-mini-telefonos-dinero-y-hasta-una-serpiente-en-carceles-de-alajuela/>
- La Nación, 21 de agosto de 2022: “Reos ocultan celulares del tamaño de una memoria USB en sitios estrechos en cárceles”. Encontrado en: <https://www.nacion.com/sucesos/judiciales/minicelulares-que-caben-en-la-palma-de-la-mano-son/YZIOJVMVLNCWPEZKJYKNQRSH4Y/story/>
- Monumental, 5 de septiembre de 2022: “¡Continúan los decomisos en las cárceles! Incautaron punzones, drogas, dispositivos para celular y hasta una máquina tatuadora”. Encontrado en: <https://www.monumental.co.cr/2022/09/05/continuan-los-decomisos-en-las-carceles-incautaron-armas-blancas-drogas-dispositivos-para-celular-y-hasta-una-maquina-tatuadora/>
- La Nación, 6 de septiembre de 2022: “Decomisados 18 celulares, 21 armas blancas y 20 chips telefónicos a reclusos de La Reforma”. Encontrado en: <https://www.nacion.com/sucesos/seguridad/decomisados-18-celulares-21-armas-blancas-y-20/DSTF7JP43FH4PJFTLFJTMLGI5Q/story/>
- Noticias Repretel, 06 de octubre de 2022: “Celulares ingresados ilegalmente en penitenciarías”. Encontrado en: <https://www.repretel.com/noticia/celulares-ingresados-ilegalmente-en-penitenciarias/>

Cabe señalar que, a pesar de la gran cantidad de incautaciones de terminales móviles realizados por el Ministerio de Justicia y Paz, según se extrae de las notas de prensa señaladas anteriormente, no se ha remitido a esta Superintendencia información sobre el número de suscripción, identificación del SIM (IMSI) e IMEI de los equipos incautados, que permitan efectuar un análisis detallado de estos equipos de cara a la optimización del sistema de bloqueo en centros penitenciarios.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**3. Sobre las competencias de la Sutel y el Ministerio de Justicia y Paz en el bloqueo de señales en centros penitenciarios.**

*De previo a realizar un breve análisis de las competencias asignadas legalmente a la Sutel y al Ministerio de Justicia y Paz, en relación con el bloqueo de las señales en centros penitenciarios, es importante considerar que la Ley N°9597, publicada en La Gaceta N°201 del 31 de octubre del 2018 (Reforma de la Ley General de Telecomunicaciones), y su reglamento- Decreto Ejecutivo N°41814-MJP-MICITT-, no establecen a quién corresponde verificar o fiscalizar el grado de cumplimiento o efectividad del sistema de bloqueo de señales implementado.*

*Las funciones y obligaciones determinadas en ambas normas (legal y reglamentaria), son genéricas, imprecisas e insuficientes al respecto. Este vacío o laguna, no puede ser suplida mediante interpretación normativa o integración con otras normas del bloque de legalidad, según mandato del ordinal 7 de la Ley General de Administración Pública (norma que permite interpretar e integrar el ordenamiento jurídico), pues nos encontramos ante la total ausencia regulatoria y no la insuficiencia o incompletez de las disposiciones aplicables, supuesto en el cual si pudieran aplicarse las reglas de la hermenéutica e integración del ordenamiento jurídico.*

*La Sutel no podría válidamente y en apego al principio de legalidad, asumir potestades o competencias que no le han sido legalmente asignadas, porque su actuación podría constituirse en una actuación arbitraria e incurrir en exceso de poder, irrumpiendo en campos de acción delimitados a otros órganos de la Administración Pública. Al respecto, conviene citar el numeral 59 de la LGAP, que señala que “la competencia será regulada por ley siempre que contenga la atribución de potestades de imperio”. De manera específica, ni la Ley N°8642, ni la Ley que la reforma, Ley N°9597 (artículo 49), atribuyeron como competencia de la Sutel verificar o fiscalizar que el sistema de bloqueo que implementen los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones funcione adecuadamente y de conformidad con el fin que la norma persigue.*

*En esta línea de pensamiento, de la lectura de la Ley N°9597, la única competencia asignada a la Sutel lo fue en materia sancionatoria (ver artículos 2 y 3), y no es hasta en el reglamento que se establece la obligación de la Sutel de realizar las mediciones de espectro radioeléctrico (reiteración de lo plasmado en las Leyes N°7593, N°8642). En este respecto, es necesario aclarar que, la competencia de realizar mediciones de espectro no comprende la función de verificar la funcionalidad del sistema de inhibición o bloqueo de señales.*

*A mayor abundamiento, debe distinguirse la competencia de realizar mediciones de espectro radioeléctrico, con lo relativo al sistema de inhibición o bloqueo de señal que se implemente. En lo que interesa, este último, según las condiciones de la solución implementada por los operadores, se busca la detección de la ubicación del usuario por triangulación y otras técnicas, en consecuencia, cualquier medición del espectro que se quisiera utilizar para verificar si el sistema de bloqueo implementado es efectivo, carece de sentido técnico y práctico, por cuanto, el espectro como tal va a mantenerse invariable en las cercanías de los centros y dentro de éstos, dado que el sistema no afecta el espectro, porque como ya se indicó, la función de triangulación y los otros mecanismos complementarios, efectúan una estimación de la ubicación de los usuarios, sin incidencia alguna en el espectro radioeléctrico. En resumen, las mediciones de espectro no generan ningún resultado que permita verificar el funcionamiento de la herramienta implementada.*

*Así las cosas, al estar en presencia de potestades regladas, relacionadas con la prevención de delitos dentro de los centros penitenciarios, los procedimientos y soluciones técnicas para*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*evitar el funcionamiento de los servicios inalámbricos de telecomunicaciones disponibles al público en las cárceles, deben ser coordinadas y consensuadas entre el Ministerio de Justicia y Paz y los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, correspondiendo al primero “Determinar los protocolos de acceso y seguridad necesarios para la implementación y mantenimiento de las soluciones” y “Definir una contraparte con el fin de coordinar la ejecución de las acciones y contingencias con los operadores” (incisos 6 y 7 del artículo 5, Decreto Ejecutivo N° 41814-MJP-MICIT).*

*A partir de lo señalado en los párrafos que anteceden, al tenor de lo establecido en la Ley N°9597 y su reglamento, se hace necesario considerar las competencias que ostentan tanto la Sutel como el Ministerio de Justicia y Paz, para dar efectivo cumplimiento a las disposiciones normativas instauradas en las normas de referencia, relativas al bloqueo o inhibición de las señales para impedir la prestación de los servicios inalámbricos de telecomunicaciones disponibles al público al interior de los centros penitenciarios.*

*Es así como, interesa citar el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley N°7593), en donde se realiza una asignación específica de competencias a la Sutel, en el siguiente sentido:*

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

- a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del Sector, lo establecido en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, la Ley general de telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables. (...)*
- d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.*
- e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones. (...)*
- 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. (...)*
- k) Conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones. (...)”*  
*En sentido análogo, el ordinal 73 incisos a), e) y m) de la Ley N°7593, establece como funciones del Consejo de la Sutel:*  
*“(...*
- a) “Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política. (...)*
- e) Administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales. (...)*

23 de noviembre del 2022

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

m) Ordenar la no utilización o el retiro de equipos, sistemas y aparatos terminales que causen interferencia o que dañen la integridad y calidad de las redes y los servicios, así como la seguridad de los usuarios y el equilibrio ambiental.

(...)"

De manera concreta, mediante la Ley N° 9597 que reformó parcialmente la Ley N°8642, y adicionó el inciso 4) al artículo 49 a esta última, se dispuso:

*Artículo 49- Obligaciones de los operadores y proveedores*

*Los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones tendrán las siguientes obligaciones: (...)*

- 4) *Adoptar y aplicar los procedimientos y las soluciones técnicas que sean necesarios para impedir la prestación de los servicios inalámbricos de telecomunicaciones disponibles al público al interior de los centros penitenciarios, incluyendo las unidades de atención integral, los centros penales juveniles y cualquier otro centro de atención institucional del Sistema Penitenciario Nacional, de acuerdo con lo que se establezca en el reglamento, garantizando que no haya afectación al servicio de la población residente y personas usuarias de las zonas aledañas a dichos centros. (...)"*

*Por su parte, el reglamento a la Ley N°9597 (Decreto Ejecutivo N°41814-MJP-MICITT), viene a desarrollar las obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones y/o terceros; de la Superintendencia de Telecomunicaciones, de acuerdo con las competencias otorgadas por su ley de creación; así como del Ministerio de Justicia y Paz, en cuanto a los procedimientos y soluciones técnicas para evitar el funcionamiento de los servicios inalámbricos de telecomunicaciones disponibles al público en los centros penitenciarios, evitando la afectación del servicio de las poblaciones cercanas a dichos centros, todo lo anterior apegado a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, así como a las reglas de la ciencia y la técnica (artículos 4 y 5).*

*Del contexto normativo citado, se desprende que el ordenamiento jurídico delimitó exhaustivamente las competencias que en la materia fueron otorgadas a la Sutel y al Ministerio de Justicia y Paz, así como las obligaciones que ostentan los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, en el bloqueo de señales para impedir la prestación de los servicios inalámbricos de telecomunicaciones disponibles al público al interior de los centros penitenciarios. En este sentido, para que se cumpla a plenitud el fin que persigue la reforma introducida al artículo 49.d de la Ley General de Telecomunicaciones, se requiere que cada parte asuma en el ámbito de sus competencias la función que le fue asignada. Si bien es cierto, el reglamento a la Ley N°9597 (Decreto Ejecutivo N°41814-MJP-MICITT), no desarrolla con la amplitud y claridad necesaria la reforma legal introducida a la Ley N°8642, recobra especial relevancia que cada entidad y persona jurídica involucrada en el proceso de bloqueo de señales en los centros penitenciarios, adopte las acciones que le competen.*

*En este punto, debemos ser enfáticos en señalar que, no es una competencia asignada a la Sutel verificar o fiscalizar que el sistema de inhibición o bloqueo de señales en centros penitenciarios funcione correctamente, ergo, no le puede ser exigida para la verificación de cumplimiento de lo dispuesto en Ley N°9597 y su reglamento, no obstante, esta Superintendencia dentro del ámbito de colaboración interadministrativa (SUTEL-MJP) y ante la gestión realizada por el Ministerio de Justicia y Paz, realizó pruebas, mediante la realización de llamadas con equipos especializados en el centro penitenciario CAI Jorge Arturo Montero Castro, para verificar las condiciones de inhibición de señales a lo interno de este.*

23 de noviembre del 2022

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*Es así como, dentro del ámbito de distribución de responsabilidades o competencias que realiza el Decreto Ejecutivo N°41814-MJP-MICITT, con respecto a la Ley N°9597, y con el propósito de cumplir con el bloqueo señales en los centros penitenciarios, de manera concreta, se establece que:*

- *Corresponde a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones “implementar las soluciones técnicas en aras de impedir la prestación de los servicios inalámbricos de telecomunicaciones disponibles al público al interior de los centros penitenciarios, en las frecuencias objeto de su título habilitante”. (Artículo 2) Las soluciones que se implementen deben garantizar “la continuidad funcional y operativa de la solución implementada” (artículo 4 inciso 4), con el objeto de no hacer nugatorio el fin o cometido público que la norma persigue, sea este, “impedir la prestación de los servicios inalámbricos de telecomunicaciones disponibles al público al interior de los centros penitenciarios”.*
- *Corresponde al Ministerio de Justicia y Paz “Determinar, vía acto administrativo, los centros penales que requieren la implementación de soluciones, la prioridad con la que deben ser abordados y la gradualidad de las acciones” y “Facilitar a los operadores, la información necesaria disponible para el diseño, implementación y gestión de las soluciones respectivas” (artículo 5); es decir, el Ministerio debe definir dónde se van a implementar las soluciones, y brindar información para que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones puedan diseñar, implementar y gestionar las soluciones respectivas.*

*En este marco de actuación, es claro que, si bien existe cierto margen de discrecionalidad técnica por parte del operador o proveedor en la solución a implementar, también lo es que debe haber una acción coordinada con el Ministerio para poder alcanzar el fin o cometido público que la ley persigue. Esto se extrae de la correspondencia de los numerales 2, 3 y en particular el numeral 5 inciso 7) del reglamento a la Ley N°9597, que dispone como obligación del Ministerio de Justicia y Paz “Definir una contraparte con el fin de coordinar la ejecución de las acciones y contingencias con los operadores.” (Énfasis suplido)*

*No en vano, el reglamento declaró de interés público la instalación de infraestructura para cumplir el objeto trazado, para lo cual se requiere que tanto el Ministerio de Justicia y Paz, como los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, adopten decisiones oportunas, coordinadas y consensuadas en relación al diseño, y a la implementación de soluciones técnicas que en la materia sean útiles y necesarias para prevenir delitos, utilizando como medio los servicios de telecomunicaciones dentro de los centros penales.*

- *A partir de la coordinación entre el Ministerio de Justicia y Paz y los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben considerarse las competencias específicas de la Sutel en relación con esta temática, que como ya se dijo, la función específica sería la sancionatoria, en los términos dispuestos en los artículos 2 y 3 de la Ley N°9597, mediante los cuales se adicionó un subinciso 12) al inciso b), y un inciso c) ambos del artículo 67 de la Ley N°8642, asimismo, se adicionó un inciso c) al artículo 68 de la Ley de referencia. Sea, la intervención de la Sutel lo es en la fase final en caso de incumplimiento a lo establecido en el artículo 49 inciso 4) de la Ley N°8642 (incumplimiento de las obligaciones de los operadores sobre la inhibición o bloqueo de señales), siendo posible concluir que, el diseño, implementación y ejecución efectiva de la solución de bloqueo de señal en los centros penitenciarios, es una responsabilidad compartida, en donde participan activamente el Ministerio de Justicia y Paz y los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.*

23 de noviembre del 2022

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- De acuerdo con las competencias asignadas a la Superintendencia de Telecomunicaciones en los numerales 60 incisos a) y g), 73 incisos a), e) y m) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios de Telecomunicaciones, el artículo 10 de la Ley N°8642 y el artículo 7 del reglamento a dicha ley, en relación con la más reciente reforma introducida al artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, mediante la Ley N°9597, y lo establecido en su reglamento - Decreto Ejecutivo N°41814-MJP-MICITT –, corresponde a la Sutel “realizar las mediciones del espectro radioeléctrico según sus competencias”.

*Esta competencia, de acuerdo con lo indicado en párrafos que preceden, difiere de la verificación de funcionamiento efectivo del sistema de inhibición de señales en los centros penitenciarios, por lo que sería estéril llenar el vacío técnico-jurídico existente en el artículo 49 inciso 4 de la Ley N°8642, mediante una interpretación extensiva de esta, para que pudiera entenderse que la competencia de realizar mediciones del espectro, comprende la de verificar el funcionamiento del sistema de bloqueo que implementen los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones, por cuanto como ya se dijo, responden a alcances y fines legales diversos, debidamente trazados en la norma.*

*En este punto, es importante señalar que ante la falta de claridad y precisión de la Ley N°9597, y el Decreto Ejecutivo N°41814-MJP-MICITT (este último que se suponía vendría a detallar lo establecido en la primera), la Dirección General de Calidad y la Dirección General de Mercados, realizaron una consulta a la Unidad Jurídica, mediante el oficio 05304-SUTEL-UJ-2022 del 16 de junio de 20202, en relación con el rol de la Sutel en el bloqueo de señales en centros penitenciarios, concluyendo dicha Unidad, en lo que interesa, lo siguiente:*

*“(…)*

- b) Dentro de las obligaciones de los operadores y servicios de telecomunicaciones se encuentra la de adoptar y aplicar los procedimientos y las soluciones técnicas que sean necesarios para impedir la prestación de los servicios inalámbricos de telecomunicaciones disponibles al público al interior de los centros penitenciarios, incluyendo las unidades de atención integral, los centros penales juveniles y cualquier otro centro de atención institucional del Sistema Penitenciario Nacional, de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente (artículo 49, inciso 4) de la Ley 8642).*
- c) Que así las cosas, la reforma introducida en la Ley N° 9597 a la Ley General de Telecomunicaciones, le impone a la SUTEL la obligación de verificar que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones:*
  - Apliquen los procedimientos y las soluciones técnicas que sean necesarios para impedir la prestación de los servicios inalámbricos de telecomunicaciones disponibles al público al interior de los centros penitenciarios, incluyendo las unidades de atención integral, los centros penales juveniles y cualquier otro centro de atención institucional del Sistema Penitenciario Nacional.*
  - En los procedimientos y soluciones técnicas que deben implementar (los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones) no se afecte el servicio de la población residente y personas usuarias de las zonas aledañas a dichos centros.*
- d) Que el Decreto N° 41814-MJP-MICITT, Reglamento a la Ley N° 9597 “Reforma Ley General de Telecomunicaciones” debía desarrollar la forma en que los operadores*

23 de noviembre del 2022

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*deben implementar dicha obligación, y las obligaciones y funciones de las partes, sin embargo, el reglamento es omiso.*

- e) *Que en este sentido, resulta indispensable la cooperación mutua y coordinación entre los operadores, el Ministerio de Justicia y Paz, la SUTEL e incluso el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones para la ejecución y el cumplimiento de la Ley N° 9597 y el Decreto N° 41814- MJP-MICITT. Por lo que se deben desarrollar protocolos y/o convenios que definan claramente la forma de operativizar la normativa y brinden seguridad jurídica a las partes, o bien plantear una modificación al reglamento. (...)*
- h) *Que la SUTEL posee la obligación de aplicar el régimen sancionatorio por los incumplimientos de las obligaciones que comentan los operadores, lo cual se materializa a través de una denuncia, o bien a partir de reclamaciones por partes de los usuarios finales.”*

*En resumen, de acuerdo con lo desarrollado, a pesar del vacío, omisión o laguna existente en la normativa señalada, en relación con la modulación de las obligaciones y funciones de las partes, y especialmente, en la forma en que los operadores deben cumplir el mandato de bloqueo de señales en los centros penitenciarios, es posible señalar que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deben implementar y ejecutar los procedimientos o protocolos que sean útiles y necesarios, en coordinación con el Ministerio de Justicia, con el fin de cumplir el fin de “impedir la prestación de los servicios inalámbricos de telecomunicaciones disponibles al público al interior de los centros penitenciarios”, para lo cual los operadores o proveedores deben garantizar “que no haya afectación al servicio de la población residente y personas usuarias de las zonas aledañas a dichos centros.”*

*Cumplida la fase de diseño e implementación de la solución, y estando el sistema de inhibición en plena ejecución, la Sutel, previo cumplimiento del debido proceso administrativo, según lo establece el artículo 65 de la Ley N°8642, se encargará de aplicar el régimen sancionatorio dispuesto en los artículos 2 y 3 de la Ley N°9597 (adicionaron incisos a los ordinales 67 y 68 de la Ley General de Telecomunicaciones), esto en caso de ponerse en conocimiento del Ministerio de Justicia y Paz, algún posible incumplimiento de la obligación de inhibición o bloqueo de señales en los centros penitenciarios.*

*Lo anterior sin defecto del deber de coordinación y cooperación de las instituciones públicas, para articular la actividad administrativa y que vincula con especial intensidad a los órganos administrativos integrados dentro del Poder Ejecutivo, pero que también alcanza a la Administración Descentralizada y Autónoma. Valga recalcar que el principio de coordinación también se encuentra incardinado dentro de un principio más general – también de corte constitucional - de eficiencia y eficacia (consagrado desde los numerales 11 de la Constitución Política y 4 de la Ley General de la Administración Pública), mediante los cuales se estructura la organización administrativa de los poderes públicos.*

*Sobre el deber de coordinación, la Sala Constitucional se ha pronunciado reiteradamente. Al respecto, se pueden consultar las sentencias N°1999-5445 del 14 de julio de 1999, N° 21258-2010 del 22 de noviembre de 2010 y N°2913-2011 del 4 de marzo de 2011, en las que se dispuso:*

*"De manera que la coordinación es la ordenación de las relaciones entre estas diversas actividades independientes, que se hace cargo de esa concurrencia en un*

23 de noviembre del 2022

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*mismo objeto o entidad, para hacerla útil a un plan público global, sin suprimir la independencia recíproca de los sujetos agentes. Como no hay una relación de jerarquía de las instituciones descentralizadas, ni del Estado mismo..., no es posible la imposición a éstas de determinadas conductas, con lo cual surge el imprescindible «concierto» interinstitucional, en sentido estricto, en cuanto los centros autónomos e independientes de acción se ponen de acuerdo sobre ese esquema preventivo y global, en el que cada uno cumple un papel con vista en una misión confiada a los otros. (...). (Énfasis suplido)*

*En atención a estos principios de orden superior, y ante los vacíos legales existentes en la normativa de reforma legal y su reglamento, la Sutel se encuentra totalmente anuente a coordinar esfuerzos y prestar cooperación al Ministerio de Justicia y Paz, para que en conjunto con los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, cumplir el fin público que persigue la Ley N°9597, y su reglamento -, sea este, “impedir la prestación de los servicios inalámbricos de telecomunicaciones disponibles al público al interior de los centros penitenciarios”, sin embargo, la voluntad mostrada no puede entenderse como una obligación recurrente o periódica de esta Superintendencia para hacer cumplir la normativa, siendo que es claro que se trata de una competencia exclusiva y excluyente del Ministerio de Justicia y Paz.*

*Finalmente, y como tema aparte del desarrollado, resulta relevante señalar que, cualquier medida relativa a propiciar que los funcionarios del Ministerio de Justicia y Paz como es el caso de los policías de los centros penitenciarios puedan comunicarse sin ningún inconveniente, se encuentra en el ámbito de competencia exclusiva del Ministerio de Justicia y Paz, esto ante las noticias que recientemente se han difundido en relación con este tema en los medios de comunicación.*

*Al respecto, debe considerarse que conforme lo preceptuado en el artículo 1 inciso b) de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Paz (Ley N°6739 y sus reformas), en donde se establece que el Ministerio de Justicia y Paz es el organismo rector de la política criminológica y penalógica, y en el ejercicio de esa rectoría tiene asignadas en el artículo 7 incisos a), b) y c) de dicho cuerpo legal, funciones relacionadas con “Coordinar todos los planes y programas oficiales vinculados, directa o indirectamente, con la prevención de la delincuencia”, “b) Formular, desarrollar y administrar programas y proyectos para la prevención del delito...” c) Administrar el sistema penitenciario del país...”, y al estar en presencia de una relación estatutaria (de sujeción especial) entre el Ministerio de Justicia y Paz y los funcionarios penitenciarios, según lo establecido en el numeral 191 de la Constitución Política, 111 de la Ley General de la Administración Pública y los artículos 2) inciso b)<sup>3</sup> y 4 inciso a)<sup>4</sup> del Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Justicia y Paz, corresponde a ese Ministerio velar y propiciar que en los centros penitenciarios se implementen sistemas o mecanismos de bloqueo de señales que no causen afectación a la población residente (funcionarios penitenciarios) y a las personas usuarias de las zonas aledañas a dichos centros.*

#### 4. Conclusiones

*En atención a las consideraciones de hecho y derecho supra señaladas, se arriba a las siguientes conclusiones:*

<sup>3</sup> b) Servidor o servidores: Los funcionarios o empleados que en forma permanente o transitoria, presten sus servicios al Ministerio.

<sup>4</sup> Artículo 4°—Los servidores que ingresen al servicio del Ministerio estarán sujetos a la siguiente relación de servicios: a) Cuando se tratare de puestos incluidos en el Régimen de Servicio Civil estarán sometidos a las disposiciones del Estatuto de Servicio Civil, su Reglamento y este Reglamento.

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**4.1. Sobre las pruebas realizadas:**

**4.1.1.** *Que en las pruebas realizadas el 4 de noviembre de 2022, en el centro penitenciario CAI Jorge Arturo Montero Castro, para el servicio de telefonía móvil, el 100% de los servicios evaluados fueron bloqueados dentro del periodo de 1 hora posterior al ingreso en el centro penitenciario. De estos servicios, el 76,92% se bloquearon dentro de los primeros 15 minutos de pruebas, mientras que, un 15,38% se bloqueó entre 15 y 30 minutos después del ingreso, y finalmente, un 7,69% requirió de entre 45 y 60 minutos para ser bloqueado.*

**4.1.2.** *Que para el servicio de acceso a Internet móvil, el 100% de los servicios evaluados fueron bloqueados dentro del periodo de 30 minutos después del ingreso al centro penitenciario. De estos servicios, el 87,5% fue bloqueado dentro de los primeros 15 minutos de pruebas, mientras que, un 12,5% fue bloqueado entre 15 y 30 minutos posterior al ingreso al centro penitenciario.*

**4.1.3.** *Que en las pruebas realizadas el 4 de noviembre de 2022, en el centro penitenciario CAI Jorge Arturo Montero Castro, para el servicio de telefonía móvil, el 100% de los servicios evaluados fueron bloqueados dentro del periodo de 1 hora posterior al ingreso en el centro penitenciario. De estos servicios, el 76,92% se bloquearon dentro de los primeros 15 minutos de pruebas, mientras que, un 15,38% se bloqueó entre 15 y 30 minutos después del ingreso, y finalmente, un 7,69% requirió de entre 45 y 60 minutos para ser bloqueado.*

**4.1.4.** *Que el 91,67% de los servicios de mensajería de texto SMS salientes evaluados fueron bloqueados dentro del periodo de 1 hora después del ingreso, donde el 75% de estos servicios fueron bloqueados dentro de los primeros 15 minutos de pruebas, un 8,33% fue bloqueado entre 15 y 30 minutos posterior al ingreso, otro 8,33% entre 30 y 45 minutos, y finalmente un 8,33% requirió de más de una hora para ser bloqueado.*

**4.1.5.** *Que para los mensajes de texto SMS entrantes, el 83,33% de los servicios evaluados, fueron bloqueados exitosamente. Por lo que, esta información será remitida a los operadores de servicios móviles con el fin de que se analicen las condiciones de prueba para que la totalidad de mensajes de texto SMS entrantes sean bloqueados.*

**4.1.6.** *Que se constató en las pruebas realizadas que un 100% de los escenarios de llamadas y de uso de Internet móvil fueron bloqueados en una ventana de tiempo razonable, asimismo, que existen algunas oportunidades de mejora para mensajería de texto (SMS) que serán informadas a los operadores por parte de esta Superintendencia para la toma de las medidas correspondientes, de acuerdo con las potestades otorgadas a la Sutel en los artículos 59, 60, 73 y 75 inciso a) subinciso ii) de la Ley N°7593, y el artículo 67 inciso a) subinciso 7) de la Ley N°8642, que establece como infracción muy grave el incumplimiento de las instrucciones adoptadas por la Sutel en el ejercicio de sus competencias.*

**4.2. Sobre las competencias de la Sutel en el bloqueo o inhibición de señales en los centros penitenciarios:**

**4.2.1.** *Que los resultados de las pruebas que se presentan en este informe son únicamente en el afán de colaboración y coordinación entre entidades públicas, pero se aclara que estas no son responsabilidad de la Sutel, ni son una obligación dispuesta legalmente, dado que tanto la Ley N°9597, como su reglamento (Decreto Ejecutivo N° 41814-MJP-MICIT) fueron omisos en establecer o delimitar a quién correspondería verificar el*

23 de noviembre del 2022

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*funcionamiento efectivo del sistema de inhibición de señales en los centros penitenciarios.*

**4.2.2.** *Que ni la Ley N°8642, ni la Ley N°9597, establecen como competencia de la Sutel verificar o fiscalizar que el sistema de bloqueo que implementen los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, funcione adecuadamente y de conformidad con el fin que la norma persigue, por lo que en atención al principio de legalidad, la Sutel se encuentra impedida de asumir de manera recurrente o periódica potestades o competencias que no le han sido legalmente asignadas, irrumpiendo en campos de acción delimitados a otros órganos de la Administración Pública.*

**4.2.3.** *Que la única competencia asignada a la Sutel en la Ley N°9597, específicamente los artículos 2 y 3, lo fue en materia sancionatoria, y no es hasta en el reglamento (Decreto Ejecutivo N°41814-MJP-MICITT) que se establece la obligación de la Sutel de realizar las mediciones de espectro radioeléctrico (artículo 6 párrafo in fine), lo cual es una reiteración de lo ya plasmado en las Leyes N°7593 y N°8642, competencia que no comprende la de verificar la funcionalidad del sistema de inhibición o bloqueo de señales, por cuanto este busca la detección de la ubicación del usuario por triangulación y otras técnicas, lo cual es ajeno a cualquier medición del espectro que se quisiera utilizar con dicho propósito, por cuanto las mediciones de espectro no generan ningún resultado que permita verificar el funcionamiento de la herramienta implementada.*

**4.2.4.** *Que al estar en presencia de potestades regladas, relacionadas con la prevención de delitos dentro de los centros penitenciarios, los procedimientos y soluciones técnicas para evitar el funcionamiento de los servicios inalámbricos de telecomunicaciones disponibles al público en las cárceles, deben ser coordinadas y consensuadas entre el Ministerio de Justicia y Paz y los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones.*

**4.2.5.** *Que conforme el artículo 1 inciso b) de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Paz, en relación con las funciones asignadas a ese Ministerio en el artículo 7 incisos a), b) y c) del mismo cuerpo legal, al estar en presencia de una relación estatutaria (de sujeción especial) entre el Ministerio de Justicia y Paz y los funcionarios penitenciarios, según lo establecido en el numeral 191 de la Constitución Política, 111 de la Ley General de la Administración Pública y los artículos 2) inciso b) y 4 inciso a) del Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Justicia y Paz, corresponde a ese Ministerio velar y propiciar que en los centros penitenciarios se implementen sistemas o mecanismos de bloqueo de señales que no causen afectación a la población residente (funcionarios penitenciarios) y a las personas usuarias de las zonas aledañas a dichos centros.*

*(...)*

**V.** Que de conformidad con los Resultandos y Considerandos que anteceden, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones, dispone:

**POR TANTO,**

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente, con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, la Ley N°9597 y su Reglamento, y el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

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 el informe de inspección rendido mediante el oficio 10260-SUTEL-DGC-2022, del 18 de noviembre de 2022, en atención a la reunión sostenida el miércoles 24 de agosto de 2022, a las 15:00 horas, entre el Ministro de Justicia y Paz, el Presidente del Consejo de la Sutel y funcionarios de dicho Ministerio y de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en relación al cumplimiento de la Ley N°9597 y su Reglamento (Decreto Ejecutivo N° 41814-MJP-MICIT).

**SEGUNDO:** Informar al Ministerio de Justicia y Paz para lo de su cargo, sobre los resultados de las pruebas realizadas el día 4 de noviembre de 2022 en el Centro Penitenciario CAI Jorge Arturo Montero Castro, relacionadas con la verificación de las condiciones de inhibición de señales a lo interno de dicho centro penal, cuyos resultados fueron plasmados en el acta de inspección número 09741-SUTEL-DGC-2022.

**TERCERO:** Comunicar a los operadores involucrados en la implementación del sistema de inhibición o bloqueo de señales en los centros penitenciarios (Claro, Kolbi y Liberty), sobre los resultados de las pruebas realizadas, para la toma de decisiones oportunas en relación con el servicio de mensajería de texto SMS, con el propósito de que se garantice que la totalidad de mensajes de texto SMS entrantes sean bloqueados conforme lo establece la Ley N°9597 y su reglamento.

**CUARTO:** Señalar al Ministerio de Justicia y Paz, que las pruebas realizadas por la Sutel el día 4 de noviembre de 2022 en el Centro Penitenciario CAI Jorge Arturo Montero Castro, con el fin de verificar las condiciones de inhibición de señales a lo interno de dicho centro penal, se realizaron en el marco del principio de colaboración interinstitucional que impera entre instituciones públicas, sin embargo, que dicha competencia no fue asignada a la Sutel en la Ley N°9597 y su reglamento, ni tampoco lo está en las Leyes N°8642 y N°7593.

**QUINTO:** Indicar al Ministerio de Justicia y Paz que en virtud de la naturaleza jurídica - estatutaria por ende de sujeción especial - de la relación que mantiene dicho Ministerio con los funcionarios de los centros penitenciarios, cualquier asunto relacionado con garantizar la comunicación de estos, debe ser canalizado y es responsabilidad exclusiva y excluyente de dicho Ministerio, por lo que debe velar y propiciar que en los centros penitenciarios se implementen sistemas o mecanismos de bloqueo de señales que no causen afectación a la población residente (funcionarios penitenciarios) y a las personas usuarias de las zonas aledañas a dichos centros.

**SEXTO:** Remitir el oficio 10260-SUTEL-DGC-2022 al Ministerio de Justicia y Paz, en conjunto con este acuerdo.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFÍQUESE**

**3.5. Informe de resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad de servicios móviles.**

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe de resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad de servicios móviles.

Al respecto, se conoce el oficio 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre del 2022, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo documento denominado “Informe con los resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”.

A continuación, el intercambio de impresiones:

**“Gilbert Camacho:** Es el informe de resultados 20 y 21 de la evaluación nacional de calidad de los servicios móviles. Aquí también se recibió la contribución de doña Natalia.

**Glenn Fallas:** Aprovechando, Natalia había hecho unos comentarios sobre la infografía, antes de iniciar y con el fin de tratar de darle un tratamiento similar al que hemos trabajado la ocasión anterior, si fuera posible por parte de Ivannia, ella nos apoyó bastante la vez pasada para darle un último chequeo a la infografía, obviamente nosotros en la Dirección somos más de la parte ingenieril e Ivannia nos ayudó bastante con la de percepción de los usuarios.

Esta es una infografía con los datos completos. Sin embargo, pues son bienvenidas todas las mejoras. Esta infografía ya tiene la corrección que pidió Natalia, porque había unos datos incompletos que fueron ajustados, entonces nos puede servir para ver el comportamiento de los servicios.

Este en cuanto al área de cobertura móvil, esta es el cumplimiento de la red 3 G. Aquí todos los operadores están por encima del umbral, que es el 90, excepto Claro, que tiene un 89.4. Está cerca del umbral, pero no lo cumple.

Importante señalar, estas mediciones son del periodo 2021, de enero a diciembre del 2021 y aquí lo que hemos hecho, en los cuadros, es mostrar la evolución del indicador.

En cuanto a la cobertura del servicio 4G, se registran algunos incumplimientos, por ejemplo, veamos que Liberty tiene una precisión alta. Sin embargo, históricamente tanto Claro como el ICE no han cumplido con la cobertura que ellos publican, cuando nosotros vamos y la medimos, no tiene una precisión conforme al Reglamento, entonces eso es algo que amerita no solo un plan de mejora, sino también, como los incumplimientos se mantienen en diferentes períodos, la aplicación de un factor de ajuste por calidad que ahora vamos a ver”.

**Cinthya Arias:** Sabemos por qué hay un retroceso en el caso de Claro y de Kolbi?

**Glenn Fallas:** Lo que pasa es que ellos anualmente nos mandan las manchas de cobertura. Algunas veces estas manchas de cobertura incorporan nuevas zonas de cobertura y en ocasiones son, por decirlo así, muy positivos en los modelos de propagación que usan y eso genera que esa cobertura resultante que ellos están incluyendo sea superior a la realidad.

Pero cada año nosotros verificamos respecto a la cobertura que el operador tiene publicada en su web y los operadores cada año la renuevan, eso quiere decir que en algunos lugares los operadores, pues fueron más concentrados en el tema promocional que en el tema técnico, por decirlo así.

**Cinthya Arias:** Y eso no se debería aclarar en el cuadro, para que no se interprete así como yo lo interpreté, que es un retroceso, porque en realidad, es un retroceso respecto de su mancha de cobertura, no estoy comparando las mismas manchas de cobertura anualmente.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**Glenn Fallas:** *Me parece bien, lo vamos a poner, si le parece, en la parte 1 del área de cobertura.*

**Cinthya Arias:** *Sí, tal vez ahí, como que la cobertura anual se miden función del despliegue o del área de cobertura estimada para cada año, que no necesariamente es la misma.*

**Glenn Fallas:** *Podría ser que en algunas regiones el operador consideró que unos sitios que incorporó fue la mejor cobertura, que los que realmente impactaron este porcentaje de llamadas interrumpidas, este umbral entre menor es mejor, porque son llamadas interrumpidas, llamadas que una vez establecidas se caen, vemos que si hay una mejora. Sin embargo, Kolbi sí mantiene la misma condición, de que no cumple con el umbral. En el año 2020, Claro no cumplía tampoco con el umbral y vemos que sí hizo un ajuste importante para apegarse al umbral, pero en el caso de Kolby, si hicieron algo, pues no fue efectivo.*

*En cuanto a llamadas no exitosas, igual esto entre menos es mejor y vemos que sí hubo por lo menos para la mayoría de los operadores, el único que crece un poquito es Movistar, pero vean el salto importante que se dio en el caso de Claro respecto a lo que decimos este año. Ahí sí se tomaron medidas, el Consejo en su momento pidió un plan de mejoras y si se evidencia que en el 2019 era el ICE, en el 2020 fue Claro y en el 2021 todos los operadores están cumpliendo el umbral para la velocidad de descarga.*

*Aquí se muestran las velocidades, es importante señalar que aquí sí hubo un paso hacia atrás. Esto es para 4G. Veamos las velocidades a que se llegaba el año pasado y veamos las velocidades que se alcanzaron este año. Todos los operadores tuvieron un retroceso y Liberty se mantiene como el operador con las velocidades más bajas.*

*Hubo una un cambio en cuanto a que Kolby, en esta ocasión, es el operador que registra las velocidades más altas, pero con un retroceso respecto a la velocidad del año anterior. Aquí se amerita pedir a los operadores una mejora en ese sentido.*

*Y para 3G, el mismo comportamiento que todos hacia la baja. Si ustedes ven acá, pues todos los operadores registraron una reducción importante. Esto tiene 2 componentes, primero, que pues la inversión en radio de segundas y terceras portadoras y de último sería también un tema de un mayor consumo por parte de los usuarios, don los operadores no hicieron esa capacidad.*

*Las dos situaciones confluyen acá, entonces sí hay la necesidad de presentar para este indicador un plan de mejora, porque la velocidad está cayendo.*

*Entonces, en términos generales, esos son los resultados. Obviamente, el informe es mucho más grande, tiene los detalles de cada indicador, pero estos son los resultados globales. Y como les digo, en algunos casos se vio una mejora, en otros no tanto y pues eso implica que necesitamos hacer un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) para los indicadores que mantuvieron un incumplimiento, por ejemplo, aquí en este que estamos viendo, Claro se ha mantenido incumpliendo este umbral ya por dos períodos. Entonces se amerita la aplicación de un factor de ajuste por calidad, que implicaría un ajuste a todos los usuarios que presenten reclamaciones.*

*Eso es, en términos generales, señores.*

*Hay 4 acuerdos, uno es el acuerdo interno y uno para cada operador, porque cada operador tiene cumplimiento distintos y cada operador tiene un plan de mejoras para indicadores diferentes.*

**Gilbert Camacho:** *Consulta, esto se hace del conocimiento de la prensa? Y no solo para informar a los usuarios, sino que cada vez más la prensa da seguimiento a estos temas. Pero me parece muy interesante.*

**Federico Chacón:** *Nada más, como parte de la solicitud a doña Ivannia, para que nos ayudara, para revisar bien lo de los colores y la infografía, la información que se envía a la prensa. Las plantillas que se han utilizado y que no se distinguían bien.*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**Ivannia Morales:** *Nada más para aclararles que los colores utilizados son los utilizados en libros de marca. No se pudieron utilizar los colores exactos de cada operador, porque algunos repiten, como fue el caso de la infografía pasada. Por ejemplo, teníamos a un Claro y un Telecable que tenían los mismos colores.*

*Entonces usted no puede utilizar tonalidades diferentes porque no puede hacer un grado de discriminación y ponerle a uno un negro, por ejemplo, que es un color neutro para diferenciarlo, entonces lo que hicimos y todo estuvo ajustado a nuestro libro de marca, para que pudiera tener una consistencia y tener una justificación apropiada. Por eso se utilizaron los colores del libro de marca.*

**Glenn Fallas:** *Sí, de hecho, esa es la situación. Se utilizaron para Internet, todas las tonalidades son en un rosado. Lo que pasa es que la paleta de colores no permite muchísima diferenciación entre una tonalidad rosada y otra y eso es lo que criticaron las personas cuando salió, que tenían que estar viendo cuál de los operadores estaba en qué posición, para saber a qué barra correspondía. Pero eso es por haber seguido el libro de marca y por la observación que se dio en la sesión anterior, que era como tratar de cumplir con el mismo estándar del Libro de Estadísticas del sector.*

*Otra opción podría ser también buscar si se usa un tramado o algo que permita una diferenciación más evidente. Pero esa fue la situación”.*

El señor Fallas Fallas hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre del 2022 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

#### **ACUERDO 018-078-2022**

##### **RESULTANDO:**

- I. Que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, fue publicado el 17 de febrero de 2017 en el Alcance N°36 del Diario Oficial La Gaceta.
- II. Que el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios vigente, dispone lo siguiente:

*“Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio.*

*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.*

*En caso de que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.*

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*Si, posterior a la fecha de finalización del Plan de Mejoras, persisten deficiencias en los niveles de calidad de servicio, el operador/proveedor estará en la obligación de aplicar un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios que presenten reclamaciones atinentes al indicador o indicadores para los cuales persisten deficiencias. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.*

*Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642, así como recomendar al Poder Ejecutivo la aplicación de lo dispuesto en los artículos 22 ó 25 de dicho cuerpo legal, según corresponda. (...)*

- III. Que mediante resolución número RCS-152-2017 *“Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios”*, publicada en el Alcance N° 141 del Diario Oficial La Gaceta el 14 de junio de 2017, el Consejo de la SUTEL definió por unanimidad lo siguiente:

*I. Dar por recibido y aprobar el oficio 4325-SUTEL-DGC-2017, del 26 de mayo del 2017, por el cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo la propuesta de resolución correspondiente a los umbrales aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios.*

*II. Aprobar la siguiente resolución:*

RCS-152-2017  
**UMBRALES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS  
EN EL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS (RPCS) (...)**

- IV. Que, el 31 de enero de 2018, el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la resolución número RCS-019-2018 *“Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios”*, publicada en el Alcance N° 42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.

- V. Que el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo número 031-070-2021 de la sesión 070-2021 del 7 de octubre del 2021, dio por recibidos y aprobados los oficios número 08958-SUTEL-DGC-2021 y 08959-SUTEL-DGC-2021, ambos de fecha 23 de setiembre del 2021, mediante los que la Dirección General de Calidad sometió a valoración del Consejo los informes con los principales resultados de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro), Instituto Costarricense de Electricidad (Kölbi) y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.<sup>5</sup> (Liberty).

- VI. Que, en el acuerdo citado en el punto anterior, el Consejo de la SUTEL solicitó a los operadores lo siguiente:

*(...)*

- I. *Dar por recibidos y aprobar los oficios número 08958-SUTEL-DGC-2021 y 08959-SUTEL-DGC-2021, ambos del 23 de setiembre del 2021, así como la correspondiente infografía, emitidos por la Dirección General de Calidad mediante los cuales se dan a conocer los resultados de las*

<sup>5</sup> 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).

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*evaluaciones de calidad efectuadas durante el año 2020 sobre los servicios móviles de los operadores Claro CR Telecomunicaciones, Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica, S. A.*

- II. *Instruir a la Unidad de Comunicación de la Sutel que realice un comunicado de prensa mediante el cual se dé a conocer la publicación del “Informe de los principales resultados de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por CLR, el ICE y TLF en sus redes 2G, 3G y 4G, según mediciones efectuadas de enero a diciembre del año 2020”, y se publique además la infografía que permita conocer los principales resultados del citado informe.*
  - III. *Señalar que del análisis detallado del “Informe de los principales resultados de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por CLR, el ICE y TLF en sus redes 2G, 3G y 4G, según mediciones efectuadas de enero a diciembre del año 2020”, se extraen incumplimientos para los tres operadores evaluados en distintos indicadores de calidad, por lo que resulta necesario solicitar a los operadores la implementación de planes de mejora que permitan solventar los incumplimientos detectados en el citado informe.*
  - IV. *Trasladar los informes 08958-SUTEL-DGC-2021 y 08959-SUTEL-DGC-2021 al Registro Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 80, inciso h) de la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.”*
- VII. Que Kölbi remitió a esta Superintendencia el plan de mejoras solicitado, por medio del oficio número 264-1943-2021 (registrado con NI-15218-2021), recibido el 12 de noviembre de 2021.
- VIII. Que Claro remitió a la SUTEL el plan de mejoras solicitado, por medio del oficio número RI-0340-2021 (registrado con NI-16215-2021) recibido el 1° de diciembre de 2021.
- IX. Que Liberty no aportó el plan de mejoras requerido mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL número 034-070-2021 del 7 de octubre de 2021, por lo que, la Dirección General de Calidad remitió a la Dirección General de Mercados el oficio número 10216-SUTEL-DGC-2022 para que proceda como corresponda debido al incumplimiento por parte del operador.
- X. Que en el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2021, se ejecutaron mediciones de calidad sobre los servicios móviles de acuerdo con las metodologías de medición establecidas en la resolución RCS-019-018 “RESOLUCIÓN SOBRE METODOLOGÍAS DE MEDICIÓN APLICABLES AL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS”, publicadas en el Alcance N°42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.
- XI. Que mediante el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre de 2022, la Dirección General de Calidad sometió a conocimiento del Consejo de esta Superintendencia los resultados de la evaluación de la calidad de los servicios móviles brindados por Claro, Calvi y Liberty mediante la ejecución de mediciones de campo tipo “drive test” con sondas ubicadas en vehículos a nivel nacional del 1° de enero al 31 de diciembre del 2021.

#### **CONSIDERANDO:**

- I. Que la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley N°7593, establece dentro de las obligaciones de esta Superintendencia, en lo que interesa, las siguientes:

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

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

- a. *Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.*
- b. *Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones. (...)*
- c. *Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.*

*Artículo 73. Funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) Son funciones del Consejo de la Sutel:*

- a) *Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política. (...)*
- k) *Establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento (...).”*

**II.** Que la Ley General de Telecomunicaciones, ley N°8642, señala, entre otros, como derechos de los usuarios finales:

*ARTÍCULO 45.- Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones. Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos:*

- 1) *Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final (...),*
- 13) *Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles,*
- 14) *Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.*

**III.** Que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, en el numeral 14 indica:

*“Artículo 14. Verificación de la calidad de los servicios.*

*La SUTEL podrá realizar sus propias verificaciones respecto de la calidad de los servicios y la información suministrada por los operadores/proveedores, ya sea mediante sus propios equipos, las verificaciones que considere pertinentes o por medio de la evaluación de los procedimientos y constancias que sustenten la información brindada por los operadores/proveedores.*

*La SUTEL realizará evaluaciones de calidad de los servicios de forma independiente a los operadores/proveedores con el fin de mantener la objetividad e imparcialidad al momento de obtener los resultados. Los resultados de las evaluaciones realizadas por la SUTEL, en cumplimiento con los protocolos de medición, prevalecerán sobre otras mediciones. En caso de diferencias superiores a un 3%, el operador/proveedor podrá presentar a la SUTEL los resultados de sus propias mediciones, en apego a los protocolos de medición establecidos, y la SUTEL se reserva la potestad de realizar nuevas mediciones sobre las zonas en las cuales los resultados de las evaluaciones presentan diferencias.*

*De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley N° 7593, la SUTEL podrá efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia que considere pertinente, en las instalaciones del operador/proveedor de servicios, previa coordinación con el operador/proveedor,*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*con el fin de obtener la información que le permita verificar el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.*

*Los operadores/proveedores están obligados a permitir a los inspectores de la SUTEL el acceso a sus instalaciones y a prestar total colaboración para facilitarles las labores que se les faculta legalmente, para lo cual la SUTEL gestionará de forma previa el trámite de ingreso a las instalaciones del operador/proveedor”.*

**IV.** Que el numeral 49 el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, señala:

*Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio.*

*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.*

*En caso de que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.*

*Si, posterior a la fecha de finalización del Plan de Mejoras, persisten deficiencias en los niveles de calidad de servicio, el operador/proveedor estará en la obligación de aplicar un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios que presenten reclamaciones atinentes al indicador o indicadores para los cuales persisten deficiencias. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.*

*Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642”.*

**V.** Que el informe de la Dirección General de Calidad emitido bajo el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre de 2022, se efectuó en cumplimiento de las obligaciones que tiene esta Superintendencia y el derecho de los usuarios finales de solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios, además, de conocer los indicadores de calidad y rendimiento; lo anterior, de conformidad con la normativa previamente citada. Además, en el mismo se detallan los resultados obtenidos mostrando las notas de forma desagregada por cada indicador valorado, los cuales son: “Porcentaje de llamadas no exitosas”, “Porcentaje de llamadas interrumpidas”, “Área de cobertura del servicio móvil”, “Tiempo de establecimiento de llamada”, “Calidad de voz en servicios telefónicos”, “Retardo local” y “Relación entre la velocidad de transferencia de datos respecto a la velocidad provisionada (contratada)”.

**POR TANTO,**

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho, derecho, la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642; en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, publicado el 17 de febrero de 2017 en el Alcance N°36 del Diario Oficial La Gaceta, 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.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

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

**PRIMERO.** Dar por recibido y aprobar el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre del 2022, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el *“Informe con los resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*.

**SEGUNDO.** Remitir a los operadores de servicios móviles evaluados, el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre del 2022 y sus anexos, por medio del cual la Dirección General de Calidad emitió el *“Informe con los resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”* para su conocimiento.

**TERCERO.** Solicitar a la Dirección General de Calidad la revisión de las metodologías de medición correspondientes a la velocidad de los servicios de acceso a Internet Móvil, debido a las discrepancias entre las velocidades de aprovisionamiento reportadas por los operadores y las velocidades obtenidas a través del sistema de medición.

**CUARTO.** Instruir a la Unidad de Comunicación de la Sutel que realice un comunicado de prensa mediante el cual se dé a conocer la publicación del oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre del 2022 y sus anexos, correspondiente al *“Informe con los resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”* y que se publique además la infografía que permita conocer los principales resultados del citado informe. Asimismo, que proceda con la publicación del informe en el sitio WEB de esta Superintendencia. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 45 inciso 14) de la Ley General de Telecomunicaciones.

**QUINTO.** Trasladar el informe al Registro Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 80, inciso h) de la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE**

**ACUERDO 019-078-2022**

**RESULTANDO:**

- I. Que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, fue publicado el 17 de febrero de 2017 en el Alcance N°36 del Diario Oficial La Gaceta.
- II. Que el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios vigente, dispone lo siguiente:

*“Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio.*

*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.*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*En caso de que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.*

*Si, posterior a la fecha de finalización del Plan de Mejoras, persisten deficiencias en los niveles de calidad de servicio, el operador/proveedor estará en la obligación de aplicar un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios que presenten reclamaciones atinentes al indicador o indicadores para los cuales persisten deficiencias. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.*

*Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642, así como recomendar al Poder Ejecutivo la aplicación de lo dispuesto en los artículos 22 o 25 de dicho cuerpo legal, según corresponda. (...)*

- III. Que mediante resolución número RCS-152-2017 “*Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios*”, publicada en el Alcance N° 141 del Diario Oficial La Gaceta el 14 de junio de 2017, el Consejo de la SUTEL definió por unanimidad lo siguiente:

*“I. Dar por recibido y aprobar el oficio 4325-SUTEL-DGC-2017, del 26 de mayo del 2017, por el cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo la propuesta de resolución correspondiente a los umbrales aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios.*

*II. Aprobar la siguiente resolución:*

*RCS-152-2017*  
*UMBRALES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS*  
*EN EL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS (RPCS) (...)*

- IV. Que, el 31 de enero de 2018, el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la resolución número RCS-019-2018 “*Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios*”, publicada en el Alcance N° 42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.
- V. Que el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo número 031-070-2021 de la sesión 070-2021 del 7 de octubre del 2021, dio por recibidos y aprobados los oficios número 08958-SUTEL-DGC-2021 y 08959-SUTEL-DGC-2021, ambos de fecha 23 de setiembre del 2021, mediante los que la Dirección General de Calidad sometió a valoración del Consejo los informes con los principales resultados de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro), Instituto Costarricense de Electricidad (Kali) y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.<sup>6</sup> (Liberty).

<sup>6</sup> 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).

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**VI.** Que, en el acuerdo citado en el punto anterior, el Consejo de la SUTEL solicitó a los operadores lo siguiente:

*(...)*

- I. *Dar por recibidos y aprobar los oficios número 08958-SUTEL-DGC-2021 y 08959-SUTEL-DGC-2021, ambos del 23 de setiembre del 2021, así como la correspondiente infografía, emitidos por la Dirección General de Calidad mediante los cuales se dan a conocer los resultados de las evaluaciones de calidad efectuadas durante el año 2020 sobre los servicios móviles de los operadores Claro CR Telecomunicaciones, Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica, S. A.*
- II. *Instruir a la Unidad de Comunicación de la Sutel que realice un comunicado de prensa mediante el cual se dé a conocer la publicación del “Informe de los principales resultados de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por CLR, el ICE y TLF en sus redes 2G, 3G y 4G, según mediciones efectuadas de enero a diciembre del año 2020”, y se publique además la infografía que permita conocer los principales resultados del citado informe.*
- III. *Señalar que del análisis detallado del “Informe de los principales resultados de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por CLR, el ICE y TLF en sus redes 2G, 3G y 4G, según mediciones efectuadas de enero a diciembre del año 2020”, se extraen incumplimientos para los tres operadores evaluados en distintos indicadores de calidad, por lo que resulta necesario solicitar a los operadores la implementación de planes de mejora que permitan solventar los incumplimientos detectados en el citado informe.*
- IV. *Trasladar los informes 08958-SUTEL-DGC-2021 y 08959-SUTEL-DGC-2021 al Registro Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 80, inciso h) de la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.”*

**VII.** Que Calvi remitió a esta Superintendencia el plan de mejoras solicitado, por medio del oficio número 264-1943-2021 (registrado con NI-15218-2021), recibido el 12 de noviembre de 2021.

**VIII.** Que Claro remitió a la SUTEL el plan de mejoras solicitado, por medio del oficio número RI-0340-2021 (registrado con NI-16215-2021) recibido el 1° de diciembre de 2021.

**IX.** Que Liberty no aportó el plan de mejoras requerido mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL número 034-070-2021 del 7 de octubre de 2021, por lo que, la Dirección General de Calidad remitió a la Dirección General de Mercados el oficio número 10216-SUTEL-DGC-2022 para que proceda como corresponda debido al incumplimiento por parte del operador.

**X.** Que en el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2021, se ejecutaron mediciones de calidad sobre los servicios móviles de acuerdo con las metodologías de medición establecidas en la resolución RCS-019-018 “RESOLUCIÓN SOBRE METODOLOGÍAS DE MEDICIÓN APLICABLES AL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS”, publicadas en el Alcance N°42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.

**XI.** Que mediante el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre de 2022, la Dirección General de Calidad sometió a conocimiento del Consejo de esta Superintendencia los resultados de la evaluación de la calidad de los servicios móviles brindados por Claro, Kali

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

y Liberty mediante la ejecución de mediciones de campo tipo “drive test” con sondas ubicadas en vehículos a nivel nacional del 1° de enero al 31 de diciembre del 2021.

**CONSIDERANDO:**

- I.** Que la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley N°7593, establece dentro de las obligaciones de esta Superintendencia, en lo que interesa, las siguientes:

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

- a. Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.*
- b. Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones. (...)*
- c. Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.*

*Artículo 73. Funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) Son funciones del Consejo de la Sutel:*

- a. Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política. (...)*
- k) Establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento (...).”*

- II.** Que la Ley General de Telecomunicaciones, ley N°8642, señala, entre otros, como derechos de los usuarios finales:

*ARTÍCULO 45.- Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones. Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos:*

- 1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final (...),*
- 13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles,*
- 14) Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (...).”*

- III.** Que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, en el numeral 14 indica:

*“Artículo 14. Verificación de la calidad de los servicios.*

*La SUTEL podrá realizar sus propias verificaciones respecto de la calidad de los servicios y la información suministrada por los operadores/proveedores, ya sea mediante sus propios equipos, las verificaciones que considere pertinentes o por medio de la evaluación de los procedimientos y constancias que sustenten la información brindada por los operadores/proveedores.*

*La SUTEL realizará evaluaciones de calidad de los servicios de forma independiente a los operadores/proveedores con el fin de mantener la objetividad e imparcialidad al momento de obtener los resultados. Los resultados de las evaluaciones realizadas por la SUTEL, en cumplimiento con los protocolos de medición, prevalecerán sobre otras mediciones. En caso de diferencias superiores a un 3%, el operador/proveedor podrá presentar a la SUTEL los resultados de sus propias*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*mediciones, en apego a los protocolos de medición establecidos, y la SUTEL se reserva la potestad de realizar nuevas mediciones sobre las zonas en las cuales los resultados de las evaluaciones presentan diferencias.*

*De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley N° 7593, la SUTEL podrá efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia que considere pertinente, en las instalaciones del operador/proveedor de servicios, previa coordinación con el operador/proveedor, con el fin de obtener la información que le permita verificar el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.*

*Los operadores/proveedores están obligados a permitir a los inspectores de la SUTEL el acceso a sus instalaciones y a prestar total colaboración para facilitarles las labores que se les faculta legalmente, para lo cual la SUTEL gestionará de forma previa el trámite de ingreso a las instalaciones del operador/proveedor”.*

**IV. Que el numeral 49 el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, señala:**

*Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio.*

*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.*

*En caso de que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.*

*Si, posterior a la fecha de finalización del Plan de Mejoras, persisten deficiencias en los niveles de calidad de servicio, el operador/proveedor estará en la obligación de aplicar un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios que presenten reclamaciones atinentes al indicador o indicadores para los cuales persisten deficiencias. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.*

*Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642”.*

**V. Que el informe de la Dirección General de Calidad emitido bajo el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre de 2022, se efectuó en cumplimiento de las obligaciones que tiene esta Superintendencia y el derecho de los usuarios finales de solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios, además, de conocer los indicadores de calidad y rendimiento; lo anterior, de conformidad con la normativa previamente citada. Además, en el mismo se detallan los resultados obtenidos mostrando las notas de forma desagregada por cada indicador valorado, los cuales son: “Porcentaje de llamadas no exitosas”, “Porcentaje de llamadas interrumpidas”, “Área de cobertura del servicio móvil”, “Tiempo de establecimiento de llamada”, “Calidad de voz en servicios telefónicos”, “Retardo local” y “Relación entre la velocidad de transferencia de datos respecto a la velocidad provisionada (contratada)”.**

**POR TANTO,**

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho, derecho, la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642; en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, publicado el 17 de febrero de 2017 en el Alcance N°36 del Diario Oficial La Gaceta, 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:** Informar al Instituto Costarricense de Electricidad que, mediante el acuerdo número 018-078-2022 de la sesión 078-2022 celebrada el 23 de noviembre de 2022, este Consejo dio por recibido y aprobó el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre del 2022, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el *“Informe con los resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*.

**Segundo:** Remitir al Instituto Costarricense de Electricidad el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre del 2022 y sus anexos, por medio del cual la Dirección General de Calidad emitió el *“Informe con los resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”* para su conocimiento.

**Tercero:** Solicitar al Instituto Costarricense de Electricidad remitir un Plan de Mejoras en un plazo máximo de un mes calendario, contado a partir de la notificación del presente acuerdo, que contemple los distritos para los cuales el porcentaje de cumplimiento de los indicadores de calidad sea inferior al 100%, a partir de la información contenida en los documentos digitales en formato Excel anexos al oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 *“Informe con los resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*. Cabe mencionar que el Plan de Mejoras requerido debe complementar la información del cumplimiento del plan de mejora remitido en el periodo anterior.

**Cuarto:** Solicitar al Instituto Costarricense de Electricidad que en el Plan de Mejoras se priorice la atención sobre aquellos indicadores de calidad cuyos resultados a nivel país para la totalidad de la red incumplieron con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1. Indicadores del operador Kölbi sobre los que se detectaron incumplimientos durante el 2021

Red	Parámetro	Operador	2021	Umbral
4G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Kölbi	77,7	90
2G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Kölbi	2,4	2
3G		Kölbi	3,9	2
2G	Calidad de voz (MOS)	Kölbi	3,08	3,50
3G		Kölbi	3,30	3,50
4G	Desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio 2021 (%)	Kölbi	63,1	70,0
4G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio 2021 (%)	Kölbi	56,0	70,0

Nota: En color naranja se resaltan los indicadores cuyo resultado nacional para la totalidad de la red incumple el umbral reglamentario.  
 Fuente: Elaboración propia DGC.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**Quinto:** Indicar al Instituto Costarricense de Electricidad que el Plan de Mejoras propuesto deberá tener como plazo máximo de ejecución 1 año, sin embargo, para el caso de los indicadores que requieren atención prioritaria según lo señalado en el punto anterior se otorga un plazo máximo de 6 meses. El Plan de Mejoras deberá iniciar en el mes de enero del año 2023 y deberá ser remitido en versión digital de formato Excel. Este plan debe contener al menos los siguientes campos de información:

- a. Indicador por atender
- b. Tecnología
- c. Código del Distrito por atender
- d. Porcentaje de cumplimiento actual de conformidad con el informe
- e. Fecha de inicio de intervención
- f. Fecha de final de intervención
- g. Acciones de mejora por implementar

**Sexto:** Comunicar al Instituto Costarricense de Electricidad que de conformidad con el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, debido a incumplimientos reiterados en indicadores de calidad durante dos períodos consecutivos (2020 y 2021) tal y como se detalla en la tabla 2, se aplicará un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios que presenten reclamaciones por un 79,1% sobre servicios de telefonía móvil.

Tabla 2. Indicadores de calidad con incumplimientos durante dos años consecutivos, período 2020-2021

Red	Parámetro	Operador	2020	2021	Umbral
4G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Kölbi	83,8	77,7	90
2G	Porcentaje de Llamadas interrumpidas (%)	Kölbi	3,2	2,4	2
3G		Kölbi	3,9	3,9	2
2G	Calidad de voz (MOS)	Kölbi	3,23	3,08	3,50
3G		Kölbi	3,42	3,30	3,50

Nota: En color naranja se resaltan los indicadores de los periodos 2020 y 2021 cuyo resultado nacional para la totalidad de la red incumple el umbral reglamentario.

Fuente: Elaboración propia DGC.

**Sétimo:** Señalar al Instituto Costarricense de Electricidad que de conformidad con el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, "Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642".

**Octavo:** Informar al Instituto Costarricense de Electricidad que en cuanto al plazo de aplicación del FAC, el artículo 50 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios establece que "Una vez aplicado un ajuste por calidad de servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 inciso 13 de la Ley N° 8642, éste se mantendrá hasta que el operador/proveedor demuestre ante la SUTEL que los niveles de calidad de los indicadores evaluados han alcanzado sus respectivos umbrales de cumplimiento; lo anterior sin perjuicio de las verificaciones que pueda efectuar la SUTEL para corroborar dicho cumplimiento. Una vez alcanzados los umbrales de cumplimiento para los indicadores que conforman un servicio en particular, el operador/proveedor presentará a la SUTEL la información necesaria a fin de que esta autorice la suspensión del FAC y el reajuste de la tarifa del servicio a su valor normal". Por lo anterior, la aplicación del FAC se mantendrá hasta tanto se comprueben por parte de esta Superintendencia las mejoras en los indicadores de calidad señalados en el Resuelve Sexto, lo cual se verificará en el informe de calidad del servicio móvil del periodo 2023 con datos del 2022.

**ACUERDO FIRME. NOTIFÍQUESE**

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**ACUERDO 020-078-2022**

**RESULTANDO:**

- I. Que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, fue publicado el 17 de febrero de 2017 en el Alcance N°36 del Diario Oficial La Gaceta.
- II. Que el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios vigente, dispone lo siguiente:

*“Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio.*

*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.*

*En caso que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.*

*Si, posterior a la fecha de finalización del Plan de Mejoras, persisten deficiencias en los niveles de calidad de servicio, el operador/proveedor estará en la obligación de aplicar un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios que presenten reclamaciones atinentes al indicador o indicadores para los cuales persisten deficiencias. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.*

*Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642, así como recomendar al Poder Ejecutivo la aplicación de lo dispuesto en los artículos 22 ó 25 de dicho cuerpo legal, según corresponda. (...).”*

- III. Que mediante resolución número RCS-152-2017 “*Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios*”, publicada en el Alcance N° 141 del Diario Oficial La Gaceta el 14 de junio de 2017, el Consejo de la SUTEL definió por unanimidad lo siguiente:

*“I. Dar por recibido y aprobar el oficio 4325-SUTEL-DGC-2017, del 26 de mayo del 2017, por el cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo la propuesta de resolución correspondiente a los umbrales aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios.*

*II. Aprobar la siguiente resolución:*

*RCS-152-2017*  
*UMBRALES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS*  
*EN EL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS (RPCS) (...).”*

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- IV.** Que, el 31 de enero de 2018, el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la resolución número RCS-019-2018 “Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios”, publicada en el Alcance N° 42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.
- V.** Que el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo número 031-070-2021 de la sesión 070-2021 del 7 de octubre del 2021, dio por recibidos y aprobados los oficios número 08958-SUTEL-DGC-2021 y 08959-SUTEL-DGC-2021, ambos de fecha 23 de setiembre del 2021, mediante los que la Dirección General de Calidad sometió a valoración del Consejo los informes con los principales resultados de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro), Instituto Costarricense de Electricidad (Kölbi) y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.<sup>7</sup> (Liberty).
- VI.** Que, en el acuerdo citado en el punto anterior, el Consejo de la SUTEL solicitó a los operadores lo siguiente:
- “(...)
- I.** *Dar por recibidos y aprobar los oficios número 08958-SUTEL-DGC-2021 y 08959-SUTEL-DGC-2021, ambos del 23 de setiembre del 2021, así como la correspondiente infografía, emitidos por la Dirección General de Calidad mediante los cuales se dan a conocer los resultados de las evaluaciones de calidad efectuadas durante el año 2020 sobre los servicios móviles de los operadores Claro CR Telecomunicaciones, Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica, S. A.*
- II.** *Instruir a la Unidad de Comunicación de la Sutel que realice un comunicado de prensa mediante el cual se dé a conocer la publicación del “Informe de los principales resultados de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por CLR, el ICE y TLF en sus redes 2G, 3G y 4G, según mediciones efectuadas de enero a diciembre del año 2020”, y se publique además la infografía que permita conocer los principales resultados del citado informe.*
- III.** *Señalar que del análisis detallado del “Informe de los principales resultados de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por CLR, el ICE y TLF en sus redes 2G, 3G y 4G, según mediciones efectuadas de enero a diciembre del año 2020”, se extraen incumplimientos para los tres operadores evaluados en distintos indicadores de calidad, por lo que resulta necesario solicitar a los operadores la implementación de planes de mejora que permitan solventar los incumplimientos detectados en el citado informe.*
- IV.** *Trasladar los informes 08958-SUTEL-DGC-2021 y 08959-SUTEL-DGC-2021 al Registro Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 80, inciso h) de la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.”*
- VII.** Que Kölbi remitió a esta Superintendencia el plan de mejoras solicitado, por medio del oficio número 264-1943-2021 (registrado con NI-15218-2021), recibido el 12 de noviembre de 2021.
- VIII.** Que Claro remitió a la SUTEL el plan de mejoras solicitado, por medio del oficio número RI-0340-2021 (registrado con NI-16215-2021) recibido el 1° de diciembre de 2021.

<sup>7</sup> 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).

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- IX.** Que Liberty no aportó el plan de mejoras requerido mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL número 034-070-2021 del 7 de octubre de 2021, por lo que, la Dirección General de Calidad remitió a la Dirección General de Mercados el oficio número 10216-SUTEL-DGC-2022 para que proceda como corresponda debido al incumplimiento por parte del operador.
- X.** Que en el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2021, se ejecutaron mediciones de calidad sobre los servicios móviles de acuerdo con las metodologías de medición establecidas en la resolución RCS-019-018 “RESOLUCIÓN SOBRE METODOLOGÍAS DE MEDICIÓN APLICABLES AL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS”, publicadas en el Alcance N°42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.
- XI.** Que mediante el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre de 2022, la Dirección General de Calidad sometió a conocimiento del Consejo de esta Superintendencia los resultados de la evaluación de la calidad de los servicios móviles brindados por Claro, Kölbi y Liberty mediante la ejecución de mediciones de campo tipo “drive test” con sondas ubicadas en vehículos a nivel nacional del 1° de enero al 31 de diciembre del 2021.

#### **CONSIDERANDO:**

- I.** Que la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley N°7593, establece dentro de las obligaciones de esta Superintendencia, en lo que interesa, las siguientes:

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

- a. Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.*
- b. Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones. (...)*
- c. Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.*

*Artículo 73. Funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) Son funciones del Consejo de la Sutel:*

- b. Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política. (...)*

*k) Establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento (...).”*

- II.** Que la Ley General de Telecomunicaciones, ley N°8642, señala, entre otros, como derechos de los usuarios finales:

*ARTÍCULO 45.- Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones. Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos:*

- 1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final (...),*
- 13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles,*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

14) Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (...)."

III. Que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, en el numeral 14 indica:

*"Artículo 14. Verificación de la calidad de los servicios.*

*La SUTEL podrá realizar sus propias verificaciones respecto de la calidad de los servicios y la información suministrada por los operadores/proveedores, ya sea mediante sus propios equipos, las verificaciones que considere pertinentes o por medio de la evaluación de los procedimientos y constancias que sustenten la información brindada por los operadores/proveedores.*

*La SUTEL realizará evaluaciones de calidad de los servicios de forma independiente a los operadores/proveedores con el fin de mantener la objetividad e imparcialidad al momento de obtener los resultados. Los resultados de las evaluaciones realizadas por la SUTEL, en cumplimiento con los protocolos de medición, prevalecerán sobre otras mediciones. En caso de diferencias superiores a un 3%, el operador/proveedor podrá presentar a la SUTEL los resultados de sus propias mediciones, en apego a los protocolos de medición establecidos, y la SUTEL se reserva la potestad de realizar nuevas mediciones sobre las zonas en las cuales los resultados de las evaluaciones presentan diferencias.*

*De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley N° 7593, la SUTEL podrá efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia que considere pertinente, en las instalaciones del operador/proveedor de servicios, previa coordinación con el operador/proveedor, con el fin de obtener la información que le permita verificar el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.*

*Los operadores/proveedores están obligados a permitir a los inspectores de la SUTEL el acceso a sus instalaciones y a prestar total colaboración para facilitarles las labores que se les faculta legalmente, para lo cual la SUTEL gestionará de forma previa el trámite de ingreso a las instalaciones del operador/proveedor".*

IV. Que el numeral 49 el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, señala:

*Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio.*

*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.*

*En caso que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.*

*Si, posterior a la fecha de finalización del Plan de Mejoras, persisten deficiencias en los niveles de calidad de servicio, el operador/proveedor estará en la obligación de aplicar un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios que presenten reclamaciones atinentes al indicador o indicadores para los cuales persisten deficiencias. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.*

*Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642".*

23 de noviembre del 2022

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- V. Que el informe de la Dirección General de Calidad emitido bajo el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre de 2022, se efectuó en cumplimiento de las obligaciones que tiene esta Superintendencia y el derecho de los usuarios finales de solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios, además, de conocer los indicadores de calidad y rendimiento; lo anterior, de conformidad con la normativa previamente citada. Además, en el mismo se detallan los resultados obtenidos mostrando las notas de forma desagregada por cada indicador valorado, los cuales son: *“Porcentaje de llamadas no exitosas”, “Porcentaje de llamadas interrumpidas”, “Área de cobertura del servicio móvil”, “Tiempo de establecimiento de llamada”, “Calidad de voz en servicios telefónicos”, “Retardo local” y “Relación entre la velocidad de transferencia de datos respecto a la velocidad provisionada (contratada)”*.

### **POR TANTO,**

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho, derecho, la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642; en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, publicado el 17 de febrero de 2017 en el Alcance N°36 del Diario Oficial La Gaceta, 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.** Informar a Claro CR Telecomunicaciones, S. A. que mediante el acuerdo número 018-078-2022 de la sesión ordinaria 078-2022 del 23 de noviembre de 2022, este Consejo dio por recibido y aprobó el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre del 2022, por medio del cual la Dirección General de Calidad emitió el *“Informe con los resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*.

**Segundo.** Remitir a Claro CR Telecomunicaciones S.A. el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre del 2022 y sus anexos, por medio del cual la Dirección General de Calidad emitió el *“Informe con los resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”* para su conocimiento.

**Tercero.** Solicitar a Claro CR Telecomunicaciones S.A. remitir un Plan de Mejoras en un plazo máximo de un mes calendario, contado a partir de la notificación del presente acuerdo, que contemple los distritos para los cuales el porcentaje de cumplimiento de los indicadores de calidad sea inferior al 100%, a partir de la información contenida en los documentos digitales en formato Excel anexos al oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 *“Informe con los resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*. Cabe mencionar que el Plan de Mejoras requerido debe complementar la información del cumplimiento del plan de mejora remitido en el periodo anterior.

**Cuarto.** Solicitar a Claro CR Telecomunicaciones S.A. que en el Plan de Mejoras se priorice la atención sobre aquellos indicadores de calidad cuyos resultados a nivel país para la totalidad de la red incumplieron con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, tal como se detalla en la siguiente tabla:

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

Tabla 3. Indicadores del operador Claro sobre los que se detectaron incumplimientos durante el 2021

Red	Parámetro	Operador	2021	Umbral
3G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Claro	89,4	90
4G		Claro	67,9	90
2G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Claro	5,5	2
3G	Calidad de voz (MOS)	Claro	3,32	3,50
4G	Desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio 2021 (%)	Claro	48,9	70,0
4G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio 2021 (%)	Claro	49,5	70,0

Nota: En color naranja se resaltan los indicadores cuyo resultado nacional para la totalidad de la red incumple el umbral reglamentario.  
 Fuente: Elaboración propia DGC.

**Quinto:** Indicar a Claro CR Telecomunicaciones S.A. que el Plan de Mejoras propuesto deberá tener como plazo máximo de ejecución 1 año, sin embargo, para el caso de los indicadores que requieren atención prioritaria según lo señalado en el punto anterior se otorga un plazo máximo de 6 meses. El Plan de Mejores deberá iniciar en el mes de enero del año 2023 y deberá ser remitido en versión digital de formato Excel. Este plan debe contener al menos los siguientes campos de información:

- a. Indicador por atender
- b. Tecnología
- c. Código del Distrito por atender
- d. Porcentaje de cumplimiento actual de conformidad con el informe
- e. Fecha de inicio de intervención
- f. Fecha de final de intervención
- g. Acciones de mejora por implementar

**Sexto:** Comunicar a Claro CR Telecomunicaciones S.A. que de conformidad con el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, debido a incumplimientos reiterados en indicadores de calidad durante dos períodos consecutivos (2020 y 2021) tal y como se detalla en la tabla 2, se aplicará un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios que presenten reclamaciones por un 79,0% sobre servicios de telefonía móvil.

Tabla 4. Indicadores de calidad con incumplimientos durante dos años consecutivos, período 2020-2021

Red	Parámetro	Operador	2020	2021	Umbral
3G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Claro	89,0	89,4	90
4G		Claro	77,9	67,9	90
2G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Claro	4,3	5,5	2
3G	Calidad de voz (MOS)	Claro	3,32	3,32	3,50

Nota: En color naranja se resaltan los indicadores de los períodos 2020 y 2021 cuyo resultado nacional para la totalidad de la red incumple el umbral reglamentario.

Fuente: Elaboración propia DGC.

**Sétimo:** Señalar a Claro CR Telecomunicaciones S.A. que de conformidad con el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, "Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642".

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**Octavo:** Informar a Claro CR Telecomunicaciones S.A. que en cuanto al plazo de aplicación del FAC, el artículo 50 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios establece que *"Una vez aplicado un ajuste por calidad de servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 inciso 13 de la Ley N° 8642, éste se mantendrá hasta que el operador/proveedor demuestre ante la SUTEL que los niveles de calidad de los indicadores evaluados han alcanzado sus respectivos umbrales de cumplimiento; lo anterior sin perjuicio de las verificaciones que pueda efectuar la SUTEL para corroborar dicho cumplimiento. Una vez alcanzados los umbrales de cumplimiento para los indicadores que conforman un servicio en particular, el operador/proveedor presentará a la SUTEL la información necesaria a fin de que esta autorice la suspensión del FAC y el reajuste de la tarifa del servicio a su valor normal"*. Por lo anterior, la aplicación del FAC se mantendrá hasta tanto se comprueben por parte de esta Superintendencia las mejoras en los indicadores de calidad señalados en el Resuelve Sexto, lo cual se verificará en el informe de calidad del servicio móvil del periodo 2023 con datos del 2022.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE**

**ACUERDO 021-078-2022**

**RESULTANDO:**

- I. Que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, fue publicado el 17 de febrero de 2017 en el Alcance N°36 del Diario Oficial La Gaceta.
- II. Que el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios vigente, dispone lo siguiente:

*"Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio.*

*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.*

*En caso de que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.*

*Si, posterior a la fecha de finalización del Plan de Mejoras, persisten deficiencias en los niveles de calidad de servicio, el operador/proveedor estará en la obligación de aplicar un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios que presenten reclamaciones atinentes al indicador o indicadores para los cuales persisten deficiencias. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.*

*Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642, así como recomendar al Poder Ejecutivo la aplicación de lo dispuesto en los artículos 22 ó 25 de dicho cuerpo legal, según corresponda. (...)"*

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

III. Que mediante resolución número RCS-152-2017 “*Umbral de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios*”, publicada en el Alcance N° 141 del Diario Oficial La Gaceta el 14 de junio de 2017, el Consejo de la SUTEL definió por unanimidad lo siguiente:

*“I. Dar por recibido y aprobar el oficio 4325-SUTEL-DGC-2017, del 26 de mayo del 2017, por el cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo la propuesta de resolución correspondiente a los umbrales aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios.*

*II. Aprobar la siguiente resolución:*

*RCS-152-2017  
UMBRALES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS  
EN EL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS (RPCS) (...)”*

IV. Que, el 31 de enero de 2018, el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la resolución número RCS-019-2018 “*Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios*”, publicada en el Alcance N° 42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.

V. Que el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo número 031-070-2021 de la sesión 070-2021 del 7 de octubre del 2021, dio por recibidos y aprobados los oficios número 08958-SUTEL-DGC-2021 y 08959-SUTEL-DGC-2021, ambos de fecha 23 de setiembre del 2021, mediante los que la Dirección General de Calidad sometió a valoración del Consejo los informes con los principales resultados de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro), Instituto Costarricense de Electricidad (Kölb) y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.<sup>8</sup> (Liberty).

VI. Que, en el acuerdo citado en el punto anterior, el Consejo de la SUTEL solicitó a los operadores lo siguiente:

*“(…)”*

- I. Dar por recibidos y aprobar los oficios número 08958-SUTEL-DGC-2021 y 08959-SUTEL-DGC-2021, ambos del 23 de setiembre del 2021, así como la correspondiente infografía, emitidos por la Dirección General de Calidad mediante los cuales se dan a conocer los resultados de las evaluaciones de calidad efectuadas durante el año 2020 sobre los servicios móviles de los operadores Claro CR Telecomunicaciones, Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica, S. A.*
- II. Instruir a la Unidad de Comunicación de la Sutel que realice un comunicado de prensa mediante el cual se dé a conocer la publicación del “Informe de los principales resultados de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por CLR, el ICE y TLF en sus redes 2G, 3G y 4G, según mediciones efectuadas de enero a diciembre del año 2020”, y se publique además la infografía que permita conocer los principales resultados del citado informe.*

<sup>8</sup> 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).

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- III. *Señalar que del análisis detallado del “Informe de los principales resultados de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por CLR, el ICE y TLF en sus redes 2G, 3G y 4G, según mediciones efectuadas de enero a diciembre del año 2020”, se extraen incumplimientos para los tres operadores evaluados en distintos indicadores de calidad, por lo que resulta necesario solicitar a los operadores la implementación de planes de mejora que permitan solventar los incumplimientos detectados en el citado informe.*
- IV. *Trasladar los informes 08958-SUTEL-DGC-2021 y 08959-SUTEL-DGC-2021 al Registro Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 80, inciso h) de la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.”*
- VII. Que Liberty no aportó el plan de mejoras requerido mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL número 034-070-2021 del 7 de octubre de 2021, por lo que, la Dirección General de Calidad remitió a la Dirección General de Mercados el oficio número 10216-SUTEL-DGC-2022 para que proceda como corresponda debido al incumplimiento por parte del operador.
- VIII. Que en el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2021, se ejecutaron mediciones de calidad sobre los servicios móviles de acuerdo con las metodologías de medición establecidas en la resolución RCS-019-018 “RESOLUCIÓN SOBRE METODOLOGÍAS DE MEDICIÓN APLICABLES AL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS”, publicadas en el Alcance N°42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.
- IX. Que mediante el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre de 2022, la Dirección General de Calidad sometió a conocimiento del Consejo de esta Superintendencia los resultados de la evaluación de la calidad de los servicios móviles brindados por Claro, Kölbi y Liberty mediante la ejecución de mediciones de campo tipo “drive test” con sondas ubicadas en vehículos a nivel nacional del 1° de enero al 31 de diciembre del 2021.

#### **CONSIDERANDO:**

- I. Que la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley N°7593, establece dentro de las obligaciones de esta Superintendencia, en lo que interesa, las siguientes:

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

- a) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.*
- b) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones. (...)*
- c) Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.*

*Artículo 73. Funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)*

*Son funciones del Consejo de la Sutel:*

- a. Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política. (...)*
- k. Establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento (...).”*

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- II. Que la Ley General de Telecomunicaciones, ley N°8642, señala, entre otros, como derechos de los usuarios finales:

*ARTÍCULO 45.- Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones. Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos:*

- 1) *Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final (...),*
- 13) *Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles,*
- 14) *Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (...).*

- III. Que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, en el numeral 14 indica:

*“Artículo 14. Verificación de la calidad de los servicios.*

*La SUTEL podrá realizar sus propias verificaciones respecto de la calidad de los servicios y la información suministrada por los operadores/proveedores, ya sea mediante sus propios equipos, las verificaciones que considere pertinentes o por medio de la evaluación de los procedimientos y constancias que sustenten la información brindada por los operadores/proveedores.*

*La SUTEL realizará evaluaciones de calidad de los servicios de forma independiente a los operadores/proveedores con el fin de mantener la objetividad e imparcialidad al momento de obtener los resultados. Los resultados de las evaluaciones realizadas por la SUTEL, en cumplimiento con los protocolos de medición, prevalecerán sobre otras mediciones. En caso de diferencias superiores a un 3%, el operador/proveedor podrá presentar a la SUTEL los resultados de sus propias mediciones, en apego a los protocolos de medición establecidos, y la SUTEL se reserva la potestad de realizar nuevas mediciones sobre las zonas en las cuales los resultados de las evaluaciones presentan diferencias.*

*De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley N° 7593, la SUTEL podrá efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia que considere pertinente, en las instalaciones del operador/proveedor de servicios, previa coordinación con el operador/proveedor, con el fin de obtener la información que le permita verificar el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.*

*Los operadores/proveedores están obligados a permitir a los inspectores de la SUTEL el acceso a sus instalaciones y a prestar total colaboración para facilitarles las labores que se les faculta legalmente, para lo cual la SUTEL gestionará de forma previa el trámite de ingreso a las instalaciones del operador/proveedor”.*

- IV. Que el numeral 49 el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, señala:

*Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio.*

*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.*

*En caso de que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un*

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.*

*Si, posterior a la fecha de finalización del Plan de Mejoras, persisten deficiencias en los niveles de calidad de servicio, el operador/proveedor estará en la obligación de aplicar un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios que presenten reclamaciones atinentes al indicador o indicadores para los cuales persisten deficiencias. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.*

*Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642”.*

- V. Que el informe de la Dirección General de Calidad emitido bajo el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre de 2022, se efectuó en cumplimiento de las obligaciones que tiene esta Superintendencia y el derecho de los usuarios finales de solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios, además, de conocer los indicadores de calidad y rendimiento; lo anterior, de conformidad con la normativa previamente citada. Además, en el mismo se detallan los resultados obtenidos mostrando las notas de forma desagregada por cada indicador valorado, los cuales son: “Porcentaje de llamadas no exitosas”, “Porcentaje de llamadas interrumpidas”, “Área de cobertura del servicio móvil”, “Tiempo de establecimiento de llamada”, “Calidad de voz en servicios telefónicos”, “Retardo local” y “Relación entre la velocidad de transferencia de datos respecto a la velocidad provisionada (contratada)”.

### **POR TANTO,**

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho, derecho, la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642; en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, publicado el 17 de febrero de 2017 en el Alcance N°36 del Diario Oficial La Gaceta, 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:** Informar a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. que, mediante el acuerdo número 018-078-2022 de la sesión ordinaria 078-2022 celebrada el 23 de noviembre de 2022, este Consejo dio por recibido y aprobó el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre del 2022, por medio del cual la Dirección General de Calidad emitió el “Informe con los resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”.

**Segundo:** Remitir a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. el oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 del 16 de noviembre del 2022 y sus anexos, por medio del cual la Dirección General de Calidad emitió el “Informe con los resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles” para su conocimiento.

**Tercero:** Solicitar a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. remitir un Plan de Mejoras en un plazo máximo de un mes calendario, contado a partir de la notificación del presente acuerdo, que contemple los distritos para los cuales el porcentaje de cumplimiento de los indicadores de

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

calidad sea inferior al 100%, a partir de la información contenida en los documentos digitales en formato Excel anexos al oficio número 10220-SUTEL-DGC-2022 “Informe con los resultados 2021 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”. Cabe mencionar que el Plan de Mejoras requerido debe complementar la información del cumplimiento del plan de mejora requerido en el periodo anterior.

**Cuarto:** Solicitar a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S. A. que en el Plan de Mejoras se priorice la atención sobre aquellos indicadores de calidad cuyos resultados a nivel país para la totalidad de la red incumplieron con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 5. Indicadores del operador Liberty sobre los que se detectaron incumplimientos durante el 2021

Red	Parámetro	Operador	2021	Umbral
2G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Liberty	80,6	90
2G	Porcentaje de Llamadas interrumpidas (%)	Liberty	3,7	2
4G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio 2021 (%)	Liberty	66,2	70,0

Nota: En color naranja se resaltan los indicadores cuyo resultado nacional para la totalidad de la red incumple el umbral reglamentario.  
 Fuente: Elaboración propia DGC.

**Quinto:** Indicar a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. que el Plan de Mejoras propuesto deberá tener como plazo máximo de ejecución 1 año, sin embargo, para el caso de los indicadores que requieren atención prioritaria según lo señalado en el punto anterior se otorga un plazo máximo de 6 meses. El Plan de Mejores deberá iniciar en el mes de enero del año 2023 y deberá ser remitido en versión digital de formato Excel. Este plan debe contener al menos los siguientes campos de información:

- a. Indicador por atender
- b. Tecnología
- c. Código del Distrito por atender
- d. Porcentaje de cumplimiento actual de conformidad con el informe
- e. Fecha de inicio de intervención
- f. Fecha de final de intervención
- g. Acciones de mejora por implementar

**Sexto:** Comunicar a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. que de conformidad con el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, debido a incumplimientos reiterados en indicadores de calidad durante dos períodos consecutivos (2020 y 2021) tal y como se detalla en la tabla 2, se aplicará un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios que presenten reclamaciones por un 94,3% sobre servicios de telefonía móvil.

Tabla 6. Indicadores de calidad con incumplimientos durante dos años consecutivos, período 2020-2021

Red	Parámetro	Operador	2020	2021	Umbral
2G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Liberty	73,5	80,6	90
2G	Porcentaje de Llamadas interrumpidas (%)	Liberty	5,0	3,7	2

Nota: En color naranja se resaltan los indicadores de los periodos 2020 y 2021 cuyo resultado nacional para la totalidad de la red incumple el umbral reglamentario.  
 Fuente: Elaboración propia DGC.

**Sétimo:** Señalar a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. que de conformidad con el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, “Si la aplicación de un FAC se

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642".*

**Octavo:** Informar a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. que en cuanto al plazo de aplicación del FAC, el artículo 50 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios establece que *"Una vez aplicado un ajuste por calidad de servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 inciso 13 de la Ley N° 8642, éste se mantendrá hasta que el operador/proveedor demuestre ante la SUTEL que los niveles de calidad de los indicadores evaluados han alcanzado sus respectivos umbrales de cumplimiento; lo anterior sin perjuicio de las verificaciones que pueda efectuar la SUTEL para corroborar dicho cumplimiento. Una vez alcanzados los umbrales de cumplimiento para los indicadores que conforman un servicio en particular, el operador/proveedor presentará a la SUTEL la información necesaria a fin de que esta autorice la suspensión del FAC y el reajuste de la tarifa del servicio a su valor normal".* Por lo anterior, la aplicación del FAC se mantendrá hasta tanto se comprueben por parte de esta Superintendencia las mejoras en los indicadores de calidad señalados en el Resuelve Sexto, lo cual se verificará en el informe de calidad del servicio móvil del periodo 2023 con datos del 2022.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE**

## ARTÍCULO 4

### PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL

#### **4.1 - Atención de los acuerdos 009-069-2022 y 012-053-2022 en respuesta al oficio MICITT-DVT-OF-359-2022.**

**Se une a la sesión la funcionaria Paola Bermúdez Quesada para exponer el siguiente tema de la Dirección General de Fonatel.**

Informa la Presidencia que se recibió el oficio 10273-SUTEL-DGF-2022, de fecha 18 de noviembre del 2022 mediante el cual la Dirección General de Fonatel remite la información solicitada por el Viceministerio de Telecomunicaciones, como adenda al acuerdo 012-053-2022, del acta de la sesión 053-2022, celebrada el 28 de julio del 2022.

De seguido el respectivo intercambio de impresiones:

**"Paola Bermúdez:** *Mediante el oficio 10273-SUTEL-DGF-2022 del 18 de noviembre, la Dirección General de Fonatel presenta a la sesión del Consejo, la propuesta de respuesta al oficio de solicitud de aclaración de información presentado por el Micitt mediante el oficio MICITT-DVT-OF-689-2022. Este oficio fue conocido en la sesión del Consejo 009-069-2022, por lo que se presenta a esta sesión el ajuste a la adenda del archivo relacionado a las velocidades comerciales ofrecidas en cada una de las zonas Zii.*

*El documento que está incluido en la sesión, contempla varios antecedentes que vienen desde julio del 2021, en el que el Micitt solicita varia información relacionada a las velocidades de los centros de prestación, a las velocidades prestadas en ciertos cantones, esta información se ha ido atendiendo al Micitt en diferentes espacios de tiempo, sin embargo, la que nos interesa es justamente la que se presentó en julio del 2022, mediante oficio 359 el Micitt solicita nuevamente una actualización de la información remitida en el 2021. Esta se atiende mediante acuerdo del Consejo 012-053 del 28 de julio y se remiten varios adjuntos a la respuesta en solicitud del Micitt, donde se incluye la disponibilidad de cobertura y velocidad de descarga de 3G y 4G*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*móvil por distrito, las suscripciones de Internet fija por cantón a diciembre, velocidad de acceso a Internet fijo nacional y distrito, listado de los centros de prestación de servicios públicos atendidos por medio de Fonatel a diciembre 2021 y disponibilidad de acceso a Internet fijo por esos distritos.*

*Sin embargo, el 4 de octubre, mediante oficio 689, el Viceministerio comunica al Consejo de la Sutel que se requieren los datos de las velocidades comerciales para cada uno de los distritos de la zona Zii. Esta información fue preparada y se anexa en un archivo denominado exactamente velocidades de acceso a Internet fijo, nacional y distrito.*

*Resulta importante aclarar que la información que ya se había remitido en julio anterior no presenta variaciones, así que se mantiene igual, lo único que cambia es este anexo, entonces, la propuesta de acuerdo es dar por recibido el presente oficio mediante el cual se atiende la solicitud de información del Micitt de la nota 689 y también se atiende el acuerdo 012-053.*

*El segundo punto sería remitir el viceministerio de telecomunicaciones el documento con el Excel adjunto al presente oficio, denominado velocidad de acceso a Internet fijo nacional y distrito, versión dos. Todo lo anterior va en la información remitida mediante el acuerdo 012-053 y 005-076, del 20 de agosto del 2021. Eso sería.*

**Gilbert Camacho:** *Ok, gracias doña Paola. Doña Angélica, algún comentario final.*

**Angélica Chinchilla:** *No don Gilbert, vi el oficio y le hice algunas observaciones y a la propuesta del equipo de Fonatel y ya las apuntaron dentro de la propuesta que se remitió al Consejo, entonces ya está atendido lo que se recomendó."*

La funcionaria Bermúdez Quesada hace ver la conveniencia de atender este tema a la brevedad, y solicita al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que 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 información expuesta, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

**ACUERDO 022-078-2022**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 10273-SUTEL-DGF-2022 de fecha 18 de noviembre del 2022 mediante el cual la Dirección General de Fonatel remite la información solicitada por el Viceministerio de Telecomunicaciones a través del oficio MICITT-DVT-OF-689-2022, esto como adenda a la información suministrada por medio del acuerdo 012-053-2022 del acta 053-2022 del 28 de julio del 2022.
2. Remitir el oficio mencionado en el numeral anterior al Viceministerio de Telecomunicaciones y adjuntar el documento Excel denominado 1.c Velocidades Acceso Internet Fijo Nacional y Distrito\_v2.xlsx, en sustitución del Excel denominado 1.c Velocidades Acceso Internet Fijo Nacional y Distrito.xlsx notificado mediante acuerdo 012-053-2022.
3. Tomar en cuenta que todo lo anterior se da como adenda a la información remitida mediante acuerdos 012-053-2022 y 005-076-2021, y la información del correo electrónico del 20 de agosto del 2021.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE**

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

## ARTÍCULO 5

### PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS

#### **5.1. Informe técnico sobre la devolución de recurso de numeración presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad.**

**Se incorpora a la sesión el funcionario Juan Gabriel García Rodríguez, para el conocimiento de los temas de la Dirección General de Mercados.**

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe emitido por la Dirección General de Mercados, con respecto a la devolución de recurso de numeración presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad.

Al respecto, se conoce el oficio 10254-SUTEL-DGM-2022, del 17 de noviembre del 2022, por el cual esa Dirección expone el tema.

A continuación, el intercambio de impresiones:

**“Juan Gabriel García:** Con relación al informe técnico 10254-SUTEL-DGM-2022, se da trámite a la solicitud de devolución de recurso numérico presentada por el ICE, en relación con la numeración 0800 de cobro revertido internacional y 00800. En realidad, se están atendiendo mediante este informe 2 solicitudes.

Con fecha 15 de noviembre del 2022, el ICE nos presentó el primer oficio del 264-483-2022, para devolver numeración específica 0800 de cobro revertido. Corresponde a la devolución de 5 números de ese servicio especial y mediante el oficio 264-484-1022, recibido en la misma fecha, 15 de noviembre del 2022, presentó la solicitud para desinscribir del Registro Nacional de Telecomunicaciones 2 números asociados al servicio internacional de cobro revertido, numeración 00800.

Luego del análisis realizado, además de las manifestaciones que señala el ICE, en las cuales indica que los servicios ya no están siendo utilizados por los usuarios finales, además de lo que establecen las obligaciones que tiene Sutel en relación con el recurso numérico, al ser considerado un recurso escaso, se considera que se debe recuperar esta numeración, con el fin de que se ponga a disposición de terceros operadores que puedan estar interesados en su uso y sus servicios.

Aquí es importante aclarar que la numeración 00800 de servicios de cobro revertido internacional sí es asignada por Sutel y en ese sentido, lo que corresponde es recuperarla y des inscribirla en el Registro Nacional de Telecomunicaciones para ponerla a disposición de terceros.

En relación con la numeración 00800, únicamente lo que procede es des inscribirla, en vista que es numeración que otorga la UIT y en nuestro caso, por un tema de transparencia, se inscribe en el Registro para que terceros operadores puedan saber que operador tiene asignado ese recurso numérico y por un tema de garantizar la interoperabilidad.

En ese sentido, la recomendación de cara a estas solicitudes es proceder, por un lado, con la recuperación de los números 0800 y por otro lado, la descripción de la totalidad de los números presentados por el ICE”.

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado, a lo que indican que no.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

La Presidencia consulta a los señores Miembros de Consejo si desean referirse al tema, a lo que señalan que no tienen observaciones.

El funcionario García Rodríguez hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10254-SUTEL-DGM-2022, del 17 de noviembre del 2022 y la explicación brindada por el funcionario García Rodríguez, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

**ACUERDO 023-078-2022**

- I. Dar por recibido el oficio 10254-SUTEL-DGM-2022, del 17 de noviembre del 2022, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo el informe técnico correspondiente a la solicitud de devolución de recurso de numeración presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

**RCS-316-2022**

**“RECUPERACIÓN Y DESINSCRIPCIÓN DE RECURSO NUMÉRICO ASIGNADO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES DE COBRO REVERTIDO INTERNACIONAL, NUMERACIÓN 0800 Y 00800 UIFN”**

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

**RESULTANDO:**

1. Que mediante 264-483-2022 (NI-17349-2021) recibido el 15 de noviembre del 2022, el ICE presentó la solicitud de devolución de numeración 0800 de cobro revertido automático internacional, previamente asignada al ICE, como se indica a continuación:

Recurso numérico	Nombre de usuario final	Uso de numeración	Resolución con el cual se asignó
0800-015-0415	TATA CANADÁ	Servicios especiales cobro revertido internacional	RCS-164-2017
0800-015-0451	TATA CANADÁ	Servicios especiales cobro revertido internacional	RCS-164-2017
0800-015-0672	TATA CANADÁ	Servicios especiales cobro revertido internacional	RCS-164-2017
0800-052-1683	TELMEX MÉXICO	Servicios especiales cobro revertido internacional	RCS-164-2017
0800-052-1725	TELMEX MÉXICO	Servicios especiales cobro revertido internacional	RCS-125-2020

2. Que mediante el oficio 264-484-2022 (NI-17348-2022) recibido el 15 de noviembre del 2022, el ICE presentó la solicitud de des-inscripción de numeración 00800 de cobro revertido automático internacional UIFN, previamente asignada al ICE, como se indica a continuación:

Recurso numérico	Nombre de usuario final	Uso de numeración	Acuerdo o número de resolución con el cual se asignó
------------------	-------------------------	-------------------	--

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

00800-2267-6241	TATA CANADÁ	Servicios especiales cobro revertido internacional UIFN	RCS-164-2017
00800-4455-2345	TATA CANADÁ	Servicios especiales cobro revertido internacional UIFN	013-010-2018

3. Que mediante el oficio 10254-SUTEL-DGM-2022 del 17 de noviembre de 2022, la Dirección General de Mercados rindió un informe mediante el cual recomienda la recuperación del recurso numérico anteriormente asignado al ICE.
4. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, le corresponde a la Sutel controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 20 del Decreto Ejecutivo 40943-MICITT, Plan Nacional de Numeración corresponde a la Sutel la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- IV. Que, para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 10254-SUTEL-DGM-2022, indica que, en la solicitud presentada se señala que el recurso numérico no se encuentra en uso y solicita que la Sutel proceda con el trámite de retorno de numeración. 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:

“(…)

**II. Análisis de la recuperación de numeración:**

1. Que el artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública (Ley 6227) indica lo siguiente:
  1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes.
  2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa.

(…)”
2. Que el artículo 225 inciso 1, de la Ley 6227 en relación con la gestión de uso de numeración administrada por esta Superintendencia, indica:
  1. El órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses del administrado.

(…)”
3. Que el artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, establece que le corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante Sutel) controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración. Asimismo, el artículo

23 de noviembre del 2022

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

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.

4. Que de conformidad con el artículo 6 inciso 18) de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642), se define el recurso numérico como un recurso escaso.
5. Que corresponde a la Sutel la supervisión del uso de los recursos numéricos asignados a los proveedores de telecomunicaciones, esto con el fin de monitorear y erradicar la retención de códigos sin uso planificado o requerido, basado en lo dispuesto en el artículo 21 del Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo 40943-MICITT publicado el 23 de marzo de 2018 mediante Alcance Digital N°63 del Diario Oficial La Gaceta (PNN). En esta misma línea este Órgano Regulador puede requerir reportes a los operadores o en su defecto realizar pruebas de monitoreo del uso de numeración a fin de detectar su correcta utilización.
6. Que se tiene la manifestación de la voluntad expresa del ICE, indicado sus clientes comerciales y según consta en los oficios 264-483-2022 (NI-17349-2021) y 264-484-2022 (NI-17348-2021) recibidos ambos el 15 de noviembre 2022, de efectuar la devolución de los recursos numéricos citados en el apartado anterior, así como la desinscripción señalada, esto debido a que dichos clientes, no harán más uso del servicio brindado por el ICE a través de la numeración asignada.
7. Que de conformidad con el artículo 20 del PNN, la Sutel debe mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
8. Que de conformidad con lo expuesto anteriormente, a la Sutel le corresponde como Órgano, que por mandato legal debe velar por la buena administración del recurso de numeración y mantener un registro actualizado del mismo, recuperar el recurso numérico citado anteriormente, mismo que fue asignado al ICE y que ahora señala como numeración inactiva, para que pueda ser asignada a otros operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones que en el futuro lo soliciten según sea requerido por sus clientes comerciales.

### III. Conclusiones y Recomendaciones:

- En vista de la información proporcionada por el ICE y la voluntad expresada por dicha entidad mediante los oficios 264-483-2022 (NI-17349-2021) y 264-484-2022 (NI-17348-2021) recibidos ambos el 15 de noviembre 2022, al amparo de lo expresado por sus clientes comerciales, corresponde recuperar el recurso numérico 0800 para la prestación de servicios de cobro revertido internacional que le fue asignado previamente a dicha entidad, así como proceder con la desinscripción del RNT de la numeración UFIN que se detalla en el siguiente cuadro:

Recurso numérico	Nombre de usuario final	Uso de numeración	Resolución o acuerdo con el cual se asignó
0800-015-0415	TATA CANADÁ	Servicios especiales cobro revertido internacional	RCS-164-2017
0800-015-0451	TATA CANADÁ	Servicios especiales cobro revertido internacional	RCS-164-2017
0800-015-0672	TATA CANADÁ	Servicios especiales cobro revertido internacional	RCS-164-2017
0800-052-1683	TELMEX MÉXICO	Servicios especiales cobro revertido internacional UIFN	RCS-164-2017
0800-052-1725	TELMEX MÉXICO	Servicios especiales cobro revertido internacional	RCS-125-2020
00800-2267-6241	TATA CANADÁ	Servicios especiales cobro revertido internacional UIFN	RCS-164-2017
00800-4455-2345	TATA CANADÁ	Servicios especiales cobro revertido internacional UIFN	013-010-2018

- Se recomienda actualizar el Registro de Numeración que se encuentra visible en la página electrónica de la Sutel y en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, para que se muestre como disponible el recurso numérico 0800 y pueda ser asignado a otros operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones que en el futuro lo soliciten según sea requerido por sus clientes comerciales.  
(...)"

VI. Que la Sutel debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe de garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de la numeración asignada previamente, tanto para redes de telefonía básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP.

- VII. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es recuperar el recurso de numeración asignado anteriormente 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. Recuperar, el siguiente recurso numérico especial de cuatro dígitos, marcación rápida, se asignó al Instituto Costarricense de Electricidad en el detalle que se indica a continuación:

<i>Recurso numérico</i>	<i>Nombre de usuario final</i>	<i>Uso de numeración</i>	<i>Resolución o acuerdo con el cual se asignó</i>
0800-015-0415	TATA CANADÁ	Servicios especiales cobro revertido internacional	RCS-164-2017
0800-015-0451	TATA CANADÁ	Servicios especiales cobro revertido internacional	RCS-164-2017
0800-015-0672	TATA CANADÁ	Servicios especiales cobro revertido internacional	RCS-164-2017
0800-052-1683	TELMEX MÉXICO	Servicios especiales cobro revertido internacional UIFN	RCS-164-2017
0800-052-1725	TELMEX MÉXICO	Servicios especiales cobro revertido internacional	RCS-125-2020
00800-2267-6241	TATA CANADÁ	Servicios especiales cobro revertido internacional UIFN	RCS-164-2017
00800-4455-2345	TATA CANADÁ	Servicios especiales cobro revertido internacional UIFN	013-010-2018

2. Actualizar el Registro de Numeración para que el recurso numérico aquí recuperado, se muestre como disponible para ser asignado a otros operadores. Esta información debe ser actualizada en la página electrónica de la Sutel y en el Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT) 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.
3. Notificar esta resolución a todos los operadores con numeración asignada.

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**

- 5.2. Informe sobre la solicitud de cambio de razón social presentado por Conecta Developments, S. A.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

Para continuar, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe emitido por la Dirección General de Mercados, con respecto a la solicitud de cambio de razón social presentada por la empresa Conecta Development, S. A.

Al respecto, se conoce el oficio 10255-SUTEL-DGM-2022, del 17 de noviembre del 2022, por medio del cual esa Dirección expone el tema señalado.

A continuación, el intercambio de impresiones:

*“**Juan Gabriel García:** Mediante el oficio sin número de ingreso recibido el 07 de octubre del 2022, la empresa **BBNET Technologies, S. A.**, anteriormente denominada **Conecta Developments, S. A.** presentó una solicitud para el cambio de razón social y con el fin de que se haga la respectiva inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.*

*Esta empresa fue autorizada mediante la resolución **RCS-240-2013**, del 07 de agosto del 2013, para prestar los servicios de telefonía fija en la modalidad IP en la provincia de San José.*

*Como parte del procedimiento que tenemos establecido, se hicieron las consultas a la Dirección General de Calidad para conocer si había reclamaciones en nombre de la empresa anteriormente denominada **Conecta Developments** y en fecha 15 de noviembre recibimos respuesta por parte de esa Dirección, en la cual nos indican que no existen reclamaciones en ese sentido. Asimismo, se realizaron todas las verificaciones desde el punto de vista legal, en relación con la documentación presentada por la empresa **BBNET Technologies**.*

*Se verifica que el cambio de razón lo social queda debidamente registrado en el Registro de Personas Jurídicas del Registro Público, bajo la cita del tomo 2022, asiento 456145, consecutivo 1 y en ese sentido, lo correspondiente es recomendar a este Consejo que se proceda con la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones sobre el cambio de razón social de **Conecta Development** a **BBNET Technologies, S. A.**, conservando el mismo número de cédula Jurídica.*

*También se recomienda apereibir a la empresa que mantiene todas las obligaciones establecidas en su título habilitante, señalado mediante la resolución **RCS-240-2013**, así como todas las obligaciones contractuales que haya asumido a la fecha para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.*

*Dejar constando también que las obligaciones económicas y parafiscales a nombre de **Conecta Developments, S. A.** se continuarán tramitando de la misma manera, bajo la razón social de **BBNET Technologies, S. A.** y se recomienda también notificar internamente a todas las Direcciones de esta Superintendencia, para lo correspondiente en la atención de las respectivas funciones y al RNT”.*

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado, a lo que indican que no.

La Presidencia consulta a los señores Miembros de Consejo si desean referirse al tema, a lo que señalan que no tienen observaciones.

El funcionario García Rodríguez hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10255-SUTEL-DGM-2022, del 17 de noviembre del 2022 y la explicación brindada por el funcionario García Rodríguez, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

**ACUERDO 024-078-2022**

- I. Dar por recibido el oficio 10255-SUTEL-DGM-2022, del 17 de noviembre del 2022, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo el informe correspondiente a la solicitud de cambio de razón social presentada por la empresa Conecta Development, S. A.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

**RCS-317-2022**

**“CAMBIO DE RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA CONECTA DEVELOPMENTS S. A.  
A BBNET TECHNOLOGIES S. A.**

**EXPEDIENTE: C0649-REG-INF-00693-2021**

---

**RESULTANDO:**

1. Que mediante la resolución RCS-240-2013 de las 09:40 horas del 7 de agosto del 2013, el Consejo de Sutel acordó otorgar autorización a la empresa para prestar los servicios de transferencia de datos en las modalidades de acceso a internet y el servicio de telefonía fija en la modalidad IP en el cantón de Curridabat de la provincia de San José, bajo la razón social **CONECTA DEVELOPMENTS S.A.**
2. Que mediante nota recibida el 7 de octubre del 2022, (NI-15071-2022) el señor Javier Sauma Rossi, en su condición de Apoderado Generalísimo de la empresa **BBNET TECHNOLOGIES S.A.** con cédula jurídica 3-101-646198, anteriormente denominada **CONECTA DEVELOPMENTS S.A.** solicitó que se tome en consideración el cambio de razón social para todo trámite ante la institución y la respectiva inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
3. Que mediante correo electrónico enviado el día 25 de octubre de 2022 desde la dirección electrónica mariafernanda.casafont@sutel.go.cr remitido a la Dirección General de Calidad y Espectro de la SUTEL a las direcciones electrónicas natalia.ramirez@sutel.go.cr y cesar.valverde@sutel.go.cr se solicita confirmar si al momento de la solicitud el operador tiene reclamaciones de usuario final, a lo cual responden mediante correo electrónico de fecha 15 de noviembre del 2022 desde la dirección cesar.valverde@sutel.go.cr que no se tienen reclamaciones abiertas de usuario final a la empresa **CONECTA DEVELOPMENTS S.A.**
4. Que mediante oficio 10255-SUTEL-DGM-2022 del 17 de noviembre de 2022, la Dirección General de Mercados rindió informe sobre esta solicitud, el cual se conoce en la presente sesión.
5. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**CONSIDERANDO:**

- I. Que el operador cuyas manifestaciones ha procedido a analizar la Dirección General de Mercados, con fundamento en el artículo 44 incisos q), r), s) y t) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados, cuenta con la autorización otorgada por la SUTEL según lo que consta en su respectivo expediente administrativo. Dicha autorización se dio, con fundamento en el artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642 y los artículos 37 y siguientes del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 34916-MINAET, en este caso a favor de la empresa conocida en su momento como **CONECTA DEVELOPMENTS, S. A.**, cédula jurídica 3-101-646198, la cual posteriormente notificó a la Sutel un cambio de razón social, siendo que ahora la sociedad pasaría a llamarse **BBNET TECHNOLOGIES, S. A.**
- II. Que como consecuencia de un cambio de razón social, el operador **CONECTA DEVELOPMENTS S.A.** pasó a denominarse **BBNET TECHNOLOGIES S.A.** conservando – como es lo usual en estos casos- su número de cédula jurídica 3-101-646198. Dicho cambio ha sido debidamente inscrito en el Registro Nacional, por lo que corresponde actualizar la razón social del operador autorizado en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- III. Que es función de la SUTEL, de acuerdo con el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley N° 7593):
  - “a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del Sector, lo establecido en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, la Ley general de telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.*
  - (...)*
  - e) Velar por el cumplimiento de deberes y derechos de los operadores de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones.”*
- IV. Que la solicitud presentada en este caso ha sido analizada por la Dirección General de Mercados, en el respectivo informe 10255-SUTEL-DGM-2022 del 17 de noviembre de 2022:

*“(...)*

**II. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD Y LA DOCUMENTACIÓN LEGAL APORTADA:**

*A partir de la información que acompaña la gestión, es posible establecer que:*

- 1. Por medio del acta número trece protocolizada de la Asamblea de Accionistas de la respectiva sociedad, se acordó el cambio de nombre de la sociedad que pasó de ser **CONECTA DEVELOPMENTS S.A.** a **BBNET TECHNOLOGIES S.A.** conservando el mismo número de cédula jurídica 3-101-646198.*
- 2. Dicho cambio de razón social quedó debidamente registrado en el Registro de Personas Jurídicas del Registro Público bajo las citas del tomo 2022 asiento 456145, consecutivo 1.*
- 3. El representante de la empresa aporta los siguientes documentos:*

23 de noviembre del 2022

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- *Formulario para la actualización de datos del regulado, en el cual constan los nuevos medios de comunicación para la empresa, así como la actualización del representante legal en Costa Rica.*
  - *Testimonio de protocolización de Asamblea de Accionistas de donde se reforma la razón social de **BBNET TECHNOLOGIES S.A.***
  - *Certificación literal de personería jurídica de **BBNET TECHNOLOGIES S.A.***
  - *Certificación notarial con vista en el Registro de accionistas de **BBNET TECHNOLOGIES S.A.***
4. *La Dirección General de Calidad y Espectro de la SUTEL confirmó no se tienen reclamaciones abiertas de usuario final y la respectiva empresa.*

*Al tratarse de un cambio en la razón social de la empresa **BBNET TECHNOLOGIES S.A.** anteriormente denominada **CONECTA DEVELOPMENTS S.A.** con cédula jurídica 3-101-646198, la Dirección General de Mercados hace una constatación del hecho, al encontrarse inscrito en el Registro de Personas Jurídicas. Por lo tanto, al momento corresponde la actualización del Registro Nacional de Telecomunicaciones para que se inscriba la nueva razón social siendo esta **BBNET TECHNOLOGIES S.A.**, no extinguiéndose así ninguna de las anteriores obligaciones que la empresa en cuestión mantenga con la institución, de manera que deberá continuar pagando los montos respectivos por cánones y contribución parafiscal, así como seguir cumpliendo con toda la normativa de telecomunicaciones vigente, incluyendo la remisión de información de indicadores del sector.*

### **III. Conclusiones y Recomendaciones:**

*Toda vez que se han cumplido con los requisitos y trámites legales correspondientes a nivel de la conformación de la sociedad que figura como operador de redes públicas de telecomunicaciones autorizado, siendo que el cambio de su razón social se encuentra ya inscrito en el Registro Nacional y no habiendo tampoco limitaciones o requisitos previos que cumplir según la normativa que rige al sector de telecomunicaciones, se recomienda:*

1. *Proceder a inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones el cambio de razón social de **CONECTA DEVELOPMENTS S.A.** a **BBNET TECHNOLOGIES S.A.** conservando el mismo número de cédula jurídica 3-101-646198.*
2. *Apercibir a **BBNET TECHNOLOGIES S.A.** que mantiene todas las obligaciones establecidas en el título habilitante otorgado mediante la resolución del Consejo de la Sutel, RCS-240-2013 de las 09:40 horas del 7 de agosto del 2013, así como todas las obligaciones contractuales que hayan sido asumidas.*
3. *Dejar constando que las obligaciones económicas y parafiscales a nombre de **CONECTA DEVELOPMENTS S.A.** se continuarán tramitando de la misma manera, ahora bajo la razón social **BBNET TECHNOLOGIES S.A.***
4. *Notificar internamente a las Direcciones de Operaciones y la Dirección General de Fonatel, para las respectivas gestiones asociadas a los cánones y la contribución especial parafiscal de Fonatel, y a la Dirección General de Calidad para lo que corresponda en relación con sus funciones.*
5. *Señalar que en el presente acto, no se reportan cambios en relación con los servicios de telecomunicaciones y las zonas de cobertura autorizadas a la empresa **BBNET TECHNOLOGIES S.A.**”*

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- IV. Que de acuerdo con lo anterior, se deben actualizar el Registro Nacional de Telecomunicaciones y en los registros internos de la Superintendencia, y los cambios señalados con respecto a la razón social.

**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 de la Dirección General de Mercados emitido mediante el oficio 10255-SUTEL-DGM-2022 del 17 de noviembre de 2022.
2. Tener por modificada la razón social del operador autorizado mediante la resolución RCS-240-2013 de las 09:40 horas del 7 de agosto del 2013, del Consejo de la SUTEL, quien modificó su razón social a **BBNET TECHNOLOGIES S.A.** conservando el mismo número de cédula jurídica 3-101-646198.
3. Manifiestar que **BBNET TECHNOLOGIES S.A.** con número de cédula jurídica 3-101-646198, asume todas las obligaciones expresadas en el título habilitante de la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-240-2013 de las 09:40 horas del 7 de agosto del 2013.
4. Ordenar inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones el cambio de razón social de **CONECTA DEVELOPMENTS S.A.** a **BBNET TECHNOLOGIES S.A.** conservando el mismo número de cédula jurídica 3-101-646198.
5. Notificar internamente a las Direcciones de Operaciones y FONATEL, para los respectivos cobros de cánones y la contribución parafiscal de FONATEL, y a la Dirección de Calidad para lo que corresponda en cuanto a estándares de calidad y protección de derechos de los usuarios finales.
6. Dejar constando que las obligaciones económicas y parafiscales a nombre de **CONECTA DEVELOPMENTS S.A.** se continuarán tramitando de la misma manera, ahora bajo la razón social a **BBNET TECHNOLOGIES S.A.**
7. Señalar que en el presente acto, no se reportan cambios en relación con los servicios de telecomunicaciones y las zonas de cobertura autorizadas a la empresa **BBNET TECHNOLOGIES S.A.**

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. Deberá 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

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

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**  
**INSCRÍBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

**5.3. Solicitud de intervención y medida cautelar urgentísima presentada por Millicom Cable Costa Rica, S. A.**

De inmediato, la Presidencia presenta para consideración del Consejo el informe emitido por la Dirección General de Mercados, con respecto a la solicitud de intervención y medida cautelar urgentísima presentada por la empresa Millicom Cable Costa Rica.

Al respecto, se conoce el oficio 10411-SUTEL-DGM-2022, del 23 de noviembre del 2022, en el cual la Dirección General de Mercados emite el criterio correspondiente en relación con la solicitud de intervención y medida cautelar urgentísima presentada por Millicom Cable Costa Rica, S. A. en contra de Televisora de Costa Rica, S. A., por aspectos relacionados con los derechos exclusivos asociados al contenido televisivo por la celebración de la copa mundial de fútbol de la FIFA.

A continuación, el intercambio de impresiones:

**“Gilbert Camacho:** Este tema tuvo que incluirse, porque llegó hace unos días de la empresa Tigo y tiene que ver con el tema de la programación y difusión de los partidos del Mundial. No dio tiempo de presentarlo en una sesión anterior para asignárselo a la Dirección General de Mercados. Sin embargo, el mismo día que llegó que por correo electrónico yo mismo se lo solicité a esa Dirección y le pedí que lo incluyera para hoy dada la solicitud urgentísima.

*Aquí me gustaría preguntar a Juan Gabriel si el criterio que viene acá y que él va a explicar no solo viene con la aprobación de la Dirección General de Mercados, sino también con la revisión de la Unidad Jurídica.*

*Esa sería mi pregunta antes de que Juan Gabriel exponga. No sé don Federico o doña Cinthya, si tienen alguna advertencia antes. Ok, si no hay advertencia o solicitud, entonces Juan Gabriel, adelante.*

**Juan Gabriel García:** Para contestar su pregunta, el tema se conversó con la Unidad Jurídica, no de manera directa, que es un tema que podría ser recurrido, como como acto del Consejo y en ese sentido le correspondería a la Unidad Jurídica, pues conocerlo. Hubo alguna conversación al respecto, principalmente sobre algunos casos que ellos han tratado de manera similar, para ver cuál ha sido la línea en la cual se ha atendido, pero ellos no entraron a conocer el tema de fondo, por esos motivos.

*Efectivamente, como lo planteó don Gilbert, esta solicitud de intervención y medida cautelar urgentísima se presenta el 18 de noviembre del año 2022 y está relacionada con los derechos exclusivos asociados al contenido televisivo.*

*En la solicitud, Millicom explicara que ha recibido notas por parte de Televisora de Costa Rica, en las cuales se establece que Televisora tiene los derechos exclusivos para la transmisión del mundial de fútbol de la FIFA y que en ese sentido, no le corresponde a Tigo la transmisión de esos partidos, los cuáles se estarían transmitiendo por Canal 7.*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*Hoy en día, Tigo como cablera tiene en su grilla de canales el canal 7 como tal, sin embargo, debido a lo que le expresa Televisora de Costa Rica por estos derechos, le indica que al ser un contenido exclusivo, no debe difundirlos.*

*Tigo hace una explicación en su medida cautelar en relación con los daños y perjuicios, que tendría si no puede realizar la transmisión. También señala que la cantidad de partidos que se van a transmitir por Canal 7 son 32 de los 64 en total, los otros 32 estarían pasando por otras plataformas, pero la pretensión de Tigo era poder transmitir los 32 partidos que se realizarían por Canal 7.*

*Sin embargo, debido a las notas que le ha enviado Televisora de Costa Rica, se ha visto en la imposibilidad y en ese sentido plantea pues la medida cautelar. Asimismo, plantea que sobre el procedimiento de intervención se declare que Televisora Costa Rica ha incumplido su obligación de brindar libre acceso a los contenidos abiertos de Canal 7 y se declare que Televisora Costa Rica pretende obstruir a Tigo su obligación de transmitir los contenidos de televisión de Canal 7 y se declare que ha violentado los derechos e intereses de los suscriptores.*

*También pretende que se impongan sanciones asociadas a la Ley General de Telecomunicaciones, las sanciones que correspondan y se ordene abstenerse a volver a incurrir en una conducta similar.*

*Sobre este tema, se abordan las principales funciones que tiene la Sutel establecidas en la ley, tanto en la Ley 8642 como la Ley 7593. Asimismo, la Ley 8660.*

*Específicamente en la ley 7593, se establecen las obligaciones fundamentales que tiene esta Superintendencia, en las cuales no se desprende una específica en materia de contenido televisivo. Asimismo, en el artículo 73 de las funciones que tiene el Consejo de esta Superintendencia, tampoco existe una función directa en materia de contenido televisivo. Entonces es un aspecto que se marca en el informe.*

*También, propiamente ya en algunos análisis que se han realizado a lo interno de la Dirección o algunos antecedentes que hay en materia de contenido, se nombran algunos, entre ellos lo dispuesto en la resolución RCS-242-2016, que está relacionado con la distinción de los mercados de servicios de comunicación audiovisual y servicios de telecomunicaciones presentes en la difusión sonora y televisiva de acceso libre y la competencia de Sutel en materia de competencia de los mercados de servicios derivados de la explotación de redes para soporte de telecomunicaciones audiovisuales y de radiodifusión.*

*De lo relevante de esta resolución, que está enfocada en la parte de la función que tiene Sutel en materia de concentraciones, se indica que la competencia que tienen Sutel asociada a los servicios de radiodifusión sonora, que se deriva exclusivamente en la regulación y supervisión de las redes de soporte de los servicios audiovisuales de radiodifusión y excluye todos aquellos servicios de comunicación audiovisual, entre los que pueden estar los contenidos, la programación, la pauta publicitaria.*

*Entonces eso es un aspecto relevante que se logra rescatar de esta resolución. Otro aspecto relevante es que se indica que la Superintendencia no tiene competencia para conocer y resolver las concentraciones ni prácticas monopolísticas en los mercados asociados a la prestación de servicios de comunicación audiovisual presentes en actividades de radiodifusión sonora y televisiva de acceso libre.*

*Como indiqué, la resolución versa sobre temas de competencia. No obstante, es relevante, en vista de que en el fondo lo que indica es que la competencia de Sutel es en materia de las redes de telecomunicaciones con las cuales se prestan los servicios de radiodifusión sonora y televisiva.*

*Por otra parte, se hace un análisis o una recopilación de algunos informes de la Unidad Jurídica, del oficio 05730-SUTEL-UJ-2018, del 17 de julio del 2018, en la cual se atiende una consulta presentada por la Unión de Taxistas Costarricenses, relacionada con la posibilidad de que se establezcan sanciones o bloqueos en el contenido televisivo de algunos canales nacionales en las cuales se pautaba cierto contenido.*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*En esa oportunidad, la Unidad Jurídica hace un análisis y de manera similar, logra concluir que la potestad que tiene Sutel versa específicamente en relación con la red de telecomunicaciones y no en el fondo sobre el contenido televisivo como tal.*

*Por otra parte, se incluye también un análisis realizado por la misma Unidad Jurídica mediante el oficio 1006, SUTEL-UJ-2020, del 05 de febrero del 2020, en el cual se brindó respuesta a una consulta de la Defensoría de los Habitantes que estaba relacionada con el bloqueo también de contenido.*

*En este oficio, la Unidad Jurídica recopila una serie de conclusiones que Sutel ha ido emitiendo con relación a los servicios de contenido y entre los que destaca que la ley no le asigna a Sutel competencia para ordenar la desconexión o bloqueos a los proveedores de servicios de información en el caso de que sean utilizados para la prestación ilegítima de servicios públicos. Asimismo, se indica que a partir de lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 8642, Sutel carece de competencias para la regulación de contenidos de los servicios audiovisuales, las pautas publicitarias divulgadas en los medios de comunicación audiovisual de acceso libre.*

*Entonces a manera de conclusión y luego de análisis realizado también en el marco de lo dispuesto en el régimen de acceso, interconexión de la Ley General de Telecomunicaciones y el Reglamento de acceso, interconexión, en específico el artículo 64, donde se establecen cuáles son las causales de intervención por parte de Sutel, en las cuales no versa ninguna que se relacione en materia de contenido, se concluye lo siguiente:*

(“)

- 1. La solicitud de intervención y medida cautelar urgentísima planteada por Millicom Cable Costa Rica, S.A., trata de aspectos asociados al contenido de programas audiovisuales, no así a aspectos relacionados con una disputa en el marco del acceso o la interconexión de las redes de soporte para la prestación de los servicios de comunicación audiovisual.*
- 2. Las competencias de esta Superintendencia en el marco del Régimen de Acceso e Interconexión establecido en la Ley 8642, asociadas a los servicios de radiodifusión sonora y televisiva se refieren exclusivamente a la regulación, y supervisión de las redes de soporte de los servicios audiovisuales de radiodifusión, lo que excluye los servicios de comunicación audiovisual, entre otros, aspectos relacionados con disputas por el contenido de estos servicios.*
- 3. A falta de expresión legal que lo autorice, la SUTEL no puede llevar a cabo ninguna acción en relación con la programación del contenido televisivo que se transmite sobre las redes de telecomunicaciones.*
- 4. A partir de lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 8642, la SUTEL carece de competencias para la regulación de contenidos de los servicios audiovisuales divulgados en los medios de comunicación audiovisual de acceso libre.*
- 5. La información relativa a ingresos y gastos presentados por Millicom Cable Costa Rica S.A. en la solicitud de intervención y medida cautelar urgentísima, se considera información sensible y de interés únicamente de la empresa, por lo que en virtud de la naturaleza de dicha información y según la RCS-118-2022 debe mantenerse confidencial por el plazo es de tres (3) años a partir de la notificación correspondiente, la prueba 7 relacionada con cuatro certificaciones de contador público autorizado, así como el apartado 3 denominado Peligro en la mora (periculum in mora) de la medida cautelar en cuestión.*

*En virtud de las conclusiones indicadas, se recomienda al Consejo de la SUTEL lo siguiente:*

- 1. Reconocer**, la competencia de la Superintendencia de Telecomunicaciones en materia del Régimen de Acceso e Interconexión establecido en la Ley 8642, sobre la actividad de radiodifusión sonora y televisiva de acceso libre, para conocer y resolver las solicitudes de intervención y atención de

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*medidas cautelares, únicamente, en cuanto a la explotación de las redes de soporte de estos servicios de comunicación audiovisual. Como puede ser, pero no limitado, el servicio de transmisión y difusión de las señales de audio y video, de acuerdo al artículo 29 de la Ley 8642. Las competencias de esta Superintendencia asociadas a los servicios de radiodifusión sonora y televisiva se refieren exclusivamente a la regulación y supervisión de las redes de soporte de los servicios audiovisuales de radiodifusión, lo que excluye los servicios de comunicación audiovisual, entre otros, los contenidos televisivos.*

2. **Establecer**, que la Superintendencia de Telecomunicaciones no tiene competencia para conocer y resolver disputas en los mercados asociados a la prestación de los servicios de comunicación audiovisual presentes en la actividad de radiodifusión sonora y televisiva de acceso libre.
3. **Rechazar**, la solicitud de intervención y medida cautelar urgentísima presentada por Millicom Cable Costa Rica, S.A. en contra de Televisora de Costa Rica, S.A. por aspectos relacionados con los derechos exclusivos asociados al contenido televisivo por la celebración de la copa mundial de fútbol de la FIFA.
4. **Declarar** confidencial por el plazo de tres (3) años a partir de la notificación correspondiente, la prueba 7 aportada en la solicitud de intervención, la cual está relacionada con cuatro certificaciones de contador público autorizado, así como el apartado 3 denominado Peligro en la mora (periculum in mora) de la medida cautelar en cuestión”.

*Eso sería, don Gilbert y señores Miembros del Consejo.*

**Gilbert Camacho:** *Bueno, a mí me queda clara la explicación, en relación con que la Superintendencia, pues no sería competente en esta área. Dada la rapidez o la premura con la que se tuvo que trabajar, porque se estaba pidiendo una acción urgentísima de parte de Sutel, yo no le consulté con la debida antelación a doña Mariana Brenes y no sé si tiene ahora algo que indicar. Y por supuesto, con la disculpa del caso, porque por la premura, no tuve chance de consultarle antes, pero Mariana no sé si tiene algún comentario.*

**Mariana Brenes:** *Sí, de la explicación dada por Juan Gabriel, me queda claro y no tengo ninguna duda, no he revisado los documentos como tal, pero por lo menos de la explicación que aquí ha dado Juan Gabriel, me queda bastante claro el asunto”.*

El funcionario García Rodríguez hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10411-SUTEL-DGM-2022, del 23 de noviembre del 2022 y la explicación brindada por el funcionario García Rodríguez, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

**ACUERDO 025-078-2022**

1. **Dar** por recibido y aprobar el informe técnico 10411-SUTEL-DGM-2022, del 23 de noviembre del 2022, en el cual la Dirección General de Mercados emite el criterio correspondiente en relación con la solicitud de intervención y medida cautelar urgentísima presentada por Millicom Cable Costa Rica, S. A. en contra de Televisora de Costa Rica, S. A. por aspectos relacionados con los derechos exclusivos asociados al contenido televisivo por la celebración de la copa mundial de fútbol de la FIFA.

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

2. **Reconocer** la competencia de la Superintendencia de Telecomunicaciones en materia del Régimen de Acceso e Interconexión establecido en la Ley 8642, sobre la actividad de radiodifusión sonora y televisiva de acceso libre, para conocer y resolver las solicitudes de intervención y atención de medidas cautelares, únicamente en cuanto a la explotación de las redes de soporte de estos servicios de comunicación audiovisual, como puede ser pero no limitado a el servicio de transmisión y difusión de las señales de audio y video, de acuerdo al artículo 29 de la Ley 8642. Las competencias de esta Superintendencia asociadas a los servicios de radiodifusión sonora y televisiva se refieren exclusivamente a la regulación y supervisión de las redes de soporte de los servicios audiovisuales de radiodifusión, lo que excluye los servicios de comunicación audiovisual, entre otros, los contenidos televisivos.
3. **Establecer** que la Superintendencia de Telecomunicaciones no tiene competencia para conocer y resolver disputas en los mercados asociados a la prestación de los servicios de comunicación audiovisual presentes en la actividad de radiodifusión sonora y televisiva de acceso libre.
4. **Rechazar** la solicitud de intervención y medida cautelar urgentísima presentada por Millicom Cable Costa Rica, S.A. en contra de Televisora de Costa Rica, S.A. por aspectos relacionados con los derechos exclusivos asociados al contenido televisivo por la celebración de la copa mundial de fútbol de la FIFA.
5. **Declarar** confidencial por el plazo de tres (3) años a partir de la notificación correspondiente del presente acuerdo, la prueba 7 aportada en la solicitud de intervención, relacionada con cuatro certificaciones de contador público autorizado, así como el apartado 3 denominado Peligro en la mora (periculum in mora) de la medida cautelar presentada por Millicom Cable Costa Rica, S.A.
6. **Notificar** el presente acuerdo y el informe técnico 10411-SUTEL-DGM-2022 del 23 de noviembre del 2022 elaborado por la Dirección General de Mercados a Millicom Cable Costa Rica, S.A.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFÍQUESE**

## ARTÍCULO 6

### PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

- 6.1. **Propuesta de contrato adicional de la licitación 2016LI-000001 "ARRENDAMIENTO OPERATIVO DE UN SISTEMA DISTRIBUIDO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD".**

**Ingresan a la sesión los señores Alan Cambronero Arce, Glenn Fallas Fallas y Juan Carlos Sáenz Chaves.**

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo la propuesta de contrato adicional de la licitación 2016LI-000001 "ARRENDAMIENTO OPERATIVO DE UN SISTEMA DISTRIBUIDO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD".

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

Al respecto, se conoce el oficio 04732-SUTEL-DGO-2022, de fecha 27 de mayo del 2022, mediante el cual la Dirección General de Calidad razona y justifica cada uno de los supuestos que atienden el cumplimiento del artículo 209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

A continuación, el intercambio de impresiones:

**“Alan Cambronero:** Este tema se presenta mediante el oficio 09783-SUTEL-DGO-2022. Este informe está elaborado por la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales de la Dirección General de Operaciones con relación a la previsión y el cumplimiento de los requisitos para la realización de un contrato adicional, fundamentado en el artículo 209 de la Ley de Contratación Administrativa para el proceso en 2016LI-00001, que es la rendimiento operativo de un sistema distribuido de medición de la calidad de servicio de telecomunicaciones a nivel nacional, como se desprende de este informe técnico elaborado por la Unidad de Proveeduría.

Entonces le doy la palabra al señor Juan Carlos Sáenz Chaves para que exponga el cumplimiento de requisitos que se indican.

**Juan Carlos Sáenz:** Efectivamente, la Dirección General de Calidad presenta y acreditada en el expediente 2 oficios mediante los cuales hace realiza un detalle del cumplimiento de los requisitos del artículo 209 del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa. Hace un desglose del cumplimiento de los supuestos que deben atenderse para dar por satisfechos los requisitos que exige hacer ese contrato adicional.

Además de eso, se envía a la Unidad de Finanzas ese contrato adicional para conocer la opinión de ellos en relación con su condición de arrendamiento operativo y la Unidad de Finanzas manifiesta su aprobación y donde se está indicando que se mantiene esa condición de arrendamiento operativo pactada en el contrato original.

Este contrato adicional es hasta por un 50% del contrato base, es decir, el primer contrato que se firmó así está acreditado en la oferta del contratista e incluso, propone una mejora de precios importante que es en beneficio para la administración.

La Proveeduría revisó esos supuestos, revisó el cumplimiento y acreditó lo que corresponde en el expediente y nos parece que efectivamente, existe a satisfacción los documentos necesarios para continuar con el trámite.

Así quedó en el oficio 09783, firmado por el suscrito, donde se recomienda aprobar el trámite del contrato original por un monto de \$2.043.546 dólares, plazo de 1 año que permita cumplir los servicios desde el primero de diciembre 2022 hasta el 20 diciembre 2023 y a solicitud de la Dirección General de Calidad, para que se instruya a este Cuerpo Colegiado y la Unidad Jurídica obtener la colaboración de ellos, que operativamente ya han venido trabajando en el tema, eso hay que reconocerlo, pero es importante que quede en el acuerdo como respaldo para el Consejo, sobre todo, para la elaboración del contrato adicional y que el mismo sea sujeto de la revisión que corresponde en esa unidad jurídica.

¿No sé si con esto atiendo lo necesario o si tienen alguna consulta?

**Gilbert Camacho:** Entonces la Proveeduría revisa la ampliación, que está dentro del 50% de ley, hay una mejora de precio, las condiciones contractuales, tanto legales como técnicas y financieras, son las acordadas, originalmente. ¿Es así?

**Juan Carlos Sáenz:** Se mantienen las condiciones operativas, el contrato de arrendamiento operativo, se fijó que se mantienen las condiciones técnicas de los servicios prestados.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*Tal vez los compañeros de la Dirección General de Calidad pudieran ampliar un poco más sobre eso, porque creo que hay algunas cosas de mejora sobre el tema.*

*La parte del expediente se acredita como debe ser, para que el expediente esté completo con todos los requisitos.*

**Gilbert Camacho:** *Se me ha olvidado indicar que también doña Mariana revisó este punto.*

**Glenn Fallas:** *Muchas gracias. Como comentaban los compañeros, este es el contrato del sistema de sonda de medición que nos permite hacer informes como los que vimos a mediados de año, sobre internet fijo y el que acabamos de ver hoy sobre internet por servicios móviles.*

*Es un sistema distribuido de más de 500 sondas de medición, el cual es vital para el cumplimiento de las funciones y de las obligaciones reglamentarias que tiene Sutel.*

*Tal vez nada más acotar que la Unidad Jurídica de esta Superintendencia ya había de alguna forma señalado que Sutel tiene que buscar las alternativas para el cumplimiento de sus funciones, indistintamente a las condiciones como la regla fiscal, que nos llevó a hacer todo el tema con la misma recomendación de don Gilbert, de buscar una mejora en precios, que esto fue lo que se hizo, pues el contrato rebaja.*

*Lo que lo que se hizo fue hacer todo este análisis para que el contrato pudiera rebajarse en esa proporción, manteniendo todo lo que son las condiciones de la cantidad de sondas y la reportería como tal que necesitábamos.*

*De lo que señalaba Juan Carlos, el objeto de la contratación se mantiene y lo que hemos hecho es pasar algunas ondas de medición que estaban originalmente para medición en puntos fijos para fortalecer lo que es la parte de medición de servicios móviles, con el fin de tomar más muestras simultáneas por dispositivo, entonces, para que estén informados de que eso, es una parte de los ajustes que se realizaron, sin afectar el fin como tal de la contratación.*

**Gilbert Camacho:** *Entonces, hemos abarcado la parte técnica y la parte de Proveeduría y entiendo que Mariana Brenes revisó el tema y se puso de acuerdo con la Dirección General de Calidad. ¿Es así Mariana?*

**Mariana Brenes:** *Sí, señor. Incluso ayer nos reunimos con la Dirección General de Calidad, la Dirección General de Operaciones y también la Unidad Jurídica para verificar este tema. Sobre todo, el cumplimiento de todos los requisitos; en Felino constan los requisitos acreditados por la Dirección General de Calidad para la suscripción de un contrato adicional.*

*Sí me parece importante que, si el Consejo está de acuerdo con esta decisión, que se deje en firme porque la posibilidad de contratos adicionales desaparece en la nueva Ley de contratación administrativa que entra a regir supuestamente el primero de diciembre, si no es que pasa alguna de las diferentes iniciativas de ley que se han estado presentando para modificar esta entrada en vigor.*

*Pero de entrar en vigor el primero de diciembre, pues las administraciones no podrían hacer contratos adicionales, de ahí que sí me parece importante que esto pueda quedar en firme para firmar el contrato adicional, el cual cumple con todos los requisitos con la ley vigente, con la ley actual y que la Dirección General de Calidad pueda gestionar en estos días la suscripción de este contrato con el proveedor.*

**Rosemary Serrano:** *Algunas consultas para que queden en actas, pues me parece que es importante por el monto y el servicio que se presta.*

*El documento cuenta con el visto bueno de la Unidad Jurídica, esa es una consulta.*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*La otra es, por parte de la Unidad de Proveeduría hay un cambio de rebaja, es un cambio de precio o es un ajuste que no afecta los términos originales del contrato, nada más para que quede eso en actas.*

*Después ese ajuste de sondas no llega a ser un ajuste en el objeto contractual; eso para que lo haya confirmado la Unidad de Proveeduría.*

*Al Director General de Operaciones, si se puede cumplir con las demás reglas, que tienen que ver con la regla fiscal y con el cumplimiento del presupuesto de Sutel para esta contratación.*

*Me parece que son elementos importantes para que queden en actas corroborados y no vayamos a tener luego consultas por ese tipo de cosas.*

**Gilbert Camacho:** *Me parece que las preguntas están dirigidas básicamente a la Dirección General de Operaciones.*

**Glenn Fallas:** *Nada más para señalar que María Marta y Mariana se han reunido y el mismo contrato, como decía Juan Carlos, ya ha venido siendo trabajado y ya tenemos el visto bueno de la Unidad Jurídica respecto a este tema.*

**Mariana Brenes:** *Para agregar y aclarar también, en el procedimiento no es requisito el visto bueno, digamos, que existe un oficio de la Unidad Jurídica aprobando este tipo de trámites, porque eventualmente tendrían que hacer una aprobación interna; sin embargo, María Marta sí ha estado involucrada en todos los trámites, ayer tuvimos una reunión y también ha colaborado en la confección del contrato adicional que se estaría firmando con el proveedor.*

**Gilbert Camacho:** *Muy bien. Ahora, la Dirección General de Operaciones para que le respondan a la señora Rose Mary Serrano.*

**Alan Cambroner:** *Tal vez don Juan Carlos se pueda referir a la rebaja y a la afectación, si existe o no como dice Rose Mary, al tema del servicio y las terminales que tienen contratadas al objeto contractual. Yo me referiré luego a lo del presupuesto.*

**Juan Carlos Sáenz:** *En el Reglamento está declarado que los contratistas, de manera unilateral, pueden presentar descuentos al precio que han pactado previamente. Por lo tanto, este descuento que presenta el contratista al firmar este contrato adicional no se puede entender como una modificación al precio, es decir, ellos lo que hacen es proporcionarle un beneficio a la administración en función de mejores condiciones de mercado y mejores condiciones de la tecnología que están manteniendo al servicio de la institución.*

*Eso no afecta o no denigra, no queda en el expediente de ninguna manera acreditado, por el contrario, queda declarado que se mantienen las prestaciones del servicio en las mismas condiciones, al menos que fueron pactadas en el contrato original, entonces, no debería existir ningún roce en cuanto a esa mejora de precio que nos están proponiendo para este contrato adicional, que en todo caso es beneficio para la administración.*

*No preciso Alan, sobre el otro tema que doña Rose Mary nos plantea. ¿Era la mejora de precio?*

**Alan Cambroner:** *Creo que era al que usted se refirió, que se consideraría un ajuste al objeto contractual.*

**Rose Mary Serrano:** *Sobre el cambio de sondas.*

**Juan Carlos Sáenz:** *En todo caso, si hubiese un cambio de sondas, como Glenn lo explicó, que es un aspecto muy técnico y que ha sido avalado por los ingenieros respectivos, es una mejora tecnológica.*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*La misma mejora tecnológica como instrumento está declarada en el Reglamento de la Contratación Administrativa, que en todo caso igual es beneficio para la Administración, para disponer de una tecnología más actualizada y en el trabajo que se hace con esas mediciones.*

**Alan Cambroner:** *Gracias Juan Carlos. Con relación a la pregunta de la señora Rose Mary Serrano respecto al tema fiscal y presupuestario, la propuesta de este contrato adicional cumple, como se ha indicado, con los requisitos; en este caso, me refiero específicamente al tema presupuestario, según se define en el artículo 9 del Reglamento de Compras aprobado por el Consejo de Sutel y también con el procedimiento de compras en el artículo 4.2., ambos referidos a la previsión presupuestaria que debe existir para adquirir compromisos, como en este caso.*

*Recordemos, y aquí hago un repaso en el momento en que estamos, es decir, en el mes de noviembre, el presupuesto requerido para este contrato adicional, que es por un año, abarca solamente el otro año en la ejecución del pago, fue considerado dentro del presupuesto inicial del año 2023 por la Dirección General de Calidad, así como que fue aprobado por este Consejo y remitido de esa forma a la Contraloría General de la República.*

*Sí es importante hacer notar que estamos en un proceso de revisión por parte de la Contraloría General de la República de este presupuesto extraordinario, que normalmente se espera la respuesta a mediados o finales del mes de diciembre próximo, de la aprobación de ese presupuesto.*

*No obstante, de acuerdo con lo indicado y como sucede normalmente en este tipo de contrataciones, de acuerdo a como está establecido en el procedimiento y el reglamento de compras, consta en el expediente esta previsión presupuestaria y además que fue incluido, como lo indicaba, en el presupuesto 2023, sujetos a la aprobación de la Contraloría.*

*Estamos sujetos a la aprobación del presupuesto por parte de la Contraloría, que como recordarán, cumplía con la regla fiscal para el 2023 y aquí también subrayo, bajo lo que está en el marco legal vigente actual, que es la regla fiscal, conforme fue modificada por el Presidente de la República y del Poder Ejecutivo, mediante el decreto que ya ustedes conocen la situación que se presenta con el mismo y que se dio en julio y que tiene una medida cautelar interpuesta ante el Tribunal Contencioso por parte de la Contraloría y que aún no ha sido resuelta.*

*Todo el presupuesto de Sutel se va a poner esa consideración y cumple con la regla fiscal bajo el marco legal que está vigente, a la espera y sujetos a los riesgos que eso significa en cuanto a un eventual cambio que pueda darse, como lo hemos mencionado en múltiples ocasiones en otros informes, cuando resuelva el Tribunal Contencioso lo que considere que está bien.*

*Esa es la resolución que tendrá por supuesto un impacto o no, en la ejecución presupuestaria nuestra el otro año, conforme al presupuesto que así fue elaborado y presentado a la Contraloría.*

*Es un riesgo que existe para el próximo año y los que siguen, al que está sujeto toda institución pública en este momento, ante la no respuesta todavía del Tribunal Contencioso a esa medida cautelar.*

*Pero repito, cumple con el plan fiscal para el otro año, conforme fue remitido a la Contraloría y estamos a la espera de la aprobación del presupuesto.*

**Gilbert Camacho:** *Si no hay más preguntas o inquietudes. Don Rodolfo, adelante.*

**Rodolfo González:** *Hay un contrato dentro de la documentación que sustenta el tema; estaba un contrato de operación mercantil que está firmado por don Víctor Hugo Castillo y don Luis Molina, sin embargo, es un asunto de forma, pero sí tiene relevancia.*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*No existe membrete de la empresa, ni nada que lo relacione con el proveedor del servicio, salvo lo que se dice abajo.*

*El punto es la formalidad del documento oficial mediante el cual está representada la organización de parte de ellos, ese detalle sí está en la oferta que ellos presentaron, entonces para que lo tengan en consideración.*

*El otro punto son dos preguntas que las voy a hacer juntas para avanzar.*

*Dentro de la documentación que estuve revisando no veo en alguna parte, porque se mencionó que ha motivado que se hayan requerido que se había recibido una ampliación de este contrato, en vista de que es un contrato por 5 años y en principio uno diría que dentro de los esquemas normales de planificación ya sabemos que el contrato se va a vencer y entonces activamos todos los procesos normales de contratación administrativa para darle continuidad al servicio, ya sea con este proveedor o con uno nuevo, dependiendo de las condiciones de mercado.*

*Esa es una y la otra es, si se estuviese ampliando este contrato por un año, qué va a suceder durante el año entrante una vez vencido el contrato.*

**Gilbert Camacho:** *Yo le pediría en primer lugar a don Alan que responda, dada la naturaleza de las preguntas del señor Subauditor y si es necesario entonces también don Glenn.*

**Alan Cambronero:** *Gracias don Gilbert. Yo creo que, con todo respeto, más bien compete a Glenn por tratarse de un tema de planificación de la contratación, es decir, de las dos preguntas de don Rodolfo, entiendo, qué motiva este contrato adicional por un año, por qué no salió un concurso para haber contemplado este período, ya como parte de una nueva contratación y la otra es qué se va a hacer durante este año, que probablemente será el nuevo concurso para los años siguientes. Creo que don Glenn se puede referir mejor a eso.*

**Glenn Fallas:** *Efectivamente, este año ya se realizó lo que es el RFQ, para lo que es el estudio de mercado.*

*Sí hay que considerar que este año que se dieron una serie de aspectos que más bien generaron una fuerte incertidumbre sobre el proyecto como tal, recordando que incluso el Consejo, dentro del análisis se hizo para reportar a la Contraloría el cumplimiento de la regla fiscal, pues vio la dificultad que tiene para planificar esta condición en el tiempo, recordando que a la Contraloría se le tuvo que remitir un cuadro de lo que estaríamos tratando de ejecutar en el tiempo y el proyecto como tal se nos solicitó un ajuste importante para los períodos subsiguientes, es decir, se solicitó un ajuste de alrededor de un 25% del total de la contratación.*

*Ante esta incertidumbre, nosotros realizamos el estudio de mercado, sin embargo, si bien ya tenemos un borrador del contrato del cartel de licitación, pues no lo hemos emitido debido a que no tenemos una certeza clara del presupuesto, que hasta me parece que esta conversación sobre el 25% la tuvimos hasta septiembre, octubre, entonces, eso hay que valorarlo dentro de los alcances del proyecto.*

*Por esa razón, esta extensión implicaría realizar todo el trámite de contratación correspondiente durante el 2023, pensando en un sistema que tenemos que analizar qué elementos eventualmente tendrían que ser reducidos, para llevar las mismas funciones que tenemos hoy como Superintendencia en cuanto a la medición de calidad.*

*Entre esas condiciones, en el estudio de mercado que realizamos, se solicitó un detalle completo lo más unitaria posible, para tratar de determinar qué elementos podríamos eventualmente reducir para no afectar la parte más importante que directamente son la cantidad de sondas de medición y los servidores de prueba.*

*Entonces, eso fue parte también de las solicitudes que se realizaron en el área de FI que se mandó a los interesados.*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*Pero quizás la principal situación que nos ha frenado es la incertidumbre fiscal, recordemos que a principio de año teníamos unas condiciones fiscales diferentes a las de hoy y en el tiempo, una situación semejante paso con el Sistema de Monitoreo de Espectro, que tuvimos que posponerlo por 3 meses para tener claridad sobre el tema presupuestal.*

*El año que vamos a requerir en este sentido va a permitir continuar con la nueva licitación como tal.*

**Gilbert Camacho:** Don Rodolfo. ¿Algún comentario adicional?

**Rodolfo González:** No señor, muchas gracias, más bien es importante que sí conste en el acta, porque sí es un aspecto sustancial para la gestión y la decisión que se vaya a tomar”.

El señor Alan Cambronero Ruiz hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

#### **ACUERDO 026-078-2022**

#### **CONSIDERANDO:**

- I. La institución tramitó la contratación número 2016LI-000001. “ARRENDAMIENTO OPERATIVO DE UN SISTEMA DISTRIBUIDO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A NIVEL NACIONAL”.
- II. Esa contratación se adjudicó mediante el acuerdo del Consejo número 020-056-2016, tomado en la sesión ordinaria número 056-2016, del 4 de octubre del 2016; y se publicó en el diario oficial La Gaceta número 202 del 21 de octubre del 2016. Ver folio 2617.
- III. El contrato original es visible a folios 2636 y siguientes del expediente de la licitación FOR-SUTEL-DGO-PRO-LI-000001-00759-2016.
- IV. Refrendo contralor para el contrato original mediante documento con número de ingreso NI-01134-2017 visible a folios 2670 y siguientes del expediente de la licitación.
- V. La solicitud de aprobación legal interna a la modificación unilateral del contrato es visible a oficio 04817-SUTEL-DGC-2019 dentro del expediente de la licitación en folios 3272 y siguiente.
- VI. La aprobación legal interna a la modificación unilateral del contrato se otorgó mediante el oficio 04901-SUTEL-UJ-2019 dentro del expediente de la licitación en folios 3335 y siguientes.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- VII.** Mediante el acuerdo del Consejo número 026-056-2021, tomado en la sesión ordinaria 056-2021, celebrada el 12 de agosto del 2021, ese cuerpo colegiado manifestó en el punto 3 del POR TANTO lo siguiente:

*“3. Aprobar la cesión del contrato derivado de la licitación pública internacional 2016LI-000001. “ARRENDAMIENTO OPERATIVO DE UN SISTEMA DISTRIBUIDO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A NIVEL NACIONAL”; propuesto por el Consorcio SPC Telecentinel y NAE Comunicacions, con el fin de que en adelante el contrato con Sutel sea asumido por la empresa Medux Costa Rica SRL subsidiaria de la empresa CASEonIT SL.”*

- VIII.** De conformidad con el artículo 209 del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa, la Administración puede gestionar un contrato adicional, siempre que se acredite el cumplimiento de los siguientes supuestos:

*“Artículo 209.-Contrato adicional. Si ejecutado un contrato, la Administración requiere suministros o servicios adicionales de igual naturaleza, podrá obtenerlos del mismo contratista, siempre que éste lo acepte y se cumplan las siguientes condiciones:*

*a) Que el nuevo contrato se concluya sobre las bases del precedente.*

*b) Que se mantengan los precios y condiciones con base en los cuales se ejecutaron las obligaciones, pudiendo el contratista mejorar las condiciones iniciales.*

*c) Que el monto del nuevo contrato no sea mayor al 50% del contrato anterior, contemplando los reajustes o revisiones y modificaciones operadas. Cuando el objeto del contrato original esté compuesto por líneas independientes, el 50% se calculará sobre el objeto y estimación general del contrato y no sobre el monto o cantidad de alguna línea en particular. En los contratos de objeto continuado el 50% se considerará sobre el plazo originalmente convenido sin considerar las prórrogas.*

*d) Que no hayan transcurrido más de seis meses desde la recepción provisional del objeto. Cuando la recepción provisional del objeto coincida con la definitiva, el plazo comenzará a contar a partir de esta fecha. En contratos con plazos de entrega diferidos, contará a partir de la última entrega de bienes.*

*Se excluyen del cómputo de este plazo la ejecución de prestaciones subsidiarias de la principal, como el plazo de garantía sobre bienes o servicios de soporte y mantenimiento derivado del principal.*

*e) Que en el contrato precedente no se hubiera incurrido en ningún incumplimiento grave.*

*Para utilizar esta modalidad, será requisito que dentro del plazo de los seis meses, conste en el expediente la debida motivación y promulgación, por quien tenga competencia para adjudicar, del acto administrativo que contenga la decisión en que se funde el nuevo contrato.*

*La sumatoria del contrato precedente y del nuevo podrá exceder el límite económico del tipo de procedimiento originalmente utilizado. Esta modalidad no es aplicable a contratos de obra. Para lo anterior se deberá considerar los alcances del artículo 37 de la Ley de Contratación Administrativa y lo establecido en el presente Reglamento.*

*(Corrida su numeración por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 40124 del 10 de octubre del 2016, que lo traspasó del antiguo 201 al 209)”*

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- IX.** Mediante el oficio 03428-SUTEL-DGC-2022, notificado el 18 de abril del 2022; la Dirección General de Calidad, solicita el trámite de un contrato adicional para la licitación pública internacional 2016LI-000001-SUTEL, al amparo del artículo 209 del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa. En ese oficio esa Dirección desarrolla los elementos que justifican el contrato adicional solicitado y documenta supuestos que se deben cumplir de conformidad con la norma citada para el trámite respectivo.
- X.** Mediante el oficio 03821-SUTEL-DGC-2022, notificado el notificado el 28 de abril del 2022; en respuesta a la solicitud de la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales enviada por correo electrónico de fecha 22 de abril de 2022, la Dirección General de Calidad aporta la información adicional requerida para el trámite del contrato adicional solicitado. Con lo cual se completan los elementos necesarios para continuar con el trámite respectivo.
- XI.** De los folios 4440 al 4443 del expediente, se acredita el cumplimiento de las obligaciones sociales de la empresa Medux Costa Rica SRL.
- XII.** Con vista en los oficios citados la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales considera que la Dirección General de Calidad realizó las verificaciones y justificaciones atinentes para documentar el cumplimiento de los supuestos del artículo 209 del RLCA, con el fin de tramitar un contrato adicional.

**RESUELVE:**

- 1.** Dar por recibido y aprobar el oficio 04732-SUTEL-DGO-2022 de fecha 27 de mayo del 2022, mediante los cuales la Dirección General de Calidad razona y justifica cada uno de los supuestos que atienden el cumplimiento del artículo 209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

- 2.** De conformidad con el artículo 12 del Reglamento de compras que dice:

*“Artículo 12°- - Competencias de las Unidades: Las aprobaciones requeridas durante las diferentes etapas de los procedimientos de contratación administrativa deberán efectuarse según la siguiente disposición:*

*4. Firma de Contratos Generados en SICOP*

*a. La Presidencia del Consejo SUTEL. En licitaciones públicas y, en las contrataciones directas vía excepción cuando alcancen el monto de una licitación pública.*

*5. Otros actos administrativos.*

*Todos los actos administrativos, como resolución contractual, rescisión de contratos, sanciones a empresas, los que se generen de procedimientos de contratación administrativa, que no se encuentren estipulados en este reglamento interno, deberán ser emitidos y aprobados en el siguiente orden:*

*a. El Consejo de la SUTEL. En licitaciones públicas y, en las y, contrataciones directas por vía excepción cuando alcancen el monto de una licitación pública.”*

- 3.** Aprobar el trámite de un contrato adicional derivado de la contratación número 2016LI-000001. **“ARRENDAMIENTO OPERATIVO DE UN SISTEMA DISTRIBUIDO DE MEDICIÓN DE LA**

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*CALIDAD DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A NIVEL NACIONAL*". Según el siguiente detalle:

- a. Monto de \$ 2 158 087,56 (dos millones ciento cincuenta y ocho mil ochenta y siete dólares estadounidenses con cincuenta y seis centavos).
  - b. Plazo de 1 año completo que permita cubrir los servicios desde el 21 de diciembre de 2022 y hasta el 20 de diciembre de 2023.
4. Instruir a la Unidad Jurídica para la elaboración del contrato adicional en los próximos 15 días hábiles, el cual deberá ser enviado en formato pdf a la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales, para las aprobaciones y firmas respectivas.
  5. Instruir a la Proveeduría y Servicios Generales que gestione el trámite del contrato adicional hasta la respectiva notificación al contratista antes de la fecha de vencimiento del actual contrato.
  6. Autorizar al Presidente del Consejo de Sutel para la suscripción del nuevo contrato y demás gestiones relacionadas con los trámites de esta contratación.
  7. Declarar en firme este acuerdo para poder cumplir con los plazos de ley establecidos en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE**

**6.2. Informe sobre solicitud de capacitación "IX Curso de Regulación y Competencia" para la Dirección General de Competencia y la Unidad Jurídica.**

**Se une a la sesión el señor Emmanuel Rodríguez Badilla para exponer los siguientes temas.**

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el Informe sobre solicitud de capacitación "IX Curso de Regulación y Competencia", para la Dirección General de Competencia y la Unidad Jurídica.

Al respecto, se conoce el oficio 10099-SUTEL-DGO-2022, del 14 de noviembre del 2022, por medio del cual la Unidad de Recursos Humanos brinda respuesta a los oficios 09632-SUTEL-OTC-2022, del 01 de noviembre del 2022 y oficio 09671-SUTEL-UJ-2022, del 02 de noviembre del presente año, en el que la Dirección General de Competencia y la Unidad Jurídica solicitan aprobación para el curso mencionado en el párrafo anterior.

A continuación, el intercambio de impresiones:

**"Gilbert Camacho:** *Esto me parece importante para la capacitación que debe tener Sutel en competencia.*

*Me gustaría que la Dirección General de Operaciones indique cómo está el tema del presupuesto para este*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

curso, porque son varios funcionarios de la Dirección General de Competencia y de la Unidad Jurídica que se capacitarían virtualmente en un curso que es de relevancia internacional.

**Alan Cambronero:** En efecto, se presenta el informe para la solicitud para participar en la capacitación del noveno curso de Regulación y Competencia, a celebrarse de manera virtual por parte de la Universidad de Valladolid, España, del 14 de enero de 2023 al 30 de marzo de 2023.

La Unidad de Recursos Humanos recibe mediante oficios 09632-SUTEL-OTC-2022 y 09671-SUTEL-UJ-2022, la propuesta para que se analice la participación de 6 funcionarios, es decir los funcionarios Ana Eugenia Rodríguez, Victoria Rodríguez, Laura López, David Vargas, María Marta Allen y Jessica Espinoza.

El informe hace un repaso de la normativa vigente en materia de capacitación, representación, ayudas de estudio, específicamente lo correspondiente al artículo 12, para la participación en este tipo de actividades de capacitación.

El informe de la Unidad de Recursos Humanos presenta el cuadro donde se describen detalles relevantes referentes a esta capacitación, en cuanto a la justificación, beneficio institucional, siendo que estos funcionarios laboran tanto en la Dirección General de Competencia como en la Unidad jurídica, tienen relación directa con las actividades y cumplimiento legal que tiene la institución, como órgano técnico, como Autoridad Sectorial de Competencia en telecomunicaciones y la participación en actividades de investigación e instrucción y apertura de procedimiento especialmente competencia para la función de las posibles prácticas monopolísticas.

Se indica que es en concordancia con el plan de capacitación y representación con el PEI vigente para este año y la retribución de la participación en esta capacitación para los funcionarios.

En cuanto a la estimación de costos para estos 6 compañeros, tiene un costo unitario de 1.488 €, que corresponden a 8.928 €, utilizando con un tipo de cambio de referencia del 14 de noviembre, con un costo aproximado \$9209.

El contenido presupuestario está acreditado mediante la constancia presupuestaria emitida por la Unidad de Finanzas para este año.

Se indica que esto está sujeto, por supuesto, a las variaciones del tipo de cambio, tanto del dólar como el euro, esto para el momento del día en que se realice el pago y el disponible en ese momento considerando lo que varía, pero también se indica que el curso se solicita deben ser pagados por adelantado, dado que si no los funcionarios no podrían realizar la inscripción y esto tendría que ser autorizado por el Consejo y sería pagado en este año con el presupuesto que ya comuniqué que se acredita para la fuente de este tema de competencia.

Se indica también que la institución tiene conocimiento de la retención, que aplica el 20% sobre el concepto de remesas al exterior, que los costos deben ser cargados a la Dirección General de Competencia y que, de acuerdo con lo indicado en el Reglamento de Capacitación, el artículo 12, los funcionarios indicados deberán firmar un contrato de capacitación y presentar un informe escrito al final de la capacitación.

Básicamente es la información sobre la participación de estos compañeros.

**Gilbert Camacho:** Ese tema de la retención lo que significa es que la Universidad de Valladolid recibe el 20% menos. ¿Eso es así?

**Alan Cambronero:** Sí señor.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**Ivannia Morales:** Hay un comentario de que, tal cual don Gilbert nos lo había indicado, doña Deryhan y yo revisamos que el tema era parte de la capacitación que se está solicitando y recordar que este forma parte de lo que solicita la Ley 9736 de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia, que incluye los 3 pilares.

Entonces, dentro de uno de ellos, hay un pilar relativo a lo que es formación de capacidades y dentro de esto ésta capacitación contribuye al cumplimiento de esa recomendación, que también es remitida por el Comité de Competencia de la OCDE y por lo tanto, es necesario contar con una cantidad suficiente de personal con conocimiento adecuado.

Entonces, eso se está incorporando al expediente de esta capacitación para que sirva como un apoyo.

**Gilbert Camacho:** Eso va en línea de lo que se comentó inicialmente, el compromiso de Sutel en capacitarse en temas de competencia.

Bueno, yo no tengo más preguntas o dudas. Doña Cinthya y don Federico entonces.

**Cinthya Arias:** Sólo comentaría que es un curso que anteriormente otros funcionarios han llevado y es bastante bueno, comprensivo y amplio”.

El señor Cambronero Arce hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

**ACUERDO 027-078-2022**

La Unidad de Recursos Humanos SUTEL, mediante oficio 09632-SUTEL-OTC-2022 del 01 de noviembre del 2022 y oficio 09671-SUTEL-UJ-2022 del 02 de noviembre del presente año, recibió para análisis la solicitud de capacitación para el curso “IX Curso de Regulación y Competencia”, a celebrarse de manera virtual por parte de la Universidad de Valladolid (España) los días sábados del 14 de enero del 2023 al 30 de marzo del 2023, en horario de 8:00 am a 11:00 am (16:00 horas a 19:00 horas de España) con una duración de 30 horas lectivas.

Los funcionarios que desean cursar a la capacitación indicada son:

Funcionario	Puesto	Dirección
Ana Eugenia Rodríguez Zamora	Jefe de Competencia	DGCO
Victoria Rodríguez Durán	Especialista en Competencia	DGCO
Laura López Carrillo	Profesional en Competencia	DGCO
David Vargas Bolaños	Profesional en Competencia	DGCO
María Martha Allen Chaves	Jefe de la Unidad Jurídica	UJ
Yessica Espinoza González	Especialista en Competencia	UJ

- Mediante el oficio 10099-SUTEL-DGO-2022, del 14 de noviembre del 2022, la Unidad de Recursos Humanos hace el análisis respectivo, según lo establecido en el procedimiento vigente, así como la información suministrada.

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

2. A partir del oficio anterior, el Consejo ha hecho las valoraciones respectivas para que los funcionarios indicados, participen en el curso “IX Curso de Regulación y Competencia”, a celebrarse de manera virtual por parte de la Universidad de Valladolid (España) los sábados del 14 de enero del 2023 al 30 de marzo del 2023, en horario de 8:00 am a 11:00 am (16:00 horas a 19:00 horas de España) con una duración de 30 horas lectivas.
3. Dado lo anterior, se remite el informe de los costos correspondientes, constatando además de la existencia de contenido presupuestario para solventar el pago de los viáticos.

En virtud de los anteriores antecedentes y considerandos,

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

1. Dar por recibido el oficio 10099-SUTEL-DGO-2022, del 14 de noviembre del 2022, por medio del cual la Unidad de Recursos Humanos brinda respuesta a los oficios 09632-SUTEL-OTC-2022 del 01 de noviembre del 2022 y oficio 09671-SUTEL-UJ-2022 del 02 de noviembre del presente año, en el que la Dirección General de Competencia y la Unidad Jurídica solicitan aprobación para el curso “IX Curso de Regulación y Competencia”, a celebrarse de manera virtual por parte de la Universidad de Valladolid (España) los días sábados del 14 de enero del 2023 al 30 de marzo del 2023, en horario de 8:00 am a 11:00 am (16:00 horas a 19:00 horas de España) con una duración de 30 horas lectivas.
2. Autorizar la participación virtual de los siguientes funcionarios, en la actividad descrita en el párrafo anterior:

Funcionario	Puesto	Dirección
Ana Eugenia Rodríguez Zamora	Jefe de Competencia	DGCO
Victoria Rodríguez Durán	Especialista en Competencia	DGCO
Laura López Carrillo	Profesional en Competencia	DGCO
David Vargas Bolaños	Profesional en Competencia	DGCO
María Martha Allen Chaves	Jefe de la Unidad Jurídica	UJ
Yessica Espinoza González	Especialista en Competencia	UJ

3. Autorizar a la Dirección General de Operaciones para que proceda con el pago respectivo, tomando en consideración que el costo de la misma, queda sujeto a las variaciones del tipo de cambio de venta del dólar y el euro del Banco Central, según el día en que se realicen los trámites respectivos; asimismo del disponible presupuestario de cada una de las partidas contenidas en el cuadro indicado al momento que se realice el pago.

Curso	Cantidad de personas	Costo Unitario €	Costo Total €	Costo Total \$
IX Curso Regulación y Competencia	6	1,488.00	8,928.00	9,209.23

4. Según lo indicado en los oficios 09632-SUTEL-OTC-2022 del 01 de noviembre del 2022 y oficio 09671-SUTEL-UJ-2022 del 02 de noviembre del presente año, dicho curso debe ser pagado por adelantado dado que, sino los funcionarios no pueden realizar la inscripción, por lo que se autoriza a la Dirección General de Operaciones a realizar dicho pago de manera adelantada.

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

5. Aunado a lo anterior, en los oficios mencionados se indica que la empresa tiene conocimiento de la retención del 20% sobre el monto por concepto de remesas al exterior y se encuentra de acuerdo con el mismo.
6. Se le consultó a la Unidad de Proveeduría, con respecto a si esta capacitación debía tramitarse de conformidad con la nueva ley de contratación que entra en vigor el 1 de diciembre del 2022, e indicó que, para todos los procedimientos tramitados antes del 1 de diciembre del 2022, aplica la legislación actual, por lo tanto, la misma se remite de conformidad con los procedimientos vigentes.
7. Los costos del programa deberán ser cargados a la Dirección General de Competencia.
8. Los funcionarios indicados deberán firmar un contrato de capacitación el cuál deben cumplir y presentar un informe escrito a la Unidad de Recursos Humanos sobre dicha capacitación, a su vez debe realizar la transmisión de conocimientos de conformidad con lo indicado artículo 12 inciso d) del Reglamento de Capacitación y Estudio.

## **ACUERDO FIRME NOTIFÍQUESE**

### **6.3 Solicitud de ampliación de jornada laboral para la funcionaria Priscilla Calderón Marchena, de la Unidad de Recursos Humanos.**

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio 07206-SUTEL-DGO-2022, sobre solicitud de ampliación de jornada laboral para la funcionaria Priscilla Calderón Marchena, de la Unidad de Recursos Humanos.

Al respecto, se conoce el oficio 10223-SUTEL-DGO-2022, del 17 de noviembre del 2022, mediante el cual la Dirección General de Operaciones expone al Consejo el tema.

A continuación, el intercambio de impresiones:

**“Alan Cambronero:** *Esto se da en el contexto de las cargas que se están presentando en la Unidad de Recursos Humanos, en la atención a los diferentes procesos prioritarios para la institución.*

**Emmanuel Rodríguez:** *Mediante el oficio 10223-SUTEL-DGO-2022 y de conformidad con lo que estipula el artículo 19 del RAS, el cual faculta al jerarca superior administrativo de autorizar de forma ocasional la modificación temporal a 48 horas semanales, esto para casos especiales y siempre y cuando exista una justificación que lo amerite.*

*En este caso, nosotros estamos pasando, bueno, como todo el año, particularmente porque procesamos aguinaldos, vacaciones masivas, la nómina se adelanta, en especial porque se solicitó darles prioridad a los concursos específicos de la plaza 95239, que es clase profesional 2 de la Unidad de Comunicaciones y la plaza 52104 que es la contratación del profesional Jefe de la Unidad de Mercados.*

*Por tal motivo, se solicita al Consejo valorar la posibilidad de ampliar la jornada laboral a 48 horas a la funcionaria Priscilla Calderón, que sería a partir del día siguiente hábil a la notificación del acuerdo y hasta el 23 de diciembre del 2022.*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*Tenemos además la situación de la incapacidad de doña Norma Cruz, por lo tanto, todos los recursos están bastante cargados y nos ayudaría muchísimo poder cerrar de buena forma el periodo.*

*No sé si alguno tiene alguna consulta o duda”.*

El señor Alan Cambronero Arce hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

#### **ACUERDO 028-078-2022**

- 1- Dar por recibido el oficio 10223-SUTEL-DGO-2022, del 17 de noviembre del 2022, mediante el cual la Dirección General de Operaciones expone al Consejo la solicitud de ampliación de jornada laboral de 40 a 48 horas semanales acumulativas para la funcionaria Priscilla Calderón Marchena.
- 2- Aprobar la siguiente resolución:

#### **RCS-318-2022**

#### **“SE RESUELVE AMPLIAR LA JORNADA LABORAL DE 40 A 48 HORAS SEMANALES ACUMULATIVAS DE PRISCILLA CALDERON MARCHENA”**

#### **EXPEDIENTE FOR-SUTEL-DGO-RHH-JAM-00276-2022**

#### **RESULTANDO:**

1. Que el funcionario (a) Priscilla Calderón Marchena, cédula de identidad 111040369, es funcionaria de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), se desempeña en nombramiento en propiedad como Especialista en Recursos Humanos de la Unidad de Recursos Humanos.
2. Que mediante el oficio 10223-SUTEL-DGO-2022, los señores Emmanuel Rodríguez Badilla, Jefe de Recursos Humanos a.i y Alan Cambronero Are, Director General de Operaciones, justifican el cambio de jornada de 40 a 48 horas.
3. Que la Unidad de Finanzas, mediante Constancia SUTEL-085-2022, manifiesta que existe contenido presupuestario suficiente para el pago de la jornada ampliada el período 2022.

#### **CONSIDERANDO**

- I. Que se justifica ampliar la jornada laboral de la funcionaria Priscilla Calderón Marchena.

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- II. Que de acuerdo con el “Formulario de Solicitud de Ampliación de Jornada”, se justifica la ampliación de jornada de la funcionaria Priscilla Calderón Marchena, en virtud de cumplir con las siguientes actividades:
  - a) Finalización del concurso 10-2022, para llenar la plaza 95239, clase Profesional 2 y cargo Gestor Profesional en Comunicaciones.
  - b) Concurso para ocupar la plaza 52104, clase Profesional Jefe, cargo Jefe Unidad de Mercados de Telecomunicaciones.
- III. Cabe resaltar que la jornada ampliada es de forma temporal y, por el nivel de complejidad de las funciones y por la criticidad que representa principalmente la gestión de la nómina se requiere, sean atendidas por medio de la jornada extraordinaria.
- IV. Que, por lo anterior, resulta pertinente y significativo la ampliación de jornada de la funcionaria Priscilla Calderón Marchena.
- V. Que el artículo 19 del Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus órganos Desconcentrados y sus funcionarios y sus modificaciones, permite en casos especiales, cuando el buen servicio público y el interés institucional lo justifiquen, a solicitud de la jefatura superior y con autorización del jerarca superior administrativo modificar temporalmente la jornada laboral acumulativa de 40 horas a 48 horas semanales.
- VI. Que la ampliación de jornada laboral no puede entenderse como obligatoria, de ahí que ésta se establece de común acuerdo entre la SUTEL y la funcionaria Priscilla Calderón Marchena.
- VII. Que el incremento en las horas de trabajo semanal no se considerará derecho adquirido de la funcionaria (a) y por tanto podrá ser modificado por la administración de acuerdo con sus intereses.
- VIII. Que, de conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, lo procedente es ampliar la jornada laboral acumulativa semanal de la funcionaria Priscilla Calderón Marchena.
- IX. Que la funcionaria Priscilla Calderón Marchena realizará la jornada ampliada en el horario lunes de 6:30 am a 04:30 pm y de martes a viernes de 7:00 am a 04:30 pm.
- X. Que en los procedimientos se han observado los plazos y las prescripciones de ley.

**POR TANTO,**

Con fundamento en los artículos 273 y 274 de la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227, los artículos 73 inciso d) y 80 inciso h) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, No. 7593, los artículos 2 y 4 de la Ley de Información No Divulgada, N° 7579.

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

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

1. Ampliar la jornada laboral acumulativa de la funcionaria Priscilla Calderón Marchena, de 40 a 48 horas semanales, a partir del siguiente día hábil a la notificación de la presente resolución y hasta el 23 de diciembre del 2022.
2. En caso de que el funcionario no pueda iniciar su jornada ampliada según la fecha indicada en el inciso anterior, deberá notificar a Recursos Humanos con copia a su jefatura las justificaciones correspondientes y la fecha de inicio de esta.
3. Notificar para lo que corresponda a la señora Priscilla Calderón Marchena cédula de identidad 111040369, funcionaria de la Unidad de Recursos Humanos de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) quien se desempeña como Especialista en Recursos Humanos
4. Notificar a la Jefatura inmediata y superior del funcionario sobre su obligación de brindar un informe de resultados al jerarca superior administrativo dentro del plazo ocho días contados a partir del cese de la jornada.
5. En cumplimiento de lo que ordena el artículo 245 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra la anterior resolución cabe el recurso ordinario de reposición el cual deberá interponerse en el plazo de tres días contados a partir del día siguiente a la notificación, el de revisión, dentro de los plazos señalados en el artículo 354 de la citada ley.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFÍQUESE**

**6.4. Propuesta de recomendación de nombramiento, del concurso 04-2022 P2 en la Dirección General de Fonatel.**

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo la propuesta de recomendación de nombramiento, del concurso 04-2022 P2 en la Dirección General de Fonatel. Al respecto se conocen los siguientes documentos:

- a. Oficio 10054-SUTEL-DGF-2022, 11 de noviembre del 2022, suscrito por la señora Paola Bermúdez Quesada, Jefatura inmediata y el señor Adrián Mazón Villegas, Director General de Fonatel, jefatura superior de la plaza vacante, quienes remitieron a la Unidad de Recursos Humanos la recomendación de selección para nombramiento del concurso 04-2022, para ocupar la plaza código 95232, clase Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Planificación y Control Interno, ubicada en la Unidad de Administración y Control del Fondo, de la Dirección General de Fonatel.
- b. Oficio 10090-SUTEL-DGO-2022, del 14 de noviembre del 2022, mediante el cual, el señor Emmanuel Rodríguez Badilla Jefatura de Recursos Humanos a.i. y el señor Alan Cambroner Arce, Director General de Operaciones, someten a consideración del Consejo el informe de recomendación de nombramiento indefinido para ocupar la plaza código 95232, clase Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Planificación y Control Interno, ubicada en la Unidad de Administración y Control del Fondo, de la Dirección General de Fonatel.

A continuación, el intercambio de impresiones:

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*“Alan Cambronero: Este nombramiento es para el cargo en la clase Profesional 2, Gestor Profesional en Planificación y Control Interno, esto como resultado del concurso interno 4-2022.*

*Emmanuel Rodríguez: Se presenta el informe de recomendación del concurso 04-2022, para ocupar la plaza código 95232 en la clase Profesional 2, puesto Gestor Profesional en Planificación y Control Interno en Fonatel.*

*Esta plaza fue inicialmente aprobada por Junta Directiva mediante acuerdo 07-104-2021, actualmente está ocupado de forma interina por la señora Ivannia Barahona Gómez, quien fue nombrada mediante acuerdo 020-045-2022, mientras se finalizaba el proceso concursal. Se realizó una publicación interna del concurso y luego se tuvo que hacer a nivel externo por falta de oferentes, al final se preseleccionaron 5 candidatos y solo 4 se presentaron a la prueba técnica. De estos 4 que se presentaron, solamente 3, la superaron con nota superior al 70% quedando con 3 personas oferentes, María Ivannia Barahona, con una calificación de 86.7%, Juliana Arias, 76.3% y Laura Araya, 72.6%.*

*Mediante oficio 10054-SUTEL-DGF-2022, del 11 de noviembre, los señores Paola Bermúdez y Adrián Mazón, remitieron a la Unidad de Recursos Humanos la recomendación de selección de la señora María Ivannia Barahona Gómez.*

*De conformidad con el artículo 15, inciso a., corresponde al jerarca superior administrativo hacer los nombramientos de las personas funcionarias de la institución.*

*Por tal motivo la Unidad de Recursos Humanos presenta para conocimiento y valoración del Consejo los resultados del concurso es 04-2022 y la recomendación de nombramiento de la señora Ivannia Barahona Gómez, cédula 3-0432-0624, para ocupar la plaza 95232 es un nombramiento por tiempo indefinido, clase profesional 2 y sujeto al periodo de prueba de 6 meses, de conformidad con los artículos 16 y 18 del RAS”.*

El señor Cambronero Arce hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

**ACUERDO 029-078-2022****RESULTANDO QUE:**

- I. Mediante el acuerdo 07-104-2021, del acta de la sesión ordinaria 104-2021, celebrada el 07 de diciembre de 2021 y ratificada el 13 de diciembre del mismo año, la Junta Directiva de la Aresep resolvió, por unanimidad de los votos de los miembros presentes, lo siguiente:

*Aprobar la creación de tres plazas por cargos fijos para la Dirección General de Fonatel de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con las funciones detalladas en el informe presentado mediante el oficio 10044-SUTEL-DGO-2021 del 22 de octubre del 2021, según se detalla:*

Clase Profesional	Cargo	Fecha de contratación
Profesional 2	Gestor Profesional en Planificación y Control Interno	11 de enero 2022

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- II. Mediante acuerdo 020-045-2022 el Consejo aprobó la prórroga del nombramiento interino a la funcionaria Ivannia Barahona Gómez, cédula de identidad número 304320624, en la plaza código 95232, clase Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Control Interno, ubicada en la Dirección General de Fonatel, mientras se finaliza el concurso 04-2022, por un plazo de 6 meses y prorrogable de ser necesario hasta 12 meses, a partir del 11 de julio del 2022 inclusive, mientras finaliza el proceso concursal para ocupar de forma indefinida la citada plaza.
- III. Mediante comunicado interno se publicó por primera vez, el concurso 04-2022, del 21 al 28 de abril del 2022, el anuncio se realizó únicamente a lo interno de Sutel, como lo establece el RAS, en esta ocasión dado que no hubo oferentes internos se procedió a la publicación del concurso externo.
- IV. Mediante el concurso externo se realizó la segunda publicación del concurso 04-2022, del 04 al 11 de mayo del 2022, divulgado en la página web de Sutel, en el correo institucional y bolsa de empleo del Colegio del Profesional y de la Universidad de Costa Rica.
- V. Durante la fase de reclutamiento se recibieron 27 ofertas de servicio. De los cuales 11 oferentes cumplieron con todos los requisitos solicitados, de conformidad con las reglas establecidas en la base de selección se preseleccionaron los 5 candidatos con las mejores puntuaciones.
- VI. Se atendió un recurso de revocatoria y apelación en subsidio en la fase de preselección, el cual fue resuelto en primera instancia por la Unidad de Recursos Humanos y la segunda se elevó a la Unidad Jurídica.
- VII. Se convocaron los 5 candidatos (as) preseleccionados a la prueba técnica, sin embargo, únicamente se presentaron 4 candidatos (as), una de ellas desistió del proceso indicando motivos personales.
- VIII. Mediante el oficio 08970-SUTEL-DGF-2022, del 11 de octubre 2022, la señora Paola Bermúdez Quesada, jefe de Fonatel y el señor Adrián Mazón Villegas, director general de Fonatel, jefatura superior de la plaza vacante, remitieron a la Unidad de Recursos Humanos los resultados de la prueba técnica, información indispensable para avanzar a las siguientes actividades de la fase de evaluación.
- IX. De los cuatro candidatos (as) que realizaron la prueba técnica, solamente 3 oferentes superaron de forma satisfactoria la prueba técnica, a quienes se les aplicó una batería de pruebas psicométricas, entrevista técnica y de competencias laborales y verificación de referencias laborales.
- X. A la fase de entrevista se convocaron los 4 candidatos (as) preseleccionados, sin embargo, únicamente 3 candidatos se presentaron, uno de ellos desistió del proceso indicando motivos personales.
- XI. Mediante el oficio 09473-SUTEL-DGO-2022 del 27 de octubre 2022, la Unidad de Recursos Humanos remitió a la jefatura inmediata y superior la nómina de candidatos oferentes evaluados.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**CONSIDERANDO QUE:**

De conformidad con lo establecido en los artículos 3, 15, y 30 del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS), la base de selección del concurso 05-2022 y la recomendación de selección realizada por la Jefatura inmediata de la plaza vacante, se presenta a conocimiento y valoración del Consejo Sutel, como órgano colegiado, los resultados de las evaluaciones realizadas y la recomendación para el nombramiento.

La nómina de candidatos fue remitida de conformidad con lo estipulado en el artículo 3 que indica: "Nómina: Lista de personas propuestas para que se designe entre ellas la que ha de desempeñar un puesto, con base en la idoneidad comprobada. Estará conformada, en igualdad de condiciones para efectos de la escogencia por al menos dos personas y un máximo de 5".

Sobre el proceso de nombramiento el artículo 15 del RAS estipula lo siguiente en lo que interesa:

*"Según sus competencias, corresponderá:*

- a) *Al Jerarca Superior Administrativo respectivo, hacer los nombramientos de las personas funcionarias de la Institución a su cargo, de conformidad con la normativa vigente. (...)"*

*Artículo 30.- Proceso para ocupar plazas vacantes. Recursos Humanos gestionará el proceso para ocupar plazas vacantes, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de reclutamiento y selección que emita la Administración, a fin de que las personas participantes demuestren la idoneidad requerida para ocupar un puesto.*

*Para ocupar plazas vacantes se aplicará:*

- 1. Recursos Humanos remitirá a la jefatura una nómina del registro de elegibles interno como la primera fuente. Si no fuera suficiente se complementa con el registro de elegibles externo de personas candidatas a ocupar las plazas vacantes.*
- 2. En caso de que la jefatura justifique de forma razonada, no recomendar ninguno de los elegibles remitidos o bien no exista registro de elegibles deberá realizarse el concurso que corresponda.*
- 3. Si como resultado de un concurso interno no resultara ninguna persona funcionaria con la idoneidad requerida para ocupar la plaza, se realizará el concurso externo.*

**POR TANTO:**

De acuerdo con las anteriores consideraciones, la justificación correspondiente con fundamento en lo dispuesto en el Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios, demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación.

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

1. Dar por recibidos los siguientes documentos:

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- a. Oficio 10054-SUTEL-DGF-2022, 11 de noviembre del 2022, suscrito por la señora Paola Bermúdez Quesada, jefatura inmediata y el señor Adrián Mazón Villegas, Director General de Fonatel, jefatura superior de la plaza vacante, quienes remitieron a la Unidad de Recursos Humanos la recomendación de selección para nombramiento del concurso 04-2022, para ocupar la plaza código 95232, clase Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Planificación y Control Interno, ubicada en la Unidad de Administración y Control del Fondo, de la Dirección General de Fonatel.
  - b. Oficio 10090-SUTEL-DGO-2022, del 14 de noviembre del 2022, mediante el cual, el señor Emmanuel Rodríguez Badilla Jefatura de Recursos Humanos a.i. y el señor Alan Cambroner Arce, Director General de Operaciones, someten a consideración del Consejo el informe de recomendación de nombramiento indefinido para ocupar la plaza código 95232, clase Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Planificación y Control Interno, ubicada en la Unidad de Administración y Control del Fondo, de la Dirección General de Fonatel.
2. Aprobar el nombramiento indefinido de la señora María Ivannia Barahona Gómez, cédula 3-0432-0624, para ocupar la plaza código 95232, clase Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Planificación y Control Interno, ubicada en la Unidad de Administración y Control del Fondo, de la Dirección General de Fonatel.
  3. La fecha de inicio del nombramiento será acordada entre la persona seleccionada y la Unidad de Recursos Humanos; una vez transcurridos los plazos de ley para la atención de consultas o eventuales apelaciones, así como los trámites administrativos de nómina correspondientes.
  4. Tomar en cuenta que según lo establecido en el artículo 16 y 18 del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS) el nombramiento estará sujeto a un período de prueba de hasta 6 meses, en los términos y condiciones vigentes al momento de la contratación.
  5. Facultar a la Unidad de Recursos Humanos para que notifique a los candidatos de la nómina los resultados del proceso de selección.
  6. Remitir el presente acuerdo a la Unidad de Recursos Humanos, para que, una vez notificados los candidatos de la nómina, se coordine y acuerde con el candidato (a) nombrado (a) la fecha de inicio del nombramiento que mejor favorezca los plazos requeridos para los trámites administrativos internos.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la comunicación de la presente resolución, por tal motivo la eficacia del nombramiento regirá una vez transcurrido el plazo de tres días antes indicado.

**ACUERDO FIRME  
NOTIFÍQUESE**

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

**6.5 Propuesta de recomendación de nombramiento, del concurso 12-2022 P5 en la Dirección General de Fonatel.**

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo la propuesta de recomendación de nombramiento, del concurso 12-2022, Profesional 5 en la Dirección General de Fonatel. Al respecto se conocen los siguientes documentos:

- a. Oficio 10110-SUTEL-DGF-2022 del 14 de noviembre del 2022, mediante el cual se remite la recomendación de selección del concurso 012-2022, para ocupar la plaza código 63102, clase Profesional 5, cargo Especialista en Telecomunicaciones, ubicada en Dirección General de Fonatel, por parte de los señores Paola Bermúdez Quesada en calidad de jefatura inmediata y Adrián Mazón Villegas, Director General de Fonatel, a la Unidad de Recursos Humanos con la justificación correspondiente y recomendación de selección del señor Jorge Villalobos Cascante.
- b. Oficio 10174-SUTEL-DGO-2022 del 15 de noviembre del 2022, mediante el cual, el señor Emmanuel Rodríguez Badilla, Jefe de Recursos Humanos a.i. y el señor Alan Cambronerero Arce, Director General de Operaciones, someten a consideración del Consejo la recomendación de nombramiento del concurso interno 012-2022, para ocupar de forma indefinida la plaza 63102, clase Profesional 5, cargo Especialista en Telecomunicaciones, ubicada en la Dirección General de Fonatel, con el propósito de que el Consejo resuelva sobre el mismo.

A continuación, el intercambio de impresiones:

*“Emmanuel Rodríguez: Se eleva al Consejo el informe de recomendación de nombramiento para el concurso interno 012-2022 para ocupar de forma indefinida en la plaza 63102, clase Profesional 5, en la Dirección General de Fonatel, puesto Especialista en Telecomunicaciones.*

*Esta plaza se encuentra vacante por la anterior renuncia del señor Marcelo Salas Cascante en el mes de febrero y se encuentra actualmente cubierta por el señor Jorge Villalobos Cascante, quien asumió temporalmente la posición por un traslado autorizado mediante resolución RSC-259 2022, mientras se concluía el proceso concursal para ocupar la plaza de forma indefinida.*

*Del total de 5 oferentes que aplicaron al concurso, solo 4 cumplieron con la totalidad de los requisitos, 2 de ellos desistieron de continuar en el proceso, por lo tanto, se le aplicó solamente la prueba a 2 y ambos aprobaron con nota superior a 70%.*

*Don Jorge Villalobos Cascante la aprobó con un 91.22% y Mario Vega con un 85.59%*

*Mediante el oficio 10110-SUTEL-DGF-2022, del 14 de noviembre, la jefatura superior Adrián Mazón y la jefatura inmediata Paola Bermúdez recomiendan seleccionar al señor Jorge Villalobos Cascante, de conformidad nuevamente con el artículo 15 inciso a), pues corresponde al jerarca superior administrativo realizar los nombramientos de las personas de la Institución a cargo.*

*Por tanto, se presenta a conocimiento y valoración del Consejo los resultados del concurso 012-2022 y la recomendación de nombrar al señor Jorge Villalobos Cascante, cédula de identidad número 1-1185-0467, para ocupar la plaza 62103 nombramiento por tiempo indefinido y sujeto al periodo de prueba de 6 meses de conformidad con los artículos 16 y 18 del RAS”.*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

El señor Alan Cambronero Arce hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

### **ACUERDO 030-078-2022**

#### **RESULTANDO QUE:**

1. Que la plaza código 63102 clase Profesional 5, cargo Especialista en Telecomunicaciones, se encuentra vacante por la renuncia del señor Marcelo Salas Cascante, quien se hizo efectiva el 20 de febrero del 2022.
2. Que mediante RCS-259-2022 por parte del Consejo Sutel, se autorizó el traslado temporal del Sr. Jorge Villalobos Cascante, cédula 11185046, mientras se concluía el proceso concursal para ocupar esta plaza de forma indefinida.
3. Mediante la solicitud 017-2022, la Dirección General de Fonatel solicitó el inicio del proceso de reclutamiento y selección para ocupar indefinidamente la plaza código 63102.
4. Mediante el concurso 012-2022 se realizó el proceso para ocupar en forma indefinida la plaza código 63102, clase Profesional 5, de conformidad con lo estipulado en el artículo 29 y 30 del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS).
5. Mediante el oficio 10075-SUTEL-DGO-2022 del 11 de noviembre del 2022, la Unidad de Recursos Humanos remitió a jefatura inmediata y superior la nómina de candidatos del concurso 012-2022, a fin de que realizarán la recomendación de selección para ocupar la plaza código 63102.
6. Mediante el oficio 10110-SUTEL-DGF-2022 del 14 de noviembre, la jefatura superior e inmediata, Adrián Mazón Villegas y Paola Bermúdez Quesada respectivamente, emitieron la recomendación de nombramiento.

#### **CONSIDERANDO QUE:**

- I. Recursos Humanos remitió la lista de los candidatos que resultaron idóneos para ocupar la plaza vacante indefinida, con base en la ponderación de los resultados obtenidos en la prueba técnica, las pruebas psicométricas, la entrevista técnica y por competencias.
- II. De conformidad con el artículo 30 del RAS se le remito a la jefatura la nómina de elegibles y mediante el oficio 10110-SUTEL-DGF-2022 del 14 de noviembre, la jefatura emitió la siguiente recomendación:

*“De acuerdo con todo el proceso de evaluación, hemos considerado las competencias y experiencia de los candidatos elegibles y hemos determinado que el señor Jorge Villalobos Cascante es la*

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*persona adecuada para ocupar la plaza código profesional 63102, por cuanto su experiencia en el área de Calidad, así como la experiencia que ha ejercido durante su nombramiento interino en la plaza en concurso ha demostrado ser eficiente y ha aportado mejoras importantes en los procesos de evaluación técnicas. Asimismo, en el proceso de entrevista evidenció conocimientos técnicos importantes a nivel de Telecomunicaciones y redes, esto se atribuye a su experiencia laboral en la aplicación en campo de sus conocimientos.*

*Es importante indicar que otros de los elementos que se valoraron en este nombramiento, es el proceso en el que se encuentra la Dirección General de Fonatel, ya que al estar en vigencia el cumplimiento de la orden de la Contraloría General de la República (No. DFOE-CIU-ORD-00004-2021) para dar por finalizada la relación contractual con el actual banco fiduciario y estar en proceso de refrendo el nuevo contrato con el Banco de Costa Rica, la experiencia y conocimiento del Señor Villalobos viene a brindar un apoyo importante a esta Dirección para abracar aquellos temas técnicos que a nivel de cada contrato a trasladar al nuevo banco fiduciario continúen en su línea de ejecución. Asimismo, es importante agregar que a la espera de la publicación del nuevo PNDT 2022-2027, los procesos de formulación de los nuevos proyectos que este plan habilito, se le puedan dar una continuidad al trabajo iniciado por el señor Villalobos en meses anteriores.”*

- III. De conformidad con el artículo 3 del RAS, la “Nómina es la lista de personas propuestas para que se designe entre ellas la que ha de desempeñar un puesto, con base en la idoneidad comprobada. Estará conformada, en igualdad de condiciones para efectos de la escogencia por al menos dos personas y un máximo de 5.”
- IV. De conformidad con el artículo 15, inciso a) del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS).

“(---)

c) *Corresponde al Jerarca Superior Administrativo correspondiente, hacer los nombramientos de los(as) funcionarios(as) de la Institución a su cargo.*

(...)

#### **POR TANTO:**

De acuerdo con las anteriores consideraciones y la justificación correspondiente, con fundamento en lo dispuesto en el Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios, demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación.

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

1. Dar por recibidos los siguientes documentos:
  - a. Oficio 10110-SUTEL-DGF-2022 del 14 de noviembre del 2022, mediante el cual se remite la recomendación de selección del concurso 012-2022, para ocupar la plaza código 63102, clase Profesional 5, cargo Especialista en Telecomunicaciones, ubicada en Dirección General de Fonatel, por parte de los señores Paola Bermúdez Quesada en calidad de jefatura inmediata y Adrián Mazón Villegas, Director General de Fonatel, a la Unidad de Recursos Humanos con la justificación correspondiente y recomendación de selección del señor Jorge Villalobos Cascante.

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

- b. Oficio 10174-SUTEL-DGO-2022 del 15 de noviembre del 2022, mediante el cual, el señor Emmanuel Rodríguez Badilla, Jefe de Recursos Humanos a.i. y el señor Alan Cambroner Arce, Director General de Operaciones, someten a consideración del Consejo la recomendación de nombramiento del concurso interno 012-2022, para ocupar de forma indefinida la plaza 63102, clase Profesional 5, cargo Especialista en Telecomunicaciones, ubicada en la Dirección General de Fonatel, con el propósito de que el Consejo resuelva sobre el mismo.
2. Aprobar el nombramiento del señor *Jorge Villalobos Cascante*, cédula 111850467, para ocupar la plaza código 63102, clase Profesional 5, puesto Especialista en Telecomunicaciones, de la Dirección General de Fonatel, de forma indefinida, respetando el período de prueba establecido.
3. Remitir este acuerdo a la Unidad de Recursos Humanos, para que realice el nombramiento, coordine y acuerde con el candidato nombrado la fecha de ingreso que mejor favorezca los plazos requeridos para los trámites administrativos internos.
4. Facultar a la Unidad de Recursos Humanos para que notifique a los candidatos de la nómina los resultados del proceso de selección y a los aspirantes los resultados del proceso de reclutamiento.
5. Tomar en cuenta que según lo establecido en el artículo 16 y 18 del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS) el nombramiento estará sujeto a un período de prueba de hasta 6 meses, en los términos y condiciones vigentes al momento de la contratación.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la comunicación de la presente resolución, por tal motivo la eficacia del nombramiento regirá una vez transcurrido el plazo de tres días antes indicado.

#### **ACUERDO FIRME NOTIFÍQUESE**

#### **6.6. Informe de costos de Representación “25° Asamblea Plenaria del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel)”.**

La Presidencia presenta el informe de costos de Representación “25° Asamblea Plenaria del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel)”. Al respecto se conoce el oficio 10242-SUTEL-DGO-2022, del 17 de noviembre del 2022, por medio del cual la Unidad de Recursos Humanos brinda respuesta al acuerdo 004-076-2022, referente a la solicitud de estimación de costos de representación para que los señores Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo SUTEL y Ana Lucrecia Segura Ching, Especialista en Regulación Profesional de la Dirección General Mercados participen en la mencionada actividad.

A continuación, el intercambio de impresiones:

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

*“Alan Cambronero: Se presenta este informe de costos; se recibió solicitud mediante correo del 17 de noviembre del presente año, para la estimación de costos para la representación de don Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo y doña Ana Lucrecia Segura Ching, Especialista en Regulación, Profesional de la Dirección General de Mercados, esto para participar en la Asamblea 25 Plenaria del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones Regulatel, que se realizará de forma presencial los días 14 y 15 de diciembre en la ciudad de Lima, Perú.*

*Como antecedente, mediante el acuerdo 047-062-2022, de la sesión del 17 de noviembre, fue adoptada por unanimidad la participación de don Gilbert Camacho y doña Lucrecia Segura y también se hace referencia a las notas remitidas por el señor Javier Juárez y Rafael Munte, Presidente Ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones a este informe.*

*Recursos Humanos hace el paso que acostumbra la normativa institucional en cuanto a lo que establece el Reglamento de Capacitación vigente en el artículo 12, el acuerdo 038-082-2022 y lo que ha indicado la Auditoría Interna sobre el tema de representaciones y lo que ha manifestaba la Unidad Jurídica mediante el oficio 6133-SUTEL-UJ-2022, en cuanto a que es viable nombrar a funcionarios que no forman parte del Consejo y que no estén con la condición de apoderado generalísimo sin límite de suma para representar a la institución en actividades que se realicen tanto a nivel nacional e internacional, cuando se requieran conocimientos técnicos con determinada materia y no tenga dentro de su agenda adoptar acuerdos que comprometen al Sutel.*

*En este caso, corresponde a la participación de don Gilbert Camacho como Miembro y Presidente del Consejo de Sutel y doña Ana Lucrecia Segura, como acompañamiento técnico.*

*Se presenta la estimación de costos, aclarándose que es realizada a este momento de acuerdo a la tabla de datos de la Contraloría General de la República, para el caso de don Gilbert se estiman \$2.420.60 para un tipo de cambio ¢640 de estimación y para doña Ana Lucrecia \$2.774.40, sujeto a las variaciones del tipo de cambio, que el monto del tiquete puede variar, es decir, es un estimado y el costo final lo tendrá la Unidad de Proveeduría cuando realicé los trámites del cartel para la compra de este tiquete.*

*Esta representación se encuentra contemplada en el acuerdo 003-026-2022 y posteriormente también en el acuerdo 004-076-2022. Asimismo, por ser en el Continente Americano se contempla un día para la salida y un día de regreso, siendo que sería entonces la salida el 13 de diciembre y regresando el 16. Existe en la fecha contenido presupuestario para cubrir los costos del programa que deberán ser cargados a la Dirección General de Mercados y lo que indica el artículo 2 en cuanto al informe que deberá presentarse al final”.*

El señor Cambronero Arce hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

**ACUERDO 031-078-2022****CONSIDERANDO QUE:**

1. Mediante el acuerdo 004-076-2022, emitido en la sesión ordinaria 076-2022 del Consejo, celebrada el 17 de noviembre del 2022, se adoptó por unanimidad la participación de señor Gilbert Camacho Mora, presidente del Consejo de Sutel, así como autorizar a la funcionaria

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

Ana Lucrecia Segura Ching, de la Dirección General de Mercados, como acompañamiento técnico para participar en la 25° Asamblea Plenaria del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel), que se realizará de forma presencial los días 14 y 15 de diciembre del 2022 en Lima, Perú.

2. Lo anterior en atención a la nota (NI-16202-2022) de los señores Javier Juárez Mojica, Presidente en suplencia del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y Rafael Munte Schwarz, Presidente Ejecutivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) del Perú se invitó a la Sutel a la 25° Asamblea Plenaria del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel), que se realizará de forma presencial los días 14 y 15 de diciembre de 2022 en Lima, Perú.
3. Esta representación se encontraba previamente aprobada mediante acuerdo N°003-026-2022 de la sesión ordinaria N°026-2022, celebrada el 17 de marzo de 2022, el Consejo de la Sutel aprobó la matriz de representaciones internacionales de la Sutel correspondiente al año 2022, en la cual se configura la participación del órgano regulador en la 25° Asamblea Plenaria del Regulatel con la participación del Sr. Gilbert Camacho Mora, Miembro del Consejo de la Sutel.
4. Por otra parte, es importante indicar que esta representación no se encontraba aprobada en el acuerdo indicado para la señora Ana Lucrecia Segura Ching, por lo que el Consejo emitió el acuerdo 004-076-2022 del 17 de noviembre del presente año, indicando a Recursos Humanos realizar el análisis de los costos correspondientes.
5. A partir del acuerdo indicado, el Consejo ha hecho las valoraciones respectivas para que participe el señor Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo SUTEL y la funcionaria Ana Lucrecia Segura Ching en la actividad descrita anteriormente.
6. Dado lo anterior, se remite el informe de los costos correspondientes, constatando además de la existencia de contenido presupuestario para solventar el pago de los viáticos.

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

1. Dar por recibido el oficio 10242-SUTEL-DGO-2022, del 17 de noviembre del 2022, por medio del cual la Unidad de Recursos Humanos brinda respuesta al acuerdo 004-076-2022, referente a la solicitud de estimación de costos de representación para que Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo SUTEL y Ana Lucrecia Segura Ching, Especialista en Regulación Profesional de la Dirección General Mercados participen en la 25° Asamblea Plenaria del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel), que se realizará de forma presencial los días 14 y 15 de diciembre de 2022 en Lima, Perú.
2. Autorizar la participación presencial de los señores Gilbert Camacho Mora, presidente del Consejo SUTEL, y Ana Lucrecia Segura Ching, Especialista en Regulación Profesional, en la actividad descrita en el párrafo anterior; la última en calidad de acompañamiento técnico.
3. Autorizar a la Dirección General de Operaciones para que proceda con el pago de los gastos de viáticos, de conformidad con el detalle que se presenta en el siguiente cuadro, según lo indicado en el artículo 35 del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios Públicos de la Contraloría General de la República, todo lo anterior contra la presentación de la respectiva liquidación.

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

Gilbert Camacho Mora		
Perú (Según tabla de viáticos de la Contraloría General de la República: \$289)	TC:	640.00
Descripción de Gastos Asociados	Dólares	Colones
Inscripción	-	-
Boleto Aéreo	1 088.00	696 320.00
Viáticos	982.60	628 864.00
Imprevistos (monto fijo)	100.00	64 000.00
Transporte interno (\$100) y externo (\$150)	250.00	160 000.00
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>2 420.60</b>	<b>1 549 184.00</b>

Ana Lucrecia Segura Ching		
Perú (Según tabla de viáticos de la Contraloría General de la República: \$246)	TC:	640.00
Descripción de Gastos Asociados	Dólares	Colones
Inscripción	-	-
Boleto Aéreo	1 088.00	696 320.00
Viáticos	836.40	535 296.00
Imprevistos (monto fijo)	100.00	64 000.00
Transporte interno (\$100) y externo (\$150)	250.00	160 000.00
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>2 274.40</b>	<b>1 455 616.00</b>

4. Queda sujeto a las variaciones del tipo de cambio de venta del dólar del Banco Central, según el día en que se realice la compra; asimismo del disponible presupuestario de cada una de las partidas contenidas en el cuadro indicado al momento de que se realice el viaje. Se aclara que el monto del tiquete aéreo que aparece en el cuadro respectivo es únicamente un estimado que puede sufrir variaciones, ya que el costo final lo tendría la Unidad de Proveeduría cuando realice los trámites del cartel de compra de este.
5. En las representaciones con destino en el Continente Americano se contempla 1 día de viaje para llegar al evento a tiempo y un día para regresar, por lo que para los efectos correspondientes, se define como día de salida el 13 de diciembre y regresando 16 de diciembre del 2022.
6. En el caso de la representación de Ana Lucrecia Segura Ching, Especialista en Regulación Profesional de la Dirección General de Mercados, aplica el criterio emitido por la Unidad Jurídica mediante el oficio 06133-SUTEL-UJ-2022 del 5 de julio del 2022.
7. Es importante indicar que si por motivos de itinerarios de viajes, se comprueba que 1 día para llegar al evento no es suficiente, se autorizará el pago de 1 día más de viáticos por \$289 dólares al señor Gilbert Camacho Mora y de \$246 a la señora Ana Lucrecia Segura Ching, de conformidad con la Tabla de viáticos de Contraloría.
8. Aunado a lo anterior se autorizará a la Unidad de Proveeduría a comprar el tiquete aéreo 2 días antes de la actividad si los itinerarios demuestran que un día de viaje no es suficiente para llegar al evento a tiempo.
9. Aprobar el siguiente itinerario para la compra del boleto aéreo, tomando en consideración la información contenida en este apartado es una referencia que podrá ser considerada como insumo por la Unidad de Proveeduría siempre y cuando se cumpla con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Viáticos de la Contraloría General de la República donde faculta

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

a la administración a seleccionar los boletos escogiendo la opción más económica, tomando en cuenta todos los factores que incidan en el costo, como lo pueden ser horas de espera en aeropuertos, entre otros.

FECHA DE SALIDA	13/12/2022
HORA DE SALIDA	mañana
FECHA DE REGRESO	16/12/2022
HORA DE REGRESO	Tarde
LUGAR DE DESTINO	Lima, Perú
NOMBRE COMPLETO DEL PASAJERO COMO APARECE EN EL PASAPORTE	Gilbert Ricardo Camacho Mora
NOMBRE COMPLETO DEL PASAJERO COMO APARECE EN EL PASAPORTE	Ana Lucrecia Segura Ching
NUMERO DE ACUERDO	031-078-2022
OBSERVACIONES	

10. Aprobar la compra del tiquete aéreo respectivo para asistir a la actividad indicada, según lo establecido en el artículo 45 del reglamento de viáticos de la Contraloría General de la República, hasta por un monto similar a la mejor oferta recibida por la unidad de Proveeduría según el día en que se realice la compra y considerando que se cuenta con el disponible presupuestario requerido al momento de realizar el pago de la factura respectiva. Se aclara que el monto del tiquete aéreo que aparece en el cuadro respectivo es únicamente un estimado que puede sufrir variaciones por su valor de mercado o por variaciones del tipo de cambio.
11. Indicar que en el caso de que los funcionarios deban de aplicarse la vacuna de la fiebre amarilla, el costo de esta puede ser retribuido por SUTEL siempre y cuando presente los documentos que demuestren su obligación y la factura con la que fue cancelada, aunado a que se cuente con contenido presupuestario para ello.
12. Establecer que los costos del programa deberán ser cargados a la Dirección General de Mercados.
13. Dejar establecido que los impuestos de salida de Costa Rica no son cubiertos por la Superintendencia de Telecomunicaciones, en cuyo caso si los funcionarios lo consideran pertinente, podrá gestionar el trámite de pasaporte de servicios que facilita la Cancillería del Gobierno de la República para todos los funcionarios públicos.
14. Establecer que corresponde a los señores Gilbert Camacho Mora y Ana Lucrecia Segura Ching realizar las gestiones necesarias para la solicitud de anticipo de viáticos ante el Área de Finanzas de la Dirección General de Operaciones, así como también la tramitación de las respectivas inscripciones a la actividad.
15. Establecer que los funcionarios deberán presentar un informe escrito de su participación en dicha representación a la Unidad de Recursos Humanos, mismo que debe notificar por medio de gestión documental y realizar la transmisión de conocimientos (información), de conformidad con lo indicado artículo 12 inciso d) y artículo 3, inciso h) del Reglamento de Capacitación y Estudio.

**23 de noviembre del 2022**

**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

16. Dejar establecido que durante el periodo de ausencia del señor Camacho Mora, se deberá convocar al señor Walther Herrera Cantillo, en su calidad de Miembro Suplente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, del 13 al 16 de diciembre del 2022, ambos inclusive, razón por la cual corresponde el pago de dietas, de conformidad con lo establecido en el “Procedimiento para pagar las dietas al miembro suplente”, aprobado mediante acuerdo 021-038-2010, del acta de la sesión 038-2010, celebrada el 21 de julio del 2010, que establece: “Para el caso de ausencia por motivo de viaje, para el cálculo del periodo se incluirá el día de partida y el día de regreso del miembro titular del Consejo, sin considerar si son sábados, domingos o días feriados”.
17. Establecer que en caso de reintegrarse el Miembro Titular antes de la fecha prevista, ello constituirá una causa de cese para la actuación del Miembro Suplente, sin responsabilidad alguna para esta Superintendencia.
18. Comunicar a la Dirección General de Operaciones que en sustitución del señor Walther Herrera Cantillo es nombrado interinamente el señor Juan Gabriel García Rodríguez, designado por el Consejo como Profesional Jefe de la Dirección General de Mercados mediante el acuerdo 015-070-2022, de la sesión ordinaria 070-2022, celebrada el 13 de octubre de 2022, para todos los efectos administrativos que correspondan.
19. 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 propias según el plazo de nombramiento y de acuerdo con lo dispuesto sobre el particular en el Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS) y la escala salarial vigente.

## **ACUERDO FIRME NOTIFÍQUESE**

***Se retira de la sesión el señor Emmanuel Rodríguez Badilla.***

### **6.8. Propuesta de modificación presupuestaria para aprobación del Consejo.**

La Presidencia presenta el oficio 10264-SUTEL-DGO-2022, del 18 de noviembre del 2022, mediante el cual la Dirección General de Operaciones expone para consideración y aprobación del Consejo la solicitud de modificación presupuestaria.

A continuación, el intercambio de impresiones:

**“Alan Cambronero:** *Esta es la modificación presupuestaria número 64-2022, por un monto de ¢ 14.085.000; es muy importante porque es para reforzar unas partidas relacionadas con el pago del recargo de funciones, de retribución de servicios en el aguinaldo decimotercer mes y otras prestaciones a 3 personas.*

*Estos recursos se toman de la partida de sueldos para esos cargos fijos, viene al Consejo porque hay un movimiento entre diferentes programas de acuerdo con lo establecido y se presenta para la aprobación del*

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

Consejo. Se acredita en el documento preparado por la Unidad de Planificación y el cumplimiento de las normas en cuanto al que no supere el límite establecido por la Contraloría del 25%”.

El señor Cambroner Arce hace ver que, dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

**ACUERDO 032-078-2022**

**CONSIDERANDO QUE:**

I. Las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (NTP) R-DC-24-2012, sirven de fundamento técnico-jurídico para realizar modificaciones con afectación al presupuesto de la Sutel. En el oficio 10264-SUTEL-DGO-2022 del 18 de noviembre de 2022 se detallan las Normas Técnicas aplicables: NTP 4.3.5, NTP 4.3.8, NTP 4.10 y NTP 4.11, las cuales indican:

- *NTP 4.3.5 Variaciones presupuestarias: s posible utilizar las modificaciones presupuestarias para incorporar nuevos gastos, tomando recursos de otras subpartidas, sin que altere el monto global del presupuesto aprobado.*
- *NTP 4.3.8 Mecanismos de variación al presupuesto: se pueden utilizar modificaciones y presupuestos extraordinarios para realizar aumentos o disminuciones en el presupuesto, conforme el bloque de legalidad.*
- *NTP 4.3.10 Modificación presupuestaria: utilizada para realizar ajustes en los gastos, aumentar la asignación presupuestaria en otras subpartidas e incorporar nuevos gastos, sin que se altere el monto global del presupuesto aprobado.*
- *NTP 4.3.11 Cantidad de variaciones presupuestarias y monto máximo a variar por modificación presupuestaria.*

II. La Norma Técnica Presupuestaria 4.3.11 indica lo siguiente:

*4.3.11 Cantidad de variaciones presupuestarias y monto máximo a variar por modificación presupuestaria. Durante el año, el presupuesto institucional sólo podrá ser variado por medio de tres presupuestos extraordinarios aprobados o aprobados parcialmente, y por la cantidad máxima de las modificaciones presupuestarias posibles de aprobar que defina el jerarca de la institución por medio de las regulaciones internas que emita, según lo dispuesto en la norma 4.3.13.*

*El monto máximo de recursos que se redistribuya sumando todas las modificaciones presupuestarias, no podrá exceder el 25% del monto total del presupuesto inicial más los presupuestos extraordinarios aprobados [...].*

Se realiza la comprobación del límite de variación presupuestaria, que a la fecha es de un 2.0%, cumpliendo con lo estipulado en la Norma Técnica citada.

III. El procedimiento de Modificaciones Presupuestarias de la Superintendencia de Telecomunicaciones fue aprobado mediante el acuerdo 006-017-2013 de la sesión ordinaria del Consejo 017-2013 del 27 de marzo de 2013. En cumplimiento de este procedimiento la

**23 de noviembre del 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA 078-2022**

Dirección General de Operaciones presenta para aprobación la modificación presupuestaria 264 DGO 2022 por un monto neto de ¢14,085,000.0.

- IV. La Dirección General de Operaciones procedió al análisis de la modificación y se ha verificado que ésta cuenta con el respaldo y justificación técnica, así como el aval del responsable presupuestario; según se indica en el oficio 10264-SUTEL-DGO-2022 del 18 de noviembre de 2022.

**SE ACUERDA:**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 10264-SUTEL-DGO-2022 del 18 de noviembre de 2022 por medio del cual la Dirección General de Operaciones remite la modificación presupuestaria 264 DGO 2022 por un monto neto de ¢14,085,000.0.
2. Autorizar al Director General de Operaciones, para que remita a la Contraloría General de la República mediante el Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos (SIPP) la modificación presupuestaria antes mencionada, así como a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) y Auditoría Interna de Aresep-Sutel mediante la Unidad de Gestión Documental.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFÍQUESE**

A las 17:30 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**

**GILBERT CAMACHO MORA**  
**PRESIDENTE DEL CONSEJO**