

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N° 080-2021

A LAS OCHO HORAS Y TREINTA MINUTOS DEL 25 DE NOVIEMBRE DEL 2021

SAN JOSÉ, COSTA RICA

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Acta número ochenta, correspondiente a la sesión ordinaria celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en forma remota, con la utilización de la herramienta *Microsoft Teams*, en acatamiento a la Directriz 073-S-MTSS, del 09 de marzo del 2020, emitida por el Presidente de la República, el Ministro de Salud y la Ministra de Trabajo y Seguridad Social, dirigida a la Administración Pública Centralizada y Descentralizada, sobre las medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por Covid-19. En la misma se instruye a todas las instancias ministeriales y se insta a las instituciones de la Administración Pública Descentralizada, a implementar temporalmente y en la medida de lo posible durante toda la jornada semanal, la modalidad de teletrabajo, como medida complementaria y necesaria ante la alerta de coronavirus. A las 8:30 horas del 25 de noviembre del 2021. Presidida por Gilbert Camacho Mora, con la participación del señor Walther Herrera Cantillo, Miembro Suplente, en sustitución del señor Federico Chacón Loaiza quien se encontraba disfrutando de parte de sus vacaciones según acuerdo 036-069-2021, de la sesión ordinaria 069-2021, celebrada el 30 de setiembre del 2021. Igualmente, la señora Hannia Vega Barrantes disfrutaba de sus vacaciones, tal y como consta en el acuerdo 016-071-2021, de la sesión ordinaria 071-2021, celebrada el 14 de octubre del 2021.

Participan los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Ivannia Morales Chaves, Rose Mary Serrano Gómez, Alan Cambroner Arce, Natalia Salazar Obando y Jorge Brealey Zamora, Asesores del Consejo.

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. Observaciones al proceso de consulta pública no vinculante del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-2027. Costa Rica: Hacia la disrupción digital inclusiva
2. Análisis del oficio COPROCOM-OF-0239-2021 mediante el cual informan que se presupuestará el monto correspondiente al pago de las cuotas de evaluaciones posteriores a la adhesión de OCDE

Posponer

1. Borrador de respuesta al oficio DVM-PICR-0527-2021 (MEP sobre dificultades del Programa 2 de Hogares Conectados).

AGENDA

1 - APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

2 - PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- 2.1 - *Invitación para que la SUTEL participe en la 24° Asamblea Plenaria de Regulatel, que se realizará en formato híbrido (presencial y virtual) los días 9 y 10 de diciembre de 2021.*
- 2.2 - *Informe técnico: Análisis de las metodologías para el diagnóstico de la equidad de género en la SUTEL.*
- 2.3 - **CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.**
 - 2.3.1 - *Análisis del oficio OF-0715-SJD-2021, mediante el cual la Secretaría de la Junta Directiva notifica la aprobación de vacaciones de la señora Hannia Vega Barrantes.*
 - 2.3.2 - *Observaciones al proceso de consulta pública no vinculante del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-2027. Costa Rica: Hacia la disrupción digital inclusiva.*
 - 2.3.3 - *Análisis del oficio COPROCOM-OF-0239-2021 mediante el cual informan que se presupuestará el monto correspondiente al pago de las cuotas de evaluaciones posteriores a la adhesión de OCDE.*

3 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

- 3.1 - *Informe para verificación de cumplimiento del artículo 31 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio (RPCS).*
- 3.2 - *Informe sobre propuesta de aumento de la tarifa del servicio Amazon Prime.*
- 3.3 - *Propuesta de informe para la atención del oficio número MICITT-DERRT-OF-013-2021 sobre condiciones generales para los dictámenes de permiso de uso de frecuencias.*
- 3.4 - *Propuesta de dictamen técnico de enlaces microondas del Instituto Costarricense de Electricidad en la banda de 11 GHz.*
- 3.5 - *Propuesta de informe sobre la solicitud de concesión directa de frecuencias de asignación no exclusiva de la empresa Grupo Konectiva Latam S.A.*
- 3.6 - *Propuesta de informe técnico sobre la solicitud de prórroga para la instalación de equipos de radiocomunicación.*
- 3.7 - *Propuesta de informes técnicos para recomendar el otorgamiento del permiso de uso de frecuencias (radioaficionados).*
- 3.8 - *Propuesta de informe técnico para recomendar el archivo de la solicitud del permiso de uso de frecuencias (radioaficionado).*
- 3.9 - *Propuesta de informes técnicos sobre la solicitud de indicativo para concursos y actividades especiales de radioaficionados.*
- 3.10 - *Propuesta de informes técnicos para recomendar el otorgamiento del permiso de uso de frecuencias (banda angosta).*
- 3.11 - *Remisión del informe sobre resultados de encuestas de percepción 2021.*
- 3.12 - *Cumplimiento del acuerdo 015-073-2021 sobre modificación de precios en TV por suscripción del ICE.*

4 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.

- 4.1 - *Atención del Decreto Ejecutivo 43249-S, sobre tema de vacunación COVID 19.*
- 4.2 - *Informe sobre concurso para contar con elegibles Gestor Profesional plaza código 95224 DGO RH.*
- 4.3 - *Propuesta para recargo de funciones de un funcionario de la Dirección General de Calidad.*
- 4.4 - *Informe sobre renuncia de funcionario de la Dirección General de Calidad.*
- 4.5 - *Informe Autoevaluación de Control Interno 2021.*

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

25 de noviembre del 2021
SESIÓN ORDINARIA 080-2021

ACUERDO 001-080-2021

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

ARTÍCULO 2

PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

2.1 - Invitación para que SUTEL participe en la 24° Asamblea Plenaria del Regulatel, que se realizará en formato híbrido (presencial y virtual) los días 9 y 10 de diciembre de 2021.

A continuación, la Presidencia señala que se recibió invitación de los señores Sergio Martínez Medina, Director Ejecutivo de la CRC y Adolfo Cuevas Teja, Comisionado Presidente del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), para que la Sutel participe en la 24° Asamblea Plenaria del Regulatel, que se realizará en formato híbrido (presencial y virtual) los días 9 y 10 de diciembre del 2021.

De seguido, la funcionaria Ivannia Morales Chaves expone detalladamente el tema. Menciona los objetivos, agenda de la actividad y añade que el señor Martínez Vanegas realizó el 24 de noviembre del 2021 una invitación a Sutel para que uno de sus expositores pueda participar con una presentación en el Grupo de Indicadores de la citada Asamblea Plenaria.

Por otra parte, recuerda sobre la Directriz Presidencial 074-S, reformada con la Directriz 124-S “Sobre las medidas inmediatas y temporales para la suspensión de viajes oficiales al exterior por parte de personas funcionarias públicas” en tiempos de pandemia.

Agrega que la participación de Sutel en la 24° Asamblea Plenaria de Regulatel constituye una oportunidad para que el Órgano Regulador, desde la modalidad virtual, pueda ampliar sus conocimientos en temas de relevancia para la industria de las telecomunicaciones, e intercambiar aspectos relativos a la aplicación de las mejores prácticas internacionales en beneficio del usuario final, así como en acatamiento a lo estipulado por las Directrices del Poder Ejecutivo con respecto a los viajes al exterior de funcionarios públicos en tiempos de pandemia.

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 funcionaria Morales Chaves 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:

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

ACUERDO 002-080-2021

CONSIDERANDO:

- I. Que mediante nota (NI-15153-2021) de los señores Sergio Martínez Medina, Director Ejecutivo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y Adolfo Cuevas Teja, Comisionado Presidente del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), se invitó a Sutel a la 24° Asamblea Plenaria del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel), que se realizará en formato híbrido (presencial y virtual) los días 9 y 10 de diciembre de 2021.
- II. Que el objetivo de la actividad es propiciar el reencuentro de los miembros del Regulatel para discutir los retos actuales de la regulación de telecomunicaciones en América Latina y fomentar las iniciativas de cooperaciones entre los miembros.
- III. Que durante la Asamblea Plenaria del Regulatel, se presentarán los informes de actividades del periodo que finaliza y el plan de trabajo del foro para el siguiente ciclo, así como también se hará el traslado formal de la Presidente pro tempore para el año 2022.
- IV. Que el señor Víctor Manuel Martínez Vanegas, Coordinador General de Asuntos Internacionales del IFT, realizó el 24 de noviembre del 2021 una invitación a Sutel para que uno de sus expositores pueda brindar con una presentación en el Grupo de Indicadores de la citada Asamblea Plenaria.
- V. Que mediante acuerdo 002-031-2021, de la sesión extraordinaria 031-2021, celebrada el 19 de abril del 2021, el Consejo aprobó la matriz de representaciones internacionales de Sutel correspondiente al año 2021, en la cual se configura la participación del Órgano Regulador en la 24° Asamblea Plenaria del Regulatel, con la participación del señor Gilbert Camacho Mora, Miembro del Consejo de Sutel.
- VI. Que Regulatel fue fundado en La Antigua, Guatemala, el 25 de setiembre de 1998, como una plataforma para intercambiar experiencias y mejores prácticas internacionales en materia de telecomunicaciones, así como para promover la cooperación y el desarrollo económico, social, cultural, industrial y tecnológico de los países que lo integran.
- VII. Que actualmente, el Foro agrupa los órganos reguladores de telecomunicaciones de 23 países de Latinoamérica (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, Italia, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela), entre ellos Costa Rica.
- VIII. Que la Asamblea Plenaria de Regulatel es el máximo órgano resolutorio del foro, en la cual se presentan los resultados de las actividades de los grupos de trabajo aprobados en la última asamblea.
- IX. Que el Foro Regulatel es un ámbito propicio para el intercambio de experiencias, casos de éxito y propuestas en materia de regulación de telecomunicaciones entre los países miembros, así como sobre la posibilidad de construir acciones que permitan el crecimiento conjunto de la región latinoamericana.
- X. Que el pasado 12 de marzo de 2020, el Poder Ejecutivo de la República promulgó la Directriz

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Presidencial 074-S del “Sobre las medidas inmediatas y temporales para la suspensión de viajes oficiales al exterior por parte de personas funcionarias públicas” en tiempos de pandemia. Esto con el objetivo de que todas las instancias ministeriales y sus respectivos órganos cancelen los viajes oficiales al extranjero de sus funcionarios y funcionarias, salvo aquellos viajes que sean estrictamente indispensables para la continuidad del servicio público prestado por la institución, así como de acuerdo con la naturaleza de las funciones que desempeña cada jerarca o funcionario público.

- XI. Que el 02 de octubre del 2021, el Poder Ejecutivo de la República promulgó la Directriz 124-S, referente a una “Reforma a la Directriz número 074-S del 12 de marzo de 2020 sobre las medidas inmediatas y temporales para la suspensión de viajes de oficiales al exterior por parte de personas funcionarias públicas”, sobre lo siguiente:

“Artículo 1. Refórmese el artículo 1 de la Directriz N°074-S del 12 de marzo de 2020 para que en adelante se consigne lo siguiente:

“Como parte de las acciones preventivas y de mitigación para la atención de la alerta sanitaria por COVID-19, se instruye a todas las instancias ministeriales y sus respectivos órganos para que mantengan suspendidos los viajes de sus funcionarios y funcionarias, salvo los siguientes supuestos: aquellos viajes que sean necesarios para la continuidad del servicio público prestado por la institución, o que correspondan a acciones estratégicas para mejorar el funcionamiento institucional, debidamente justificadas por la persona jerarca de la institución y que no puedan realizarse de manera virtual.

Se insta a las instituciones de la Administración Pública Descentralizada para que adopten la medida preventiva indicada en el párrafo anterior de este artículo.

Artículo 2. Refórmese el artículo 1 de la Directriz N°074-S del 12 de marzo de 2020 para que en adelante se consigne lo siguiente:

“Se instruye a la Administración Pública para que, en aquellos casos que no estén dentro de los supuestos de excepción contemplados en el artículo 1 de esta Directriz, se utilicen los mecanismos tecnológicos a su disposición como vía alterna para cumplir con los objetivos que motivaron el viaje oficial al exterior y que deba ser cancelado con ocasión de la presente Directriz, a efecto de no desatender las labores correspondientes en conjunto con las medidas preventivas por la alerta sanitaria por COVID-19.

- XII. Que en virtud de lo anterior, la participación de Sutel en la 24° Asamblea Plenaria de Regulatel, constituye una oportunidad para que el Órgano Regulador desde la modalidad virtual pueda ampliar sus conocimientos en temas de relevancia para la industria de las telecomunicaciones, e intercambiar aspectos relativos a la aplicación de las mejores prácticas internacionales en beneficio del usuario final, así como en acatamiento a lo estipulado por las Directrices del Poder Ejecutivo con respecto a los viajes al exterior de funcionarios públicos en tiempos de pandemia.

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

1. DAR POR RECIBIDA la nota de los señores Sergio Martínez Medina, Director Ejecutivo de la CRC y Adolfo Cuevas Teja, Comisionado Presidente del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), en la cual se invita a Sutel a la 24° Asamblea Plenaria del

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Regulatel, que se realizará en formato híbrido (presencial y virtual) los días 9 y 10 de diciembre del 2021.

2. AUTORIZAR la participación de Sutel en la citada Asamblea Plenaria del Regulatel en formato virtual, en acatamiento de la Directrices del Poder Ejecutivo 074-S “*Sobre las medidas inmediatas y temporales para la suspensión de viajes oficiales al exterior por parte de personas funcionarias públicas*” en tiempos de pandemia y Directriz 124-S, referente a una “*Reforma a la Directriz número 074-S del 12 de marzo de 2020 sobre las medidas inmediatas y temporales para la suspensión de viajes de oficiales al exterior por parte de personas funcionarias públicas*”.
3. DESIGNAR al señor Gilbert Camacho Mora, Miembro del Consejo, para que pueda representar a Sutel en la Asamblea Plenaria indicada.
4. AUTORIZAR a la funcionaria Ivannia Morales Chaves, Asesora del Consejo y Coordinadora de Relaciones Internacionales de Sutel, como acompañamiento técnico en la Asamblea Plenaria del Regulatel.
5. AUTORIZAR la participación del señor Walther Herrera Cantillo, Director General de Mercados de Sutel, como expositor en el Grupo de Indicadores de la 24° Asamblea Plenaria del Regulatel.
6. AUTORIZAR la posibilidad de que algún funcionario de Sutel pueda participar de forma presencial en la citada Asamblea Plenaria, en caso de que sean suprimidas por el Poder Ejecutivo las Directrices señaladas, o bien exista algún mecanismo que así lo permita.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

Se incorporan a la sesión los funcionarios Norma Cruz Ruiz, Laura Segnini Cabezas, Hanny Rodríguez Sánchez, Victoria Rodríguez Durán, Jorge Salas Santana, Mauricio Amador Granados, Mónica Salazar Obando y Patricia Castillo Porras, para participar del siguiente tema.

2.2 - Informe técnico: Análisis de las metodologías para el diagnóstico de la equidad de género en SUTEL.

Informa la Presidencia sobre el oficio 10892-SUTEL-ACS-2021, del 18 de noviembre del 2021, por medio del cual la Comisión de equidad de género de Sutel presenta el informe técnico: “*Análisis de las metodologías para el diagnóstico de la equidad de género en Sutel*”.

De seguido, la funcionaria Morales Chaves procede a introducir el tema, expone sobre el abordaje para elaborar el diagnóstico interno y generar propuestas para cerrar brechas en materia de equidad de género en la gestión interna de Sutel. Señala que el informe se denomina “*Análisis de las metodologías, instrumentos y variables para el análisis de este tema, emitidas por organismos locales e internacionales reconocidos en materia de equidad de género*”.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Agrega que para la elaboración de dicho informe, se requirió la realización de varias reuniones a lo interno de la Comisión de género de Sutel para la definición de la metodología de trabajo, así como también con representantes de organizaciones externas para apoyar el proceso de investigación, tales como el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep).

De igual forma, se efectuaron varias sesiones de trabajo en subgrupos a lo interno de la Comisión de género de Sutel, para la recopilación y análisis de metodologías asociadas al tema de género en el contexto local e internacional. De seguido, expone sobre los antecedentes y los alcances de la investigación efectuada

Se hizo una revisión de un total de 9 documentos; de esos, 3 fueron de corte internacional y 6 locales, todos referidos al ámbito de la equidad de género, sin embargo, expresamente para este informe se hizo un análisis comparativo de 5 metodologías y las demás que no están directamente ligadas al objetivo que se buscaba, fueron trasladadas al apartado de anexos.

A nivel internacional, las herramientas analizadas fueron dos del PNUD y la resolución 70 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). A nivel local, se revisó la metodología Caracterización del Sector de Tecnologías de Información y Comunicación de la Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (Camtic) y la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (Procomer) y la Política de Género Institucional de la Aresep, la Política Internacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), y del Micitt, la iniciativa paridad de género de la Primera Vicepresidencia de la República, y el capítulo de mujeres de Camtic.

Cabe señalar que algunas de ellas presentaban limitaciones que se consideraron no tan necesarias a futuro para Sutel, sin embargo, las mejores prácticas y variables que tengan estas metodologías sean consideradas por Sutel, según sus competencias y en el tanto lo permita la normativa jurídica.

Seguidamente, presenta un resumen comparativo de las metodologías antes mencionadas.

Procede a explicar sobre el sistema indica igualdad del PNUD, señala que es una herramienta de diagnóstico sobre equidad de género. Se recibió oferta del PNUD respecto a que esta herramienta podría aplicarse de forma gratuita, por ello se analizaron varias variantes a nivel de donación, de obligaciones contractuales y en materia de confidencialidad de los datos; en este sentido, la comisión contó con el apoyo de la funcionaria Laura Segnini Cabezas, de la Unidad Jurídica, quien hizo una revisión de esas alternativas.

En el informe se señala, en consecuencia, que existe el fundamento legal para que la Sutel acepte la donación de esa herramienta, para así acompañar los diagnósticos de brechas internas.

Respecto a la información que se debe utilizar para los diagnósticos, no se indica que esta herramienta genere un riesgo en cuanto al acceso a información confidencial u obligaciones producto de la utilización. Otro aspecto importante es que al ser una donación por parte del PNUD, tiene una naturaleza contractual y en caso de requerirse, la Unidad Jurídica podría revisar el contrato, validarlo o analizarlo según se requiera.

La funcionaria Norma Cruz Ruiz señala que del análisis realizado, se verificó que en la Sutel se cumple con el principio de equidad de género y si vale la pena profundizar en algunos aspectos

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

que permitan a nivel interno, tener indicadores en lo que respecta a dicha equidad.

Desde el punto de vista de recursos humanos, contando con esa herramienta y con el acompañamiento que se plantea en la comisión de género, que sería en términos de ver los resultados, considerar posibles recomendaciones que se generen a partir de esa valoración, es un tema importante que se ha venido derivando de las decisiones que también la Aresep ha tomado y que por el momento, tal y como se indican en las recomendaciones del informe, sería centrarse en la parte interna. De disponerse para el próximo año con ella, se tomaría parte del tiempo para hacer la valoración, ya que es una herramienta que facilitaría en mucho según sus características y por lo que se ha conocido en la Aresep.

Si a partir de que se conozca, se consideren los aspectos contractuales, se valoraría elaborar un cronograma y por la dimensión que presente la herramienta, conociéndola en detalle, los resultados que arrojaría, en cuánto tiempo se podrían tener esas valoraciones de resultados. Se sabe que hay limitaciones en cuanto a recursos, no se tiene la misma disposición que la Aresep, que cuenta con un equipo de recursos humanos de catorce personas aproximadamente y otro equipo de apoyo en el Despacho del Regulador y en la Dirección de Estrategia y Evaluación, quienes han venido trabajando este tema por más de un año, esto, claro, incluyendo el análisis de brechas externas; en Sutel, por el contrario, no se está recomendando explorar esa parte, solamente la parte interna. Así que se está en la mejor disposición, si el Consejo así lo determina, de entrar en ese análisis que es bastante positivo para la organización.

La funcionaria Laura Segnini Cabezas señala que es un informe bastante claro; hace un reconocimiento a la funcionaria Morales Chaves por la coordinación y participación en la comisión.

Sobre la posible donación de la herramienta indica igualdad que ofrece el PNUD, de momento no se percibe ningún inconveniente, dado que aún no se ha manifestado que se tenga alguna obligación a partir de la donación; sí cree que es importante señalar que la representante de dicha organización ofreció exponer más detalles a quienes lo requieran.

La funcionaria Ivannia Morales Chaves señala que el ofrecimiento del PNUD vence el primero de diciembre, por lo que está sobre el tiempo para darles una respuesta de si se acepta o no.

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado.

La funcionaria Rose Mary Serrano Gómez señala que estos temas son muy importantes en la institución y son pasos que Sutel debe estar dando. Felicita a todos los compañeros involucrados en el proceso, ya que hasta toman tiempo extra para estos y otros temas que también aportan mucho.

Como se habla de contrato, consulta la diferencia entre contrato y convenio y consulta si en la institución se ha formalizado algo similar con dicho organismo internacional. Y si se aceptara trabajar con esa herramienta, consulta si se coordinó con la Unidad de Tecnologías de Información, ya que algunas veces se dificultan las tareas, se avanza y luego se estanca. Y sobre la base de datos, quién resulta ser el dueño de esa información y qué uso se le da; es para un único trabajo que se entrega o se tiene acceso a esta información para que se puedan hacer usos comparativos.

La funcionaria Morales Chaves responde que efectivamente, no existe ningún convenio con el

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

PNUD, ellos lo que facilitan es un contrato propiamente, desde luego la revisión sería sobre ese contrato.

Respecto a las tecnologías de información, es un software que ellos aportan, de ellos, el dueño de los datos sería Sutel, una vez que los datos son aportados por los participantes, el PNUD envía los reportes.

La funcionaria Serrano Gómez consulta si se ha considerado realizar algún tipo de sensibilización previa, para que se tenga alguna noción de qué trata el tema, ya sea a través de un mensaje, charla, porque como son temas que se están incorporando, es importante que la institución tenga una base y se tengan resultados que reflejen mejor la realidad.

La funcionaria Morales Chaves aclara que el trabajo que se implementa con este tema es en tres fases: en primera instancia, todo lo que tiene que ver con la gestión administrativa, aprobación del Consejo, relación con el PNUD; una vez alcanzada esta etapa, se pasa al proceso de capacitación y reuniones de la comisión con el PNUD, para que informe cómo se va a realizar el trabajo, oriente, informe de lo respectivo y luego que la comisión proponga las acciones de sensibilización que correspondan.

La funcionaria Norma Cruz Ruiz añade que lo que consulta la asesora Serrano Gómez corresponde a la tercera etapa, cuando la comisión planificaría la aplicación de la herramienta, la sensibilización a todo el personal para tener la mayor participación posible en el proceso.

La Presidencia consulta a los señores Miembros de Consejo si desean referirse al tema.

El señor Walther Herrera Cantillo agrade a todos los miembros de la comisión el trabajo realizado, ya que se está construyendo una sociedad más justa e igualitaria y además, las recomendaciones de la comisión son muy importantes.

Recomienda agradecer al PNUD por el ofrecimiento de la herramienta, autorizar a la Unidad Jurídica que analice el contrato, con el fin de establecer la forma más rápida para coordinar el uso de la mencionada herramienta.

La funcionaria Morales Chaves 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 003-080-2021

CONSIDERANDO:

- I. Que en el año 2018, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) emitió en Dubai, Emiratos Árabes Unidos, la Resolución N°70 denominada *“Incorporación de una perspectiva de género en la UIT y promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer por medio de las telecomunicaciones/ tecnologías de la información y la comunicación”*, para

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

que dicha iniciativa sea incorporada en todos los planes de trabajo de la organización y los países cuenten con una plataforma para hacer lo mismo.

- II. Que mediante el acuerdo 002-003-2020, de la sesión ordinaria 003-2020 del Consejo de Sutel, celebrada el 14 de enero del 2020, el Consejo Directivo resolvió lo siguiente:
- “1) Instruir a la Dirección General de Operaciones y a la Unidad de Recursos Humanos que los procesos de selección que promueva para nombrar directores generales y jefaturas en la Superintendencia de Telecomunicaciones se diseñen de tal forma que asegure la paridad de género en forma paulatina de manera que se alcance al menos una integración del 50% de hombres y 50% de mujeres.
 - 2) Instruir a la Dirección General de Operaciones y a la Unidad de Recursos Humanos que realicen un análisis de las competencias y habilidades que deben ser incorporadas en los planes de capacitación para promover la participación de mujeres en los concursos que se promuevan.
 - 3) Instruir a la Dirección General de Operaciones y a la Unidad de Recursos Humanos que preparen un comunicado que se distribuya a lo interno de la institución, para fomentar la participación de mujeres en los concursos que se promuevan de conformidad con los resueltos anteriores.”
- III. Que en el año 2020, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos elaboró una propuesta preliminar de Política de Igualdad de Género Institucional, la cual fue aprobada por la Junta Directiva de dicha entidad mediante resolución RE-0058-JD-2021 tomada mediante acuerdo 03-17-2021, de la sesión extraordinaria 17-2021, celebrada el 08 de marzo del 2021, la cual señala en su parte dispositiva:
- “[...]”
- III. Instruir a la Administración para que proceda con la elaboración del Plan de Acción de la Política de Igualdad de Género de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en el cual se deberá incluir el análisis de brechas internas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, como órgano de máxima desconcentración de la Aresep.
 - IV. Invitar a la Superintendencia de Telecomunicaciones, a considerar la posibilidad de trabajar en la elaboración de un análisis de brechas de género externas en el servicio de telecomunicaciones.”
- IV. Que la Política de Igualdad de Género Institucional tiene como objetivo desarrollar acciones estratégicas que coadyuven a la disminución de brechas de género inmersas en los servicios públicos regulados por la Aresep, mediante la transversalización del enfoque de género en el quehacer regulatorio, de conformidad con la Política Nacional para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres (PIEG) 2018-2030 elaborada por el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- V. Que la Política de Igualdad de Género forma parte del marco del Plan Estratégico Institucional 2017-2022 de la Aresep, en el cual se estableció como objetivo estratégico el desarrollo de una regulación centrada en las personas usuarias, para garantizar el acceso equitativo a los servicios públicos regulados y resguardar la protección de los derechos de todas las personas.
- VI. Que la construcción de la mencionada política se ha llevado a cabo a través de dos equipos técnicos de la Aresep: el Comité de Gobierno Corporativo, conformado por personas funcionarias del Despacho del Regulador General, el Departamento de Comunicación y la Dirección General de Estrategia y Evaluación y el Comité de Alto Nivel, compuesto por las jefaturas de cada una de las intendencias, direcciones y departamentos de la Aresep. El

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

primero, es el encargado de formular y brindar seguimiento a la Política de Igualdad de Género Institucional y el segundo apoya y participa activamente de las etapas de formulación y ejecución del plan de acción.

- VII. Que el 22 de febrero del 2021, el señor Roberto Jiménez Gómez Regulador General de la Aresep y la Asesora Heilen Díaz Gutiérrez, se reunieron con el señor Federico Chacón Loaiza, Presidente del Consejo de Sutel, para analizar la posibilidad de trabajar conjuntamente varios temas de interés institucional, por lo que el señor Chacón Loaiza propuso posteriormente al Consejo de Sutel la integración de varios equipos técnicos de trabajo que pudieran llevar a cabo dicha labor.
- VIII. Que el 26 de febrero del 2021, el Consejo de Sutel, mediante acuerdo 001-014-2021, de la sesión extraordinaria 014-2021, instruyó la configuración de un grupo de trabajo institucional para la elaboración de un capítulo de equidad de género en el marco de la Política de Igualdad de Género de la Aresep.
- IX. Que el 24 de marzo del 2021, la Comisión de equidad de género de Sutel designada dio inicio con la revisión de la Política de Igualdad de Género de la Aresep (MIN-ACS-00002-2021).
- X. Que el 09 de abril del 2021, la Comisión de equidad género de Sutel se reunió para dar seguimiento a los acuerdos alcanzados el 24 de marzo del 2021 y discutir sobre las acciones a seguir (MIN-ACS-00004-2021).
- XI. Que el 14 de abril del 2021, los miembros de la Comisión de equidad de género de Sutel se reunieron con las funcionarias de Aresep encargadas del proceso relativo a la Política de Igualdad de Género Institucional y al Plan de Acción (MIN-CS-00002-2021).
- XII. Que mediante correos electrónicos de fechas 20 de abril, 28 de abril y 10 de junio del 2021, la funcionaria Ivannia Morales Chaves, Asesora del Consejo de Sutel, solicitó reunión a la señora Heilen Díaz Gutiérrez, Asesora de la Aresep, para dar continuidad a las acciones establecidas en la reunión del 14 de abril del 2021, estipuladas en la minuta MIN-CS-00002-2021.
- XIII. Que el 11 de junio del 2021, la Comisión de equidad de género de Sutel, mediante oficio 04897-SUTEL-ACS-2021, emitió el informe que desarrolla la *“Revisión de la propuesta de política de igualdad de género de la Aresep y su órgano desconcentrado 2020”*.
- XIV. Que el 17 de junio del 2021, el Consejo de la Sutel dio por recibido mediante acuerdo del Consejo N°005-045-2021 de la sesión ordinaria N°045-2021, el informe presentado por la Comisión de equidad de género mediante el oficio N°04897-SUTEL-ACS-2021, asimismo acordó continuar analizando en una próxima sesión la *“Política de Igualdad de Género de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado”*, citada en el numeral anterior, previa valoración del equipo encargado en una sesión de trabajo con el Consejo y presentar la propuesta de política a conocimiento del órgano colegiado en una próxima sesión.
- XV. Que mediante oficio 06033-SUTEL-ACS-2021, del 01 de julio del 2021, la Comisión de equidad de género recomendó al Consejo de la Sutel lo siguiente:

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

“3.1. DAR POR RECIBIDO Y APROBAR el presente oficio, incluyendo la propuesta de abordaje en 3 fases para elaborar el diagnóstico interno y generar propuestas para cerrar brechas en materia de equidad de género en la gestión interna de la Sutel.

3.2. INSTRUIR la incorporación al equipo técnico de equidad de género de los siguientes funcionarios:

- *Mauricio Amador Granados, estadístico de la Dirección General de Mercados.*
- *Jorge Salas Santana, ingeniero de la Dirección General de Calidad.*

3.3. SOLICITAR formalmente a la Aresep la colaboración para coordinar con el Programa de Naciones Unidas (PNUD), con el objetivo de contar con un enlace para el acceso a la metodología e instrumental aplicado por este organismo para el análisis de brechas de género.

3.4. RECOMENDAR al Consejo de la Sutel posponer la difusión de la Política de Igualdad de Género de la Aresep entre los funcionarios del órgano regulador, hasta tanto no sea incorporado el apartado correspondiente a la Sutel.”

- XVI. Que mediante el acuerdo 002-049-2021, adoptado en la sesión ordinaria 049-2021, del Consejo de Sutel, celebrada el 08 de julio del 2021, se dispuso dar por recibido y aprobar el informe citado anteriormente 06033-SUTEL-ACS-2021, del 01 de julio del 2021.
- XVII. Que el 21 de julio del 2021, la Comisión de equidad de género de Sutel acordó la elaboración de una plantilla o machote para la recopilación de las metodologías encontradas a nivel nacional e internacional en materia de equidad de género, así como la división de la comisión en subgrupos (MIN-ACS-00011-2021).
- XVIII. Que el 03 de agosto del 2021, la Comisión de equidad de género de Sutel se reunió con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), para obtener información sobre la iniciativa Igualdad de Género en la Administración Pública (GEPA por sus siglas en inglés) y quedó a la espera de que la Asesora Heilen Díaz Gutiérrez, de la Aresep, informara sobre la aprobación de la iniciativa GEPA en la Autoridad Reguladora por parte de la Junta Directiva, notificación que no se realizó (MIN-ACS-00012-2021).
- XIX. Que el 06 de agosto del 2021, la Comisión de equidad de género de Sutel acordó la elaboración de un informe para el Consejo Directivo sobre la metodología PNUD, esto a efecto de informar al Órgano Colegiado sobre la temática de GEPA y de que las reuniones con la Aresep y el PNUD, una vez que esta metodología fuera aprobada, se realizaran a nivel informativo y como parte del cumplimiento del Plan de trabajo del informe 06033-SUTEL-ACS-2021, pues se requería de mayor información sobre las herramientas que utiliza, certificaciones, presupuesto y recursos. Asimismo, se acordó, efectuar una consulta a la Unidad Jurídica sobre la potestad de Sutel en cuanto al análisis de brechas en materia de género a nivel externo y su posición como órgano desconcentrado de la Aresep (MIN-ACS-00013-2021).
- XX. Que el 12 de agosto del 2021, la Junta Directiva de la Aresep resolvió mediante acuerdo 06-68-2021, de la sesión extraordinaria 68-2021 *“solicitar a la Administración gestionar el ingreso en el proceso de la certificación del Sello de Igualdad de Género del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)”*, acuerdo que no fue comunicado ni notificado a Sutel para su conocimiento.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- XXI. Que el 15 de setiembre del 2021, la Comisión de equidad de género de Sutel sostuvo una reunión con el PNUD y la Aresep, para conocer sobre los instrumentos que utilizaría el PNUD a través de la aplicación de la iniciativa GEPA a Sutel, el contenido de los indicadores a usar, recursos requeridos, pasos a seguir, plazos estimados de aplicación, así como si se requerirá certificación en el tema de equidad de género por parte del órgano regulador. De igual forma, comunicar al PNUD sobre la participación de Sutel en futuras reuniones en calidad informativa, esto según lo dispuesto mediante acuerdo del Consejo 003-058-2021, reunión de la cual no se obtuvo la información solicitada (08961-SUTEL-ACS-2021).
- XXII. Que el 23 de setiembre del 2021, la funcionaria Ivannia Morales Chaves, Asesora del Consejo, remitió correo electrónico a la señora Rafaella Sánchez- Mora, Coordinadora de la Unidad Técnica para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres del PNUD, para solicitarle la información sobre el contenido de los instrumentos que se utilizarían en la aplicación de la iniciativa GEPA en Sutel, al cual la señora Sánchez- Mora respondió que necesitaba *“un poco más de tiempo para compartir información detallada, dado que debemos presentarla a las instituciones ya involucradas en el proceso primero”*.
- XXIII. Que el 24 de setiembre del 2021, la Comisión de equidad de género de Sutel se reunió para elaborar el informe técnico final del plan de trabajo de la fase 1 consignada en el informe 06033-SUTEL-ACS-2021 (MIN-ACS-00014-2021).
- XXIV. Que el 20 de octubre del 2021, las funcionarias Ivannia Morales Chaves, Asesora del Consejo, Mónica Salazar Angulo, de la Dirección General de Calidad y Laura Segnini Cabezas, de la Unidad Jurídica, se reunieron con la señora Rafaella Sánchez-Mora del PNUD, a solicitud de esta última, para que ese organismo presentara una nueva herramienta de equidad de género a la Comisión de equidad de género de Sutel, la cual según se indicó durante la reunión sería Indica Igualdad (10151-SUTEL-ACS-2021).

POR TANTO,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. DAR POR RECIBIDO y APROBAR el informe técnico 10892-SUTEL-ACS-2021, del 18 de noviembre del 2021, por medio del cual la Comisión de equidad de género de Sutel presenta para valoración del Consejo el informe técnico: *“Análisis de las metodologías para el diagnóstico de la equidad de género en Sutel”*.
2. AUTORIZAR la implementación del Sistema Indica Igualdad del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), como la herramienta de diagnóstico sobre equidad de género de Sutel.
3. AUTORIZAR a la Comisión de equidad de género de Sutel para que gestione con el PNUD la implementación del Sistema Indica Igualdad en el Órgano Regulador.
4. INSTRUIR a la Unidad Jurídica que revise el contrato del Sistema Indica Igualdad que eventualmente proporcionará PNUD a Sutel y que, en caso de ser necesario, dicha Unidad plantee una propuesta de modificación de dicho contrato, que deberá ser aprobada por el Consejo de Sutel y el PNUD.
5. INSTRUIR a la Unidad de Recursos Humanos para que, con el acompañamiento de la

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Comisión de equidad de género, complete los requerimientos necesarios para la implementación de Indica Igualdad en Sutel, de acuerdo con sus competencias.

6. INSTRUIR a las Direcciones Generales y Jefaturas de Sutel para que promuevan con los funcionarios e incentiven la atención oportuna de la herramienta Indica Igualdad, una vez que sea aplicada a nivel interno.
7. DAR POR FINALIZADA la primera fase del abordaje propuesto por la Comisión de equidad género referente al *“Análisis de las metodologías, instrumentos y variables para el análisis de este tema, emitidas por organismos locales e internacionales reconocidos en materia de equidad de género”*, contemplada en el oficio 06033-SUTEL-ACS-2021 del 1° de julio de 2021.
8. EXTERNAR un reconocimiento a la Comisión de equidad de género de Sutel, por el trabajo realizado para la culminación de este informe técnico.
9. BRINDAR un agradecimiento al PNUD por el ofrecimiento gratuito del Sistema Indica Igualdad y su colaboración en este tema con Sutel, así como con la Comisión de equidad de género del Órgano Regulador.
10. REMITIR el presente acuerdo e informe técnico a las Direcciones Generales y Jefaturas de Sutel, a la Comisión de equidad de género del Órgano Regulador y a la Unidad de Gestión Documental, para su respectivo archivo en el expediente FOR-SUTEL-CSC-CMC-00405-2021.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

2.3 - CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

2.3.1 - Análisis del oficio OF-0715-SJD-2021, mediante el cual la Secretaría de la Junta Directiva notifica la aprobación de vacaciones de la señora Hannia Vega Barrantes.

Señala la Presidencia que se recibió el oficio OF-0715-SJD-2021, del 18 de noviembre del 2021, por el cual la Secretaría de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, comunica el acuerdo 07-95-2021, de la sesión ordinaria 95-2021, celebrada el 09 de noviembre, mediante el cual aprueba la solicitud de vacaciones de la señora Hannia Vega Barrantes, para los días 10 de noviembre y 1° de diciembre del 2021 (medios días por la tarde).

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 hace ver la conveniencia de atender este tema a la brevedad, y solicita al Consejo

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

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 Chacón Loaiza y Camacho Mora resuelven:

ACUERDO 004-080-2021

CONSIDERANDO QUE:

- I. Mediante acuerdo 022-074-2021, de la sesión ordinaria 074-2021, celebrada el 04 de noviembre del 2021, el Consejo dio por conocida la solicitud de vacaciones de la señora Hannia Vega Barrantes, Miembro del Consejo, para los días 10 de noviembre y 1° de diciembre del 2021 (medios días por la tarde) y la traslada a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para lo correspondiente.
- II. Mediante oficio OF-0715-SJD-2021, del 18 de noviembre del 2021, el señor Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos comunica al Consejo el acuerdo 07-95-2021, de la sesión ordinaria 95-2021, celebrada el 09 de noviembre del 2021, mediante el cual aprueba las solicitudes de vacaciones de la señora Vega Barrantes, de acuerdo con el detalle del numeral anterior.
- III. En virtud de la solicitud de vacaciones de la señora Vega Barrantes, se hace necesario convocar al señor Walther Herrera Cantillo, Miembro Suplente del Consejo, para que durante las fechas antes indicadas sustituya a la señora Miembro, dado el disfrute de sus vacaciones.
- IV. Dada de la suplencia del señor Walther Herrera Cantillo durante dichos periodos, se hace necesario nombrar a la persona que supla al señor Herrera Cantillo, como Director a.i. de la Dirección General de Mercados.
- V. El artículo 95 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, establece que las ausencias temporales de un servidor podrán ser suplidas por el superior jerárquico inmediato o por el suplente que se nombre, en caso de que el primero no quisiera hacer la suplencia. Dicha norma legal señala que el nombramiento puede ser efectuado libremente en caso de que la plaza no esté cubierta por el régimen especial del Servicio Civil.
- VI. Adicionalmente, el artículo 96 de la Ley 6227 citada establece que el suplente sustituirá al titular para todo efecto legal, sin subordinación y ejercerá las competencias del Órgano con la plenitud de los poderes y deberes que la mismas contienen, así mismo, su nombramiento se hará siempre dejando a salvo la potestad de nombrar un nuevo titular, sin responsabilidad ninguna para la Administración.
- VII. El artículo 61 del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios establece que:

“Artículo 61.—Remuneración por recargo de funciones. Todo(a) funcionario(a) nombrado interinamente en un puesto de categoría superior, por ausencia del titular, independientemente de las razones de la ausencia; tendrá derecho a devengar, durante todo el período de la ausencia. la

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

remuneración conforme con las condiciones propias del ascendido, según las siguientes reglas:

- a) *Si el cargo del (de la) funcionario(a) que sustituye y el cargo a sustituir se halla en la escala salarial de salario base más pluses, el pago se hará de acuerdo con la diferencia entre la categoría del (de la) funcionario(a) que lo asume y la del puesto sustituido, tomando en consideración los pluses salariales del (de la) funcionario(a) que sustituye.*
- b) *Si el cargo del (de la) funcionario(a) que sustituye y el cargo a sustituir se hallan en la escala de salario global, el pago se hará de acuerdo con la diferencia entre la categoría del (de la) funcionario (a) que asume y la categoría del (de la) funcionario (a) sustituido (a).*
- c) *Si el cargo del (de la) funcionario(a) que sustituye se halla en la escala salarial de salario base más pluses y el cargo que suple se halla en la escala de salario global, el pago se calculará tomando en cuenta la tabla de equivalencias y aplicando el salario base equivalente de la escala salarial de salario base más pluses que corresponda, tomando en cuenta los pluses salariales del (de la) funcionario(a) que sustituye.*
- d) *Si el cargo del (de la) funcionario(a) que sustituye se halla en la escala de salario global y el del cargo que suple se halla en la escala de salario de salario base más pluses, el pago se calculará tomando en cuenta la tabla de equivalencias y aplicando el salario de la escala de salario global.*

Cuando se trate de recargo de funciones de jefatura, para efectos de pago, el plazo mínimo de ausencia será de diez días hábiles consecutivos.

Si la ausencia es prolongada, el recargo podrá asumirlo la jefatura superior. Para efectos de pago por recargo de funciones en otros puestos, el recargo deberá haber sido durante el plazo mínimo de quince días hábiles consecutivos.

En ambas situaciones, el (la) sustituto(a) deberá cumplir con requisitos académicos y legales del puesto del (de la) funcionario(a) a quien sustituye.

Corresponde al Jerarca Superior Administrativo autorizar el pago de recargos de funciones, que se cargarán al programa de la dirección donde se haya aplicado.

(Modificado mediante acuerdo 01 de la sesión 64-2013 de Junta Directiva realizada el 26 de agosto de 2013, ratificada el 5 de setiembre de 2013 y publicado en La Gaceta 186 del 27-09-2013.)”

- VIII. En virtud del carácter colegiado del Consejo y superior jerárquico inmediato del Director General de Mercados, este Órgano considera inconveniente que la referida ausencia temporal sea suplida por el Consejo, por lo que es necesario, conforme al artículo 96 de la Ley 6227 citada, el nombramiento de un suplente.
- IX. En el pasado se ha designado a la funcionaria Cinthya Arias Leitón, Profesional Jefe de la Dirección General de Mercados, para sustituir al señor Herrera Cantillo, dado que la funcionaria cumple con los requisitos para llevar a cabo dicha suplencia.
- X. Por lo indicado en el numeral anterior, en virtud de la sustitución del señor Herrera Cantillo por parte de la señora Arias Leitón, se hace necesario designar la persona que sustituya a esta última. En anteriores ocasiones, se ha designado a la funcionaria Raquel Cordero Araica para efectuar ese reemplazo, considerando que cuenta con los atestados y experiencias requeridos para este fin.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

En virtud de los considerandos anteriores,

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

1. Dar por recibido el oficio OF-0715-SJD-2021, del 18 de noviembre del 2021, por el cual señor Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, comunica al Consejo el acuerdo 07-95-2021, de la sesión ordinaria 95-2021, celebrada el 09 de noviembre, mediante el cual aprueba la solicitud de vacaciones de la señora Hannia Vega Barrantes, para los días 10 de noviembre y 1° de diciembre del 2021 (medios días por la tarde).
2. Dejar establecido que durante el periodo de ausencia de la señora Vega Barrantes, se deberá convocar al señor Walther Herrera Cantillo, en su calidad de Miembro Suplente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en las fechas antes indicadas.
3. Otorgar permiso sin goce de salario al señor Walther Herrera Cantillo en el puesto de Director General de Mercados durante las fechas indicadas, tiempo en que le corresponde la suplencia ante el Consejo.
4. Nombrar a la funcionaria Cinthya Arias Leitón para suplir al señor Walther Herrera Cantillo en su cargo de Director General de Mercados, de forma interina y en recargo de sus funciones como Profesional, por la ausencia temporal del señor Herrera Cantillo durante las fechas indicadas. De conformidad con lo requerido en el artículo 96 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, su nombramiento se hace dejando a salvo la potestad de nombrar un nuevo titular, sin responsabilidad alguna para esta Superintendencia.
5. Designar a la funcionaria Raquel Cordero Araica, para sustituir a la señora Cinthya Arias Leitón, de manera interina y en recargo de sus funciones como Profesional, por la ausencia temporal de la señora Arias Leitón durante las fechas citadas.
6. Solicitar a la Dirección General de Operaciones que lleve a cabo el trámite respectivo para que, de ser procedente, permitan realizar el ajuste salarial a las funcionarias Cinthya Arias Leitón y Raquel Cordero Araica, conforme con las condiciones propias según el plazo de suplencia en recargo de funciones y de acuerdo con el Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios.
7. Comunicar el presente acuerdo a la Unidad de Recursos Humanos y a los funcionarios Walter Herrera Cantillo, Cinthya Arias Leitón y Raquel Cordero Araica.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

Se unen a la sesión las funcionarias Cinthya Arias Leitón y Sharon Jiménez Delgado, para exponer el siguiente tema.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

2.3.2 - Observaciones al proceso de consulta pública no vinculante del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-2027. Costa Rica: Hacia la disrupción digital inclusiva.

Para continuar, la Presidencia presenta el informe 11074-SUTEL-CS-2021, del 24 de noviembre del 2021, remitido por el equipo técnico de análisis del PNDT 2022-2027, designado por el Consejo de Sutel. El mencionado informe contiene las observaciones al proceso de consulta pública no vinculante del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-2027. “Costa Rica: Hacia la disrupción digital inclusiva”.

Procede la funcionaria Sharon Jiménez Delgado introduce el tema. Se refiere a los detalles de la consulta pública

La funcionaria Morales Chaves expone los detalles del análisis del PNDT. Señala que todas las observaciones recibidas se agruparon según el documento asignado a cada grupo de trabajo.

La funcionaria Salazar Obando expone sobre las observaciones recibidas en el proceso, así como a la metodología y el marco estratégico.

La funcionaria Arias Leitón se refiere al diagnóstico y el mecanismo de la metodología de priorización, la selección de alternativas de solución y la falta de transparencia para el sector. Igualmente, se refiere a la medición de impacto y la consideración de metas por resultados y que no están articuladas entre sí.

La asesora Natalia Salazar Obando señala que dentro de las matrices de acción, en el objetivo estratégico 1 y 2, se proponen dos acciones, una es el seguir llevando acceso a territorios indígenas y la otra es la telefonía pública a centros penitenciarios y territorios indígenas.

Añade que se sabe que la telefonía pública no está identificada como un servicio mínimo de acceso a internet y los centros penitenciarios no son identificados como población vulnerable o incluso una zona no rentable; tampoco se apoya el tener que llevar telefonía pública a territorios indígenas cuando ahora lo que se está promoviendo es que haya acceso a internet fijo y complementariamente telefonía móvil. Por lo que se propuso eliminar esa acción y promover acciones adicionales que podrían incidir en el incremento de suscripciones del acceso de servicios de móviles y fijos a nivel país y no enfocarse en utilizar recursos del fondo para un tema de telefonía pública.

Debido a ello, la señora Vega Barrantes ideó que si se mantenía o no el tema de telefonía pública, fuera conversado con el Consejo en forma directa.

El señor Herrera Cantillo agradece el trabajo de la comisión nombrada para este tema. Han realizado un trabajo exhaustivo, muy completo, que contempla todas las observaciones y preocupaciones que deberían tener las diferentes áreas de esta superintendencia y el PNDT, que como todos saben, es el plan que nos rige.

Al ser las 10:25 horas se incorpora a la sesión el señor Jorge Brealey Zamora, Asesor del Consejo.

El señor Camacho Mora señala que el tema de la telefonía pública ha sido un debate por años y se debe ser congruentes con lo que se ha indicado siempre en Sutel, de que la telefonía pública

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

no es un objetivo per se de acceso y servicio universal. Más bien, el esfuerzo de Sutel ha sido siempre llevar servicios de telecomunicaciones (telefonía e internet) a las poblaciones en estado de vulnerabilidad y a aquellas zonas donde los operadores no están cubriendo, además de que el tema de telefonía pública (teléfonos públicos), según estadísticas recurrentes de Sutel, es un servicio que va en franca decadencia.

Por lo tanto, apoya la observación anotada por el equipo de trabajo y más bien se debe agregar que Sutel está apoyando los proyectos y programas de Fonatel para llevar los servicios de telecomunicaciones e internet a velocidades con los cuales los ciudadanos puedan desarrollar su actividad económica y social.

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado.

La funcionaria Serrano Gómez señala que respecto a las metas del PNDT, ciertamente la Ley General de Telecomunicaciones establece una red de telefonía pública, pero no por tener una red propiamente, sino para satisfacer necesidades de usuarios finales, pero no todos, sino aquellos en donde no haya cobertura y especialmente que sean poblaciones vulnerables, como los discapacitados. En el enfoque se explicaba, efectivamente, los territorios en el momento en que se estableció el transitorio de la ley, no tenían ningún tipo de acceso a servicios de telecomunicaciones, hoy en día con la implementación de los proyectos de Fonatel ya hay comunidades conectadas y otras en proceso de conexión, entonces habría que acotar muy bien qué es lo que el Poder Ejecutivo tiene definido en los territorios indígenas y en las poblaciones privadas de libertad; efectivamente es un servicio que además ha venido regulándose y restringiéndose el acceso y le correspondería al Ministerio de Justicia el establecer cómo garantizar ese derecho fundamental de la comunicación a los privados de libertad.

Efectivamente, hay que contextualizar que, si bien lo establece el transitorio, no debería de leerse tan genérico y acotarlo a las poblaciones, pero efectivamente no se puede dejar de lado que aún hay territorios indígenas para los cuales no se tiene un proyecto que los cubra.

La Presidencia consulta a los señores Miembros de Consejo si desean referirse al tema.

El señor Herrera Cantillo señala que efectivamente la telefonía pública no es una tecnología, es un servicio y no solo está restringido a las zonas de vulnerabilidad o zonas indígenas, sino que es un servicio que lo puede utilizar cualquier persona. El establecimiento del servicio de telefonía pública no es un tema de tecnología, sino es un tema sustituto y eso se puede observar en países desarrollados en zonas urbanas que aún cuentan con teléfonos públicos, no es un tema de restricción, sino un tema de servicio.

El servicio de telefonía pública es un servicio adicional, que se le está brindando a la población, independientemente de si la población esté conectada o no, tenga o disponga de otros servicios o no.

Sugiere que este tema se analice a lo interno de Sutel y se defina el trato que se le debería dar al servicio de telefonía pública. El Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) lo está restringiendo solo a las zonas indígenas y no es así, debería ser un servicio contemplado para las zonas urbanas, porque es un servicio al cual los ciudadanos pueden optar en caso de problemas con sus teléfonos móviles o fijos. Igualmente, este servicio debería estar en las áreas no cubiertas

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

por los operadores.

La funcionaria Jiménez Delgado 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 005-080-2021

CONSIDERANDO:

- I. Que en el Alcance N° 226 de La Gaceta N° 214 del 05 de noviembre del 2021, la Dirección de Evolución y Mercado de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (Micitt), comunicó el proceso de consulta pública no vinculante de la propuesta del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-2027 (PNDT), Costa Rica: Hacia la disrupción digital inclusiva.
- II. Que el plazo de consulta pública brindado por el Micitt para la propuesta de PNDT 2022-2027 fue de diez días hábiles a partir de la publicación del documento en el diario oficial La Gaceta. Siendo así, que la máxima fecha para la recepción de observaciones sería el 19 de noviembre del 2021.
- III. Que en el enlace de la consulta pública brindado por el Micitt, se puso a disposición de los usuarios los instrumentos para plantear las observaciones al documento del PNDT y a la matriz de metas.
- IV. Que el Consejo Directivo de Sutel, como parte de la consulta pública establecida por el Micitt, designó varios equipos técnicos para la revisión de tres grandes aspectos, los cuales son:
 1. Documento Diagnóstico del PNDT 2022-2027 (implica definición de las líneas base y marca los criterios orientadores para la determinación de las metas del nuevo plan).
 2. Documento del PNDT 2022-2021 (alcance de la visión de la política pública para el desarrollo del sector de telecomunicaciones).
 3. Matrices (metas, indicadores y lineamientos específicos relacionados con la Sutel para el periodo 2022-2027).
- V. Que mediante acuerdo 001-077-2021 de la sesión extraordinaria 077-2021, celebrada el 15 de noviembre del 2021, el Consejo de Sutel *“solicitó al Micitt extender el plazo para recibir observaciones a la propuesta del PNDT 2022-2027 por 10 días hábiles adicionales”*... , esto debido a la necesidad de un mayor lapso para el análisis técnico y legal de las acciones planteadas en la propuesta del PNDT.
- VI. Que en el Alcance N°235 de La Gaceta N°223, del 18 de noviembre del 2021, la Dirección de Evolución y Mercado de Telecomunicaciones del Micitt, comunicó la ampliación del plazo de la consulta pública no vinculante de la propuesta de PNDT 2022-2027 hasta el 26 de

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

noviembre del 2021.

- VII. Que mediante el oficio 11074-SUTEL-CS-2021, del 24 de noviembre del 2021, el equipo técnico de análisis designado por el Consejo de Sutel remitió las observaciones al proceso de consulta pública no vinculante del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-2027. Costa Rica: Hacia la disrupción digital inclusiva.
- VIII. Que en virtud de lo anterior, el Consejo de Sutel considera de gran relevancia manifestar al Micitt, como ente rector del sector de las telecomunicaciones, las observaciones establecidas por el Órgano Regulador en torno a la propuesta de PNDT 2022-2027, especialmente por la incidencia del tema en la industria e impacto al usuario.

POR TANTO,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES DISPONE:

1. DAR POR RECIBIDO y APROBAR el informe 11074-SUTEL-CS-2021, del 24 de noviembre del 2021, remitido por el equipo técnico de análisis del PNDT 2022-2027, designado por el Consejo de Sutel.
2. REMITIR al Micitt el informe técnico 11074-SUTEL-CS-2021, del 24 de noviembre del 2021, los anexos y el Excel (en formato electrónico) denominado “*General V2.0*” y “*General v2.0 PARTE 2 4.6.3 en adelante*”, que contienen los aportes de los equipos técnicos en el proceso de consulta pública no vinculante del “*Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-2027. Costa Rica: Hacia la disrupción digital inclusiva*”.
3. SOLICITAR una reunión al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones para explicar los elementos esenciales del análisis realizado y atender cualquier consulta que la Rectoría tenga al respecto, cuando realice la revisión de las observaciones.
4. REMITIR a la Unidad de Gestión Documental el informe técnico 11074-SUTEL-CS-2021, del 24 de noviembre del 2021, los anexos electrónicos y el acuerdo respectivo, para que sean incorporados al expediente de la gestión GCO-FON-PND-00729-2021.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

Se une a la sesión la funcionaria Silvia León Campos para presentar el siguiente tema.

2.3.3 - Análisis del oficio COPROCOM-OF-0239-2021, mediante el cual informan que se presupuestará el monto correspondiente al pago de las cuotas de evaluaciones posteriores a la adhesión de OCDE.

Seguidamente, informa la Presidencia que se recibió el oficio COPROCOM-OF-0239-2021, del 23 de noviembre del 2021, mediante el cual la Comisión para la Promoción de la Competencia (COPROCOM) comunica a SUTEL que presupuestará el monto correspondiente al pago de las cuotas de evaluaciones posteriores a la adhesión del Comité de Competencia de la Organización

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en el primer presupuesto extraordinario del año 2022.

El señor Camacho Mora solicita que se le aclare respecto a lo indicado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) de que van a presupuestar la mitad de la cuota.

La funcionaria León Campos aclara que el MEIC, en el primer presupuesto extraordinario, va a presupuestar lo que les corresponde, lo que permite suponer que se refieren a la mitad del aporte.

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 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 006-080-2021

CONSIDERANDO:

- I. Que Costa Rica cuenta con dos autoridades de competencia: la Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM), como autoridad nacional (artículo 2 de la Ley 9736) y SUTEL, como autoridad sectorial (artículos 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593), 1 y 2 inciso d) de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones (Ley 8660), 6 inciso 27) y Título III, Capítulo II, de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642) y artículo 2 de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley 9736).
- II. Que en mayo del 2021, Costa Rica culminó su proceso de adhesión a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) con la promulgación de la Ley 9981, del 21 de mayo del 2021, que fue publicada en el Alcance 103 al diario oficial La Gaceta 98 del 24 de mayo del 2021.
- III. Que Costa Rica para la aprobación de su adhesión a la OCDE, se comprometió ante esa Organización, a aceptar todos los instrumentos jurídicos vigentes de ésta, a contribuir financieramente como cualquier otro de los miembros de la Organización (entre lo que se incluye, pagar los costos relacionados con la evaluación de informes de avance posteriores a la adhesión), a participar en determinados comités seleccionados por esa Organización y a entregar informes de avance ante esos comités, uno de ellos el Comité de Competencia; entre otros compromisos.
- IV. Que por el hecho de que Costa Rica sea miembro y sujeto de evaluaciones periódicas por parte del Comité de Competencia, nuestro país se comprometió a contribuir financieramente

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

por concepto tanto de la membresía, como de las evaluaciones de los informes de avance posteriores a la adhesión que realice tal Comité.

- V. Que los representantes de Costa Rica ante el Comité de Competencia son la COPROCOM y SUTEL.
- VI. Que por correo del 25 de junio del 2021, la señora Hannia Vega Barrantes, Miembro del Consejo de SUTEL, solicitó a la Dirección General de Competencia (DGCO) que se realizara un estudio jurídico y económico donde se defina la porción de las cuotas anuales del Comité de Competencia de la OCDE que le corresponde pagar a SUTEL; solicitud que le fue remitida a la Unidad Jurídica (UJ) de SUTEL en esa misma fecha.
- VII. Que el 07 de octubre del 2021, mediante oficio 09429-SUTEL-OTC-2021, la Unidad Jurídica y la Dirección General de Competencia rindieron su análisis sobre la *“Consulta respecto al pago anual por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones de las cuotas de membresía y evaluaciones post acceso del Comité de Competencia de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos”*; en el que se concluyó que tanto la participación a lo interno del Comité de Competencia, como el proceso de evaluación que realiza la OCDE, se realiza a nivel institucional y no por sectores, por lo que los montos a pagar a ese Comité deberían ser cancelados equitativamente entre ambas instituciones, correspondiéndole a SUTEL cubrir la mitad de dichos pagos.
- VIII. Que el 08 de noviembre del 2021, mediante oficio 10519-SUTEL-SCS-2021, se comunicó a la COPROCOM y al Ministerio de Comercio Exterior el acuerdo 008-071-2021, tomado en la sesión ordinaria 071-2021, del 14 de octubre del 2021, por medio del cual el Consejo de SUTEL acordó dar por recibido y acoger el oficio 09429-SUTEL-OTC-2021, del 07 de octubre del 2021 y decidió que esta Superintendencia, en su condición de participante ante el Comité de Competencia de la OCDE y sujeto del proceso de revisión post-adhesión ante dicho Comité, se compromete a cancelar la mitad del costo de las cuotas anuales por concepto de membresía y seguimiento post adhesión del Comité de Competencia de la OCDE.
- IX. Que el 23 de noviembre del 2021, mediante oficio COPROCOM-OF-0239-2021, la COPROCOM comunicó a SUTEL que en la sesión 44-2021, de las 09:00 horas del 11 de noviembre del 2021, conoció el oficio 10519-SUTEL-SCS-2021, poniéndose además en conocimiento de esta Superintendencia que mediante los oficios COPROCOM-OF-103-2021, de fecha 25 de mayo del 2021 y COPROCOM-OF-105-2021, de 27 de mayo del 2021, se remitió al Ministerio de Economía, Industria y Comercio, así como al Ministerio de Hacienda, la solicitud de aumento en el techo presupuestario para el año 2022, con el objeto de cumplir los compromisos OCDE; sin embargo, el Ministerio de Hacienda mediante gestión DM-0854-2021, de fecha 10 de agosto del 2021, denegó el aumento solicitado. Por lo anterior, señaló la COPROCOM que la situación descrita los lleva a la ineludible necesidad de presupuestar el monto correspondiente al pago de las cuotas de evaluaciones posteriores a la adhesión del Comité de Competencia de la OCDE, en el primer presupuesto extraordinario del año 2022. Junto con el citado oficio COPROCOM-OF-0239-2021, la COPROCOM remitió a la SUTEL copia del artículo 11, acuerdo 11 del acta de la sesión ordinaria 044-2021 de las 09:00 horas del 11 de noviembre del 2021.

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

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

1. Dar por recibido el oficio COPROCOM-OF-0239-2021, del 23 de noviembre del 2021, así como la copia del artículo 11, acuerdo 11, del acta de la sesión ordinaria 044-2021, de las 09:00 horas del 11 de noviembre del 2021, por los que la COPROCOM, entre otros, comunica a SUTEL que presupuestará el monto correspondiente al pago de las cuotas de evaluaciones posteriores a la adhesión del Comité de Competencia de la OCDE, en el primer presupuesto extraordinario del año 2022.
2. Remitir una copia de este acuerdo al Ministerio de Comercio Exterior y a la COPROCOM, para lo que en derecho corresponda.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

ARTÍCULO 3

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

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

3.1. Informe para verificación de cumplimiento del artículo 31 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio (RPCS).

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta para consideración del Consejo el informe elaborado por la Dirección General de Calidad, correspondiente a la verificación de cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 31 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS).

Al respecto, se conoce el oficio 08767-SUTEL-DGC-2021, del 16 de setiembre del 2021, por medio del cual esa Dirección expone el tema.

Interviene el señor Glenn Fallas Fallas, quien señala que este asunto ya se conoció anteriormente por parte del Consejo y se solicitó a la Dirección a su cargo hacer una clasificación de las posibles faltas que pudieran tener los proveedores. Indica que lo verificado en este informe fueron los tiempos de respuesta en los centros de telegestión específicamente en lo relativo a la espera de la respuesta por parte de un “*agente humano*”, según indicador analizado IC 6.

Detalla los antecedentes de este asunto y señala que como parte de las evaluaciones de calidad de los servicios de telecomunicaciones que realiza de oficio la Dirección a su cargo, del 20 de julio al 16 de agosto del 2021 se procedió a realizar un estudio sobre el tiempo de respuesta de los centros de atención de llamadas, de acuerdo con el artículo 31 del reglamento indicado.

Hace ver que el propósito de la evaluación fue determinar el cumplimiento de los tiempos de atención en los centros de llamadas de los operadores, cuyos umbrales para la respuesta por parte de un “*agente humano*” son 20 segundos de espera para el 35% de los casos y 2 minutos para el 100 % de los casos. Por lo que, según la metodología, se definió una cantidad de pruebas como

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

parte del del protocolo, así como se verificó el acceso gratuito a dichos centros.

Agrega que con base en las metodologías de medición de la resolución RCS-019-2018, se procedió a realizar pruebas sobre el tiempo de respuesta de los centros de atención de llamadas, desde el 20 de julio hasta el 16 de agosto de 2021, utilizando como origen de las comunicaciones servicios de los operadores Kölbi (Instituto Costarricense de Electricidad) y de Call My Way, que pertenecen a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).

Para la selección de los operadores y proveedores evaluados, se consideró a aquellos que agrupan más del 90% de la distribución de usuarios o participación de mercado de cada servicio evaluado, correspondiente a: telefonía fija, telefonía móvil, transferencia de datos fija, transferencia de datos móvil, con base en el documento Estadísticas del Sector Telecomunicaciones 2020.

Detalla lo referente a la metodología aplicada en el estudio, para lo cual se efectuaron llamadas de prueba y se verificó la respuesta satisfactoria y la selección de los escenarios del IVR, que implican la respuesta por parte de un “*Agente Humano*”.

Según lo indicado, se seleccionó a los operadores/proveedores con mayor representación en el mercado a nivel de los servicios de telefonía fija/IP, telefonía móvil, acceso a Internet.

Para la determinación de los escenarios de prueba de los tiempos de atención de los centros de atención de llamadas, como primer paso se realizó la consulta a las páginas Web oficiales de cada uno de los operadores y proveedores.

Seguidamente, se procedió a realizar llamadas a los centros de telegestión, para la obtención del esquema del menú IVR, definido por los operadores/proveedores, para la atención de los usuarios.

Detalla los resultados obtenidos de las valoraciones aplicadas y se refiere a los hallazgos y resultados obtenidos en los elementos evaluados, así como las conclusiones obtenidas de estos y agrega que con base en estas, se recomienda al Consejo dar por recibido y acoger el informe conocido en esta oportunidad y traslade los resultados a los operadores y proveedores evaluados, con el propósito de atiendan las indicaciones contenidas en este.

Se refiere a la recomendación al Consejo para solicitar a los operadores evaluados un plan de mejoras para atender las deficiencias detectadas en las valoraciones que se realizaron, de acuerdo con los escenarios incorporados en el informe que se conoce en esta oportunidad.

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.

El señor Camacho Mora consulta en qué consiste el seguimiento de la Dirección General de Calidad ante las recomendaciones conocidas, a lo que el señor Fallas Fallas señala que sería conocer las respuestas de los operadores ante el plan de mejoras que se les solicita y hacer en el próximo periodo una prueba similar a la efectuada para este año.

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

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

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 08767-SUTEL-DGC-2021, del 16 de setiembre del 2021 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 007-080-2021

RESULTANDO:

1. Con base en las metodologías de medición de la resolución RCS-019-2018, se procedió a realizar pruebas sobre el tiempo de respuesta de los centros de atención de llamadas, desde el 20 de julio hasta el 16 de agosto del 2021, utilizando como origen de las comunicaciones servicios de los operadores Kölbi (Instituto Costarricense de Electricidad) y de Call My Way, que pertenecen a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).
2. Para la selección de los operadores/proveedores evaluados, se consideró a aquellos que agrupan más del 90% de la distribución de usuarios o participación de mercado de cada servicio evaluado, correspondiente a: telefonía fija, telefonía móvil, transferencia de datos fija, transferencia de datos móvil, con base en el documento Estadísticas del Sector Telecomunicaciones 2020¹. En la siguiente tabla se muestra la lista de operadores/proveedores seleccionados para la ejecución de las pruebas:

Tabla 1. Lista de operadores o proveedores evaluados – distribución/participación de mercado

| Nombre del operador | Nombre Comercial | Distribución de suscriptores Telefonía VOIP (%) | Distribución de suscriptores Telefonía móvil (%) | Distribución de suscriptores Transferencia de datos móvil (%) | Participación de mercado acceso a Internet fijo (%) |
|--|------------------|---|--|---|---|
| Instituto Costarricense de Electricidad | Kölbi (ICE) | (*) | 41,1 | 49,1 | 33,1 |
| Claro CR Telecomunicaciones, S.A. | Claro | --- | 20,3 | 25,9 | --- |
| Telefónica de Costa Rica TC, S.A. | Movistar | --- | 38,6 | 25,0 | --- |
| Cabletica S.A. | Cabletica | 44,9 | --- | --- | 22,2 |
| Telecable S.A. | Telecable | 12,7 | --- | --- | 19,9 |
| Millicom Cable Costa Rica S.A. | Tigo | 24,8 | --- | --- | 18,5 |
| R&H International Telecom Services S.A. | R&H (Vocex) | 5,4 | --- | --- | --- |
| Call My Way S.A. | Call My Way | 4,1 | --- | --- | --- |
| Total de porcentaje de distribución o participación | | 91,9 | 100 | 100 | 93,7 |

(*) En el caso de Kölbi (ICE), aplica telefonía básica tradicional fija
Fuente: Estadísticas del Sector Telecomunicaciones 2020, SUTEL

3. Que, mediante los números de oficio señalados en la siguiente tabla, esta Superintendencia solicitó a los operadores Call My Way e Instituto Costarricense de Electricidad, los registros de llamadas de los servicios a nombre de SUTEL, que se utilizaron para la verificación de los escenarios de prueba.

¹ Disponible en el URL: <http://sutel.go.cr/informes-indicadores>

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

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

| Nombre de operador | Nombre comercial | Número de oficio de solicitud de CDR's |
|---|------------------|--|
| Instituto Costarricense de Electricidad | Kólbi | 07488-SUTEL-DGC-2021 |
| CallMyWay S.A. | CallMyWay | 07555-SUTEL-DGC-2021 |

Esto con el objeto de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso c) del artículo 13 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (RPUF): *c) Los operadores o proveedores deberán ofrecer en forma gratuita a todos sus abonados, acceso a los números telefónicos de servicios de emergencias tales como el del 911, los bomberos, la policía, la Cruz Roja u otros que en el futuro se establezcan por parte del Estado. Del mismo modo, **podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones** por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642.* (La negrita es intencional)

4. Que según oficio número 08767-SUTEL-DGC-2021, del 16 de setiembre del 2021, la Dirección General de Calidad brindó la evaluación del cumplimiento del indicador tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas de acuerdo con el artículo 31 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

CONSIDERANDO:

- I. Que de conformidad con lo establecido en los artículos 41 y 42 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF) la Dirección General de Calidad (DGC) evalúa la calidad del servicio brindado por los operadores y proveedores, para lo cual realiza estudios técnicos programados así como aquellos que se requieran para la resolución de reclamaciones, por lo que le corresponde efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia respecto de los operadores y proveedores, de conformidad con lo señalado en el artículo 76 de la Ley N° 7593.
- II. Que de conformidad con los artículos 60 incisos a), d), e) y k) y artículo 73 incisos a), k) y s) de la Ley N°7593, son funciones de esta Superintendencia garantizar y proteger los derechos de los usuarios, velar por el cumplimiento de las obligaciones de los operadores, aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones y conocer y sancionar las infracciones que incurran los operadores de los servicios de telecomunicaciones.
- III. Que según lo dispone en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones dentro de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones se encuentran: "(...) 4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios, 5) Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente, (...) 9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva (...), 21) No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado, 22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia (...)".
- IV. Que el numeral 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, establece las clases de infracciones graves y muy graves, las cuales podrían llegar a incumplir los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- V. Que el numeral 13 inciso c) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final,

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

dispone: "(...) c) Los operadores o proveedores deberán ofrecer en forma gratuita a todos sus abonados, acceso a los números telefónicos de servicios de emergencias tales como el del 911, los bomberos, la policía, la Cruz Roja u otros que en el futuro se establezcan por parte del Estado. Del mismo modo, podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642 (...)"

- VI.** Que en el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio, en cuanto a las competencias de la SUTEL se establece lo siguiente: "(...) La SUTEL, en el ejercicio de sus competencias legales, podrá efectuar sus propias mediciones, así como analizar los datos de desempeño proporcionados por los operadores/proveedores, para determinar los niveles de calidad de servicio de los indicadores contemplados en el presente reglamento. (...)"
- VII.** Que de conformidad con el artículo 31 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio (en adelante RPCS) en cuanto al tiempo de repuesta para los centros de telegestión se dispuso lo siguiente:

"(...) El tiempo de respuesta en los centros de atención de llamadas (IC-6), para el cual se toma como referencia la norma ETSI ES 202 057-1, será medido como la razón porcentual entre la cantidad de llamadas que obtienen respuesta efectiva del agente de atención humano dentro del tiempo máximo (umbral) que establezca la SUTEL, con respecto del total de llamadas recibidas en el centro de atención de llamadas del operador/proveedor, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IC-6 = \frac{\text{Cantidad de llamadas con respuesta efectiva dentro del umbral establecido}}{\text{Cantidad total de llamadas recibidas en el centro de atención de llamadas}} \times 100\%$$

Los operadores/proveedores excluirán de la cantidad total de llamadas aquellas en las que:

1. Se haya dado respuesta satisfactoria a la gestión del usuario por medio del IVR antes del tiempo máximo (umbral) establecido por la SUTEL.
2. El usuario llamante haya terminado voluntariamente la llamada antes de completarse el tiempo máximo (umbral) establecido por la SUTEL.

En caso que el valor de IC-6 sea superior o igual al margen de tolerancia que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:

$$\% \text{ Cumplimiento IC-6} = \frac{IC-6}{FR_{IC-6}} (...)"$$

- VIII.** Que de conformidad con el punto 6 de la Resolución RCS-152-2017 Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios, establece que: "(...) El tiempo de respuesta en los centros de atención de llamadas (IC-6) se define como el tiempo transcurrido entre el final de la marcación del usuario llamante y la respuesta efectiva por parte del agente de atención humano. Este tiempo incluye el tiempo de espera por estar el agente de atención ocupado, así como mensajes informativos que sean reproducidos mientras el usuario espera ser atendido por el agente de atención humana, y excluye el tiempo transcurrido en el sistema de respuesta automático de voz (IVR) requerido para direccionar al usuario al agente humano respectivo. (...)". Para el periodo de medición aplica el umbral del año 3 en adelante, donde se define que el **umbral** del tiempo de respuesta por parte del agente humano es de **20 segundos, para el 35% de los casos**, y la recomendación por parte de la SUTEL que el tiempo de respuesta debe ser **menor a los 2 minutos, para el 100%** de los casos.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- IX. Que como base que motiva el presente acuerdo, conviene incorporar el análisis realizado por la Dirección General de Calidad por medio del oficio número 08767-SUTEL-DGC-2021 de fecha 16 de setiembre de 2021, en lo que interesa, el cual acoge este Consejo en todos sus extremos y forma parte integral del presente acuerdo:

“(…)

3. **Sobre las pruebas para la evaluación de cumplimiento del indicador: “Tiempo de respuesta para los centros de llamadas (IC-6)” del artículo 31 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio**

*El presente estudio tiene la finalidad verificar el cumplimiento del artículo 31 del RPCS para determinar si los tiempos de atención de los agentes humanos en los centros de atención de llamadas, de las comunicaciones realizadas están por debajo de los **20 segundos de espera para el 35% de los casos**, y **2 minutos para el 100 % de los casos**, de acuerdo con la cantidad de pruebas establecidas dentro del protocolo. Así como la verificación del acceso gratuito a los servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones.*

- 3.1. **Metodología implementada y condiciones en la ejecución de pruebas de tiempo de respuesta para los centros de atención de llamadas IC-6**

Para la ejecución de las pruebas, se contempló lo señalado en el capítulo 2 de la Metodología de medición aplicable a los indicadores comunes del reglamento de prestación y calidad de servicios de la Resolución RCS-019-2018, tiempo de respuesta para los centros de atención de llamadas (IC-6). El cual señala lo siguiente:

“(…) El tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas se define como el tiempo transcurrido entre el final de la marcación del usuario llamante y la respuesta efectiva por parte del agente de atención humano. Este tiempo incluye el tiempo de espera por estar el agente de atención ocupado, así como mensajes informativos que sean reproducidos mientras el usuario espera ser atendido por el agente de atención humana, y excluye el tiempo transcurrido en el sistema de respuesta automático de voz (IVR) requerido para direccionar al usuario al agente humano respetivo, lo anterior de conformidad con la definición 89 del artículo 7 del RPCS.

Para efectos de contabilizar las llamadas atendidas, el operador/proveedor deberá excluir de la cantidad total de llamadas aquellas en las que:

- a) Se haya dado respuesta satisfactoria a la gestión del usuario por medio del IVR antes del tiempo máximo (umbral) establecido por la SUTEL.*
- b) El usuario llamante haya terminado voluntariamente la llamada antes de completarse el tiempo máximo (umbral) establecido por la SUTEL. (…)*

Las evaluaciones realizadas en el presente informe se apegan a la citada metodología, para lo cual se efectuaron llamadas de prueba y se verificó la respuesta satisfactoria y la selección de los escenarios del IVR que implican la respuesta por parte de un “Agente Humano”, como se detallará más adelante.

Asimismo, tal y como se señaló se seleccionaron a los operadores/proveedores con mayor

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

representación en el mercado², a nivel de los servicios de telefonía fija/IP, telefonía móvil, acceso a Internet. Dichos operadores/proveedores se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 3. Lista de operadores o proveedores evaluados y servicio de telecomunicaciones

| Operador/Proveedor | Tipo de servicio |
|--------------------|--|
| Kölbi | Telefonía fija/IP, Telefonía móvil, Acceso a Internet fijo/móvil |
| Claro | Telefonía fija/IP, Telefonía móvil, Acceso a Internet fijo/móvil |
| Movistar | Telefonía fija/IP, Telefonía móvil, Acceso a Internet fmóvil |
| Cabletica | Telefonía fija/IP, Acceso a Internet fijo |
| Telecable | Telefonía fija/IP, Acceso a Internet fijo |
| Tigo | Telefonía fija/IP, Acceso a Internet fijo |
| R&H (Vocex) | Telefonía fija/IP |
| Call My Way | Telefonía fija/IP |

Para la determinación de los escenarios de prueba de los tiempos de atención de los centros de atención de llamadas, como primer paso se realizó la consulta a las páginas Web oficiales de cada uno de los operadores/proveedores, según el artículo 13 inciso c), del RPUF, que establece que los operadores/proveedores, deben poner a disposición de sus abonados números de telegestión gratuitos, para acceder a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642.

En la siguiente tabla se muestran las páginas Web consultadas:

Tabla 4. Páginas de consulta Web de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones evaluados

| Operador/Proveedor | Página Web consultada |
|--------------------|---|
| Kölbi (ICE) | https://www.Kölbi.cr/wps/portal/Kölbi_dev/ayuda/contactenos/numeros-de-asistencia |
| Claro | https://www.claro.cr/personas/atencion-al-cliente/call-center/ |
| Movistar | https://movistar.cr/en/atencion-al-cliente https://movistar.cr/web/negocios/contactenos |
| Cabletica | https://www.cabletica.com/mas-productos/cabletica-asistencia |
| Telecable | https://telecablecr.com/ |
| Tigo | https://ayuda.tigo.co.cr/hc/es/articles/1500006459921--C%C3%B3mo-contactarnos-por-tel%C3%A9fono- |
| R&H (Vocex) | https://rhitcr.com/nuevo/#contact |
| Call My Way | https://www.callmyway.com/ |

Nota: páginas consultadas el 28 de junio de 2021, las capturas de pantalla, se muestran en el anexo 1.

Posteriormente con base en lo señalado en el inciso c) artículo 13 del RPUF y el capítulo 2 de la Metodología de medición aplicable a los indicadores comunes de todos los servicios del reglamento de prestación y calidad de servicios de la Resolución RCS-019-2018, se definieron los números de los centros de telegestión por evaluar de conformidad con las consultas realizadas, y con base a los siguientes criterios:

- En el caso que un operador/proveedor disponga de más de un número de telegestión, que presente el mismo esquema de atención al cliente, se deberá de seleccionar en primera instancia la numeración corta de 4 dígitos o número 800 correspondiente, que este incluido en el Plan Nacional de Numeración.
- Se deben de identificar los números que permitan la atención desde la perspectiva de reporte de averías y presentación de reclamaciones, que estén dispuestos al público en general, que no correspondan a números internos dentro de la red del operador/proveedor.

² Con base en el documento Estadísticas del Sector Telecomunicaciones 2020. Acorde a lo señalado en el punto 1.2 del presente informe.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- c) Para los centros de atención de llamadas, en caso de que estos dispongan de un Sistema automatizado de respuesta interactiva (del término en inglés Interactive Voice Response, en adelante IVR), se deben de seleccionar las opciones orientadas a la atención de reporte de averías y/o presentación de reclamaciones.

Los números de destino de los centros de atención de llamadas de los operadores/proveedores seleccionados, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 5. Lista de números centros de atención de llamadas evaluados

| Operador/proveedor | Número de centro de telegestión | Descripción/Comentario |
|--------------------|---------------------------------|---|
| Kölbi | 1119 | Averías, servicios fijos y soporte acceso a Internet |
| | 1187 | Facturación |
| | 1193 | Servicio al cliente |
| Claro | 7002-7002, 8002725276 | Centro de llamadas |
| Movistar | 1693, 80000001693 | Consultas |
| Cabletica | 1177, 800-Cabletica | Servicio al Cliente |
| Tigo | 1722 | Comunicación con Tigo |
| Telecable | 1414, 4080-4000 | Servicio al cliente |
| Call My Way | 4000-4000 ³ | Servicio al cliente / Soporte técnico |
| R&H (Vocex) | 1234 | Número de telegestión utilizado por Vocex, aliado de R&H, según lo indicado en su página Web. |

Seguidamente, se procedió a realizar llamadas a los centros de telegestión, para la obtención del esquema del menú IVR, definido por los operadores/proveedores, para la atención de los usuarios. Los esquemas de las opciones de menú IVR citados en la tabla anterior se muestran en el apéndice 4 del presente informe.

Dado que los operadores/proveedores varían en el conjunto de servicios de telecomunicaciones que ofrecen al público, y poseen diferencias en la implementación de sus centros de telegestión, existen diferencias en la cantidad de escenarios por evaluar para cada uno de ellos.

En el caso específico de Kölbi la cantidad de escenarios considerados en la evaluación de los centros de atención de llamada es mayor, debido a que, en su implementación de los centros de atención de llamadas, existen más opciones de destino donde se puede llegar a contactar a un "Agente Humano". En este sentido, se constató la existencia de escenarios de interacción con un "Agente Humano" para efectos de presentar reportes de averías, trámites telefónicos, consulta de facturación interposición de reclamaciones conforme a lo señalado en el artículo 13 del RPUF.

De conformidad con el esquema obtenido en cada centro de atención de llamadas seleccionado, se establecieron los siguientes escenarios de prueba:

Tabla 6. Lista de números de centros de atención de llamadas evaluados y escenarios de pruebas

| Operador | Número de centro de telegestión | Código de Escenario | Secuencia IVR | Descripción breve |
|----------|---------------------------------|---------------------|------------------|---|
| Kölbi | 1119 (averías) | CE01 | 1-#teléfono -1-1 | Reporte averías – Voz y telefonía |
| | | CE02 | 1-#teléfono -1-2 | Reporte averías – Internet |
| | | CE03 | 1-#teléfono -1-3 | Reporte averías – televisión |
| | | CE04 | 2-1 | Soporte – Voz y telefonía |
| | | CE05 | 2-2 | Soporte – Internet |
| | | CE06 | 2-3 | Soporte – Televisión |
| | | CE07 | 3-1 | Soporte Notificaciones Spam – Voz y telefonía |
| | | CE08 | 3-2 | Soporte Notificaciones Spam – Internet |

³ El operador Call My Way dispone del número 800-800-0202, no obstante, se evaluó únicamente el 4000-4000

25 de noviembre del 2021
SESIÓN ORDINARIA 080-2021

| Operador | Número de centro de telegestión | Código de Escenario | Secuencia IVR | Descripción breve |
|-------------|--------------------------------------|---------------------|-------------------|--|
| Kölbí | 1187 (factura) | CE09 | 3-3 | Soporte Notificaciones Spam – Televisión |
| | | CE10 | 4-2 | Deudas activas – Arreglos de pago |
| | | CE11 | 4-3 | Deudas activas – Saldos por facturar |
| | | CE12 | 5 | Investigaciones |
| Kölbí | 1193 (Centro de servicio al cliente) | CE13 | 3-2 | Consultas y gestiones |
| | | CE14 | 3-3 | Soporte recargas Kölbí |
| | | CE15 | 4-2 | Servicios Kölbí hogar – Asistencia de un ejecutivo |
| | | CE16 | 5-1-#teléfono-1-1 | Reporte/averías – Voz y telefonía |
| | | CE17 | 5-1-#teléfono-1-2 | Reporte/averías – Internet |
| | | CE18 | 5-1-#teléfono-1-3 | Reporte/averías – Televisión |
| | | CE18 | 5-1-#teléfono-1-3 | Reporte/averías – Televisión |
| | | CE19 | 5-2-1 | Reporte/averías – Voz y telefonía |
| | | CE20 | 5-2-2 | Reporte/averías – Internet |
| | | CE21 | 5-2-3 | Reporte/averías – Televisión |
| | | CE22 | 5-3-1 | Reporte/averías – Voz y telefonía |
| | | CE23 | 5-3-2 | Reporte/averías – Internet |
| Claro | 7002-7002 | CE25 | 2-1-2-#teléfono | Telefonía móvil – Asistencia personalizada |
| | | CE26 | 2-2-2-#cédula | Servicios satelitales – Asistencia técnica |
| | | CE27 | 2-2-3 | Fibra óptica – asistencia técnica |
| | 8002725276 | CE28 | 2-2-3-#teléfono | Telefonía móvil / Asistencia personalizada |
| | | CE29 | 2-3-3-#cédula | Internet residencial y televisión |
| Movistar | 1693, 800-000-1693 | CE30 | 1 - #teléfono-3-4 | Asesor de servicio al cliente |
| | | CE31 | 2-4-3-3-2 | Asesor de soporte / televisión |
| Cabletica | 1177 | CE32 | 2-4-3-3-3 | Asesor de soporte / Internet |
| | | CE33 | 2-4-3-3-4 | Asesor de soporte / servicio digital |
| | | CE34 | 2-4-3-3-5 | Asesor de soporte / telefonía |
| | | CE35 | 1-1-1-4 | Soporte técnico |
| Tigo | 1722 | CE36 | 1-1-1-5 | Servicio al cliente |
| | | CE37 | 2-4 | Hablar con un agente |
| Telecable | 1414 | CE38 | 1 | Servicio al cliente |
| | | CE39 | 2 | Soporte |
| Call My Way | 40004000 | CE40 | 1 | Reporte averías |
| | | CE41 | 2 | Servicio al Cliente |
| R&H (Vocex) | 1234 | CE42 | 3 | Soporte de los servicios |

En cumplimiento de las metodologías de medición y para contar con una proporción de llamadas que permita la estimación del porcentaje de cumplimiento, se definió que se realizarían al menos 20 llamadas por escenario, donde cada una tendría un peso de 5%, que sería representativo, respecto a la evaluación del umbral del 35% en el cálculo del porcentaje de cumplimiento.

En la siguiente tabla, se muestra la cantidad de llamadas ejecutadas por escenario:

Tabla 7. Cantidad de llamadas realizadas por escenario

| Código de Escenario | Operador destino | Número de centro de telegestión | Secuencia IVR | Cantidad de llamadas | Descripción breve |
|---------------------|------------------|---------------------------------|------------------|----------------------|---|
| CE01 | Kölbí | 1119 (averías) | 1-#teléfono -1-1 | 21 | Reporte averías – Voz y telefonía |
| CE02 | | | 1-#teléfono -1-2 | 22 | Reporte averías – Internet |
| CE03 | | | 1-#teléfono -1-3 | 25 | Reporte averías – televisión |
| CE04 | | | 2-1 | 20 | Soporte – Voz y telefonía |
| CE05 | | | 2-2 | 20 | Soporte – Internet |
| CE06 | | | 2-3 | 20 | Soporte – Televisión |
| CE07 | | | 3-1 | 20 | Soporte Notificaciones Spam – Voz y telefonía |

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

| Código de Escenario | Operador destino | Número de centro de telegestión | Secuencia IVR | Cantidad de llamadas | Descripción breve |
|---------------------|------------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|--|
| CE08 | Kölbi | 1187 (factura) | 3-2 | 20 | Soporte Notificaciones Spam – Internet |
| CE09 | | | 3-3 | 20 | Soporte Notificaciones Spam – Televisión |
| CE10 | | | 4-2 | 20 | Deudas activas – Arreglos de pago |
| CE11 | | | 4-3 | 20 | Deudas activas – Saldos por facturar |
| CE12 | | | 5 | 20 | Investigaciones |
| CE13 | Kölbi | 1193 (Centro de servicio al cliente) | 3-2 | 20 | Consultas y gestiones |
| CE14 | | | 3-3 | 20 | Soporte recargas Kölbi |
| CE15 | | | 4-2 | 31 | Servicios Kölbi hogar – Asistencia de un ejecutivo |
| CE16 | | | 5-1-#teléfono-1-1 | 31 | Reporte/averías – Voz y telefonía |
| CE17 | | | 5-1-#teléfono--1-2 | 31 | Reporte/averías – Internet |
| CE18 | | | 5-1-#teléfono-1-3 | 20 | Reporte/averías – Televisión |
| CE18 | | | 5-1-#teléfono-1-3 | 20 | Reporte/averías – Televisión |
| CE19 | | | 5-2-1 | 20 | Reporte/averías – Voz y telefonía |
| CE20 | | | 5-2-2 | 20 | Reporte/averías – Internet |
| CE21 | | | 5-2-3 | 20 | Reporte/averías – Televisión |
| CE22 | | | 5-3-1 | 20 | Reporte/averías – Voz y telefonía |
| CE23 | | | 5-3-2 | 21 | Reporte/averías – Internet |
| CE24 | | | 5-3-3 | 22 | Reporte/averías – Televisión |
| CE25 | Claro | 7002-7002 | 2-1-2-#teléfono | 20 | Telefonía móvil – Asistencia personalizada |
| CE26 | | | 2-2-2-#cédula | 20 | Servicios satelitales – Asistencia técnica |
| CE27 | | | 2-2-3 | 20 | Fibra óptica – asistencia técnica |
| CE28 | | 8002725276 | 2-2-3-#teléfono | 20 | Telefonía móvil / Asistencia personalizada |
| CE29 | | | 2-3-3-#cédula | 20 | Internet residencial y televisión |
| CE43 | | | 2-3-4 | 21 | Internet residencial y televisión |
| CE30 | Movistar | 1693, 800-000-1693 | 1 - #telefónico-3-4 | 24 | Asesor de servicio al cliente |
| CE31 | Cabletica | 1177 | 2-4-3-3-2 | 20 | Asesor de soporte / televisión |
| CE32 | | | 2-4-3-3-3 | 20 | Asesor de soporte / Internet |
| CE33 | | | 2-4-3-3-4 | 20 | Asesor de soporte / servicio digital |
| CE34 | | | 2-4-3-3-5 | 20 | Asesor de soporte / telefonía |
| CE35 | Tigo | 1722 | 1-1-1-4 | 20 | Soporte técnico |
| CE36 | | | 1-1-1-5 | 20 | Servicio al cliente |
| CE37 | Telecable | 1414 | 2-4 | 22 | Hablar con un agente |
| CE38 | Call My Way | 40004000 | 1 | 21 | Servicio al cliente |
| CE39 | | | 2 | 20 | Soporte |
| CE40 | R&H (Vocex) | 1234 | 1 | 20 | Reporte averías |
| CE41 | | | 2 | 20 | Servicio al Cliente |
| CE42 | | | 3 | 20 | Soporte de los servicios |

3.2. Sobre la ejecución de pruebas y medición del tiempo de respuesta para los centros de atención de llamadas

De acuerdo con lo señalado en el artículo 31 del RPCS, y el punto 6 de la resolución RCS-152-2017, se tiene que el umbral del tiempo de respuesta efectivo por parte del “Agente Humano” debe ser **menor a 20 segundos, para al menos el 35% de los casos**, y menor de **2 minutos para el 100%** de los casos como recomendación.

En la ejecución de las pruebas, por cada llamada ejecutada se tomaron cuatro marcas de horas de referencia para los casos donde responde el Agente Humano, los cuales son:

- Hora de inicio de la llamada.
- Hora de última marca del menú de opciones IVR por parte del usuario.
- Hora de respuesta por parte del Agente Humano.
- Hora final de la comunicación.

25 de noviembre del 2021
SESIÓN ORDINARIA 080-2021

A partir de las diferencias de las marcas de tiempo registradas para cada llamada, se definieron los estados finales de las llamadas por ser contabilizados, con el objeto de calcular la razón porcentual y el porcentaje de cumplimiento, los cuales se muestran en las siguientes figuras:



Figura 1. Llamada atendida por el Agente Humano en un tiempo menor a 20 segundos.

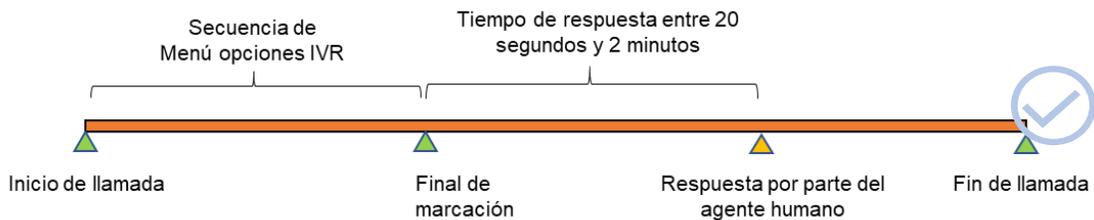


Figura 2. Llamada atendida por el Agente Humano en un tiempo mayor a 20 segundos y menor a 2 minutos.

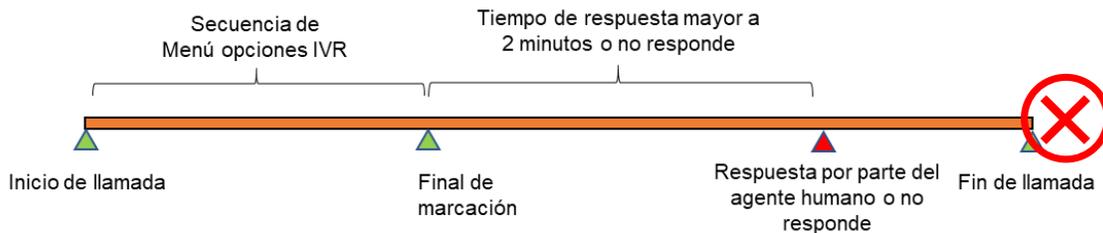


Figura 3. Llamada atendida por el Agente Humano en un tiempo mayor a 2 minutos.

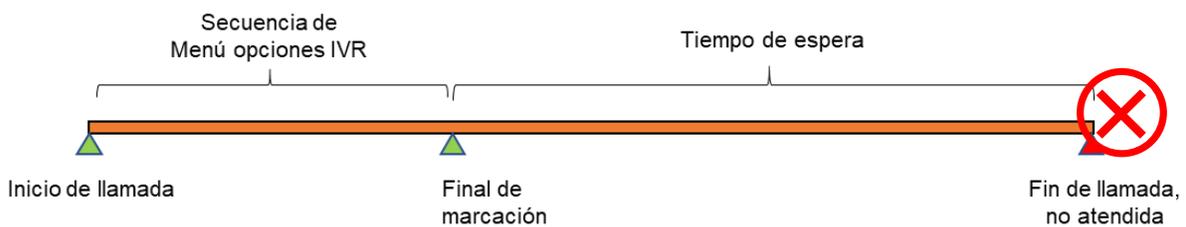


Figura 4. Llamada no atendida por el Agente Humano.

De esta forma mediante los escenarios de prueba descritos y sus resultados, de forma consistente con la metodología de medición de la Resolución RCS-2019-2018, se procedió a verificar el cumplimiento del artículo 31 de Reglamento de Prestación de Calidad y Servicios, tiempo de respuesta para los centros de atención de llamadas (IC-6), a partir de los umbrales del punto 6 de la Resolución RCS-152-2017 “Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios”.

4. Sobre los resultados obtenidos en las pruebas de Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

En la presente sección se describen los principales hallazgos obtenidos a partir de las pruebas realizadas sobre el tiempo de respuesta para los centros de atención de llamadas de los operadores/proveedores evaluados.

4.1. Sobre evaluación del tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6) por operador/proveedor

A continuación, se muestran los resultados generales de los operadores/proveedores en la evaluación del tiempo de respuesta para los centros de atención de llamada, acorde con lo señalado en el artículo 31 del RPCS, los umbrales establecidos en el punto 6 de la resolución RCS-152-2017, y en apego a las metodologías de medición de la resolución RCS-019-2018. Con base en la medición de las marcas de tiempos registrados por llamada y los estados contabilizados al finalizar cada llamada, descritos en la sección anterior.

De acuerdo con lo señalado en el mismo artículo, se define la razón porcentual y el porcentaje de cumplimiento (con factor de rigurosidad igual a uno) conforme a la siguiente fórmula:

$$IC-6 = \frac{\text{Cantidad de llamadas con respuesta efectiva dentro del umbral establecido}}{\text{Cantidad total de llamadas recibidas en el centro de atención de llamadas}} \times 100\%$$

$$\% \text{ Cumplimiento IC-6} = \frac{IC-6}{FR_{IC-6}}^4$$

En concordancia con el mismo artículo se extrae que cuando el valor de IC-6 sea superior o igual al umbral que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100%, que tal y como se señaló, para efectos del presente informe el umbral es del **35% de llamadas atendidas en un tiempo menor a 20 segundos**.

En siguiente tabla se presentan los resultados del cálculo de la razón porcentual (IC-6) y el porcentaje de cumplimiento por operador/proveedor.

Tabla 8. Razón porcentual y porcentaje de cumplimiento tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6) de los operadores/proveedores evaluados

| Operador | Cantidad de llamadas realizadas en la ejecución de las pruebas | Cantidad de llamadas respondidas por Agente Humano | Porcentaje de llamadas respondidas en más de 2 minutos (%) | Porcentaje de llamadas respondidas dentro del Umbral menor a 2 minutos (%) | Porcentaje de llamadas respondidas dentro del Umbral de 20 segundos (%) | Porcentaje de Cumplimiento IC-6(%) |
|-------------|--|--|--|--|---|------------------------------------|
| Kölbi | 522 | 492 | 8,81 | 85,44 | 56,70 | 100,00 |
| Claro | 121 | 118 | 3,30 | 94,21 | 84,29 | 100,00 |
| Movistar | 24 | 19 | 12,50 | 66,66 | 4,16 | 4,16 |
| Cabletica | 80 | 73 | 10,00 | 81,25 | 53,75 | 100,00 |
| Tigo | 38 | 36 | 45,00 | 45,00 | 0,00 | 0,00 |
| Telecable | 22 | 15 | 0,00 | 68,18 | 50,00 | 100,00 |
| Call My Way | 41 | 35 | 2,43 | 82,92 | 60,97 | 100,00 |
| R&H (Vocex) | 60 | 0 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

: Escenarios que sobrepasan el umbral del 35% y tienen un porcentaje de cumplimiento del 100%.

: Escenarios que no cumplen con el umbral del 35%.

: Escenarios correspondientes a centros de atención de llamadas que no tuvieron respuesta de un agente humano.

⁴ Para el presente informe, según el artículo 47 del RPCS, en el cálculo de las fórmulas para calcular el porcentaje de cumplimiento del indicador de calidad, se aplica un factor de rigurosidad FR igual a uno.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

De la tabla anterior, es necesario destacar que el cumplimiento del indicador de tiempo de atención de llamadas IC-6 para el operador Kölbi corresponde al promedio de los escenarios de la tabla 7. Sin embargo, en lo relativo a los escenarios particulares Kölbi incumple el citado indicador en los escenarios: 1187 “Deudas activas - Saldos por facturar” (Escenario CE11), 1193 “Soporte recargas Kölbi” y “Reporte/averías – Voz y telefonía” (Escenarios: CE14 y CE16), según se detalla en la tabla 10 del Apéndice 1.

A nivel general, de los resultados mostrados en la tabla anterior, se extraen los siguientes hallazgos:

- 1) Los operadores/proveedores evaluados que cumplen con 100% del porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas IC-6, son: Kölbi, Claro, Cabletica, Telecable y Call My Way.
- 2) Ninguno de los operadores/proveedores cumple con la disposición del artículo 31 del RPCS, relativa a que el tiempo de respuesta del centro de telegestión, por parte del agente humano sea menor a 2 minutos, para el 100% de los casos.⁵
- 3) Los operadores/proveedores Movistar, y Tigo no cumplen con el umbral de cumplimiento establecido del 35% de llamadas atendidas en un tiempo menor a 20 segundos, acorde a lo definido en la resolución RCS-152-2017 y el artículo 31 del RPCS.
- 4) El operador Tigo, es el que presenta un mayor porcentaje de llamadas respondidas en más de 2 minutos con un 45%, incumpliendo lo dispuesto en el citado artículo 31 del RPCS y en la resolución RCS-152-2017.
- 5) En el caso específico de R&H, a partir de los resultados de las pruebas realizadas, no se obtuvo respuesta en ninguna oportunidad por parte de un Agente Humano. Lo que implica un incumplimiento del citado artículo 31 del RPCS, además de la violación de los derechos de los usuarios establecidos en el artículo 45 inciso 22 de la Ley General de Telecomunicaciones.⁶

En el **Apéndice 1**, se detallan los resultados de las evaluaciones por escenario de prueba, con el objeto de determinar de forma detallada cuáles exhiben deficiencias en el tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas.

4.2. Sobre la verificación de los costos de las comunicaciones realizadas

En la presente sección se pretende verificar si las llamadas realizadas hacia los centros de atención de llamadas son gratuitas, acorde al inciso c) artículo 13 de RPUF, el cual señala lo siguiente:

“(…) podrán acceder de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642. (...)”

En seguimiento a lo dispuesto en el artículo, mediante oficios 07488-SUTEL-DGC-2021 y 07555-SUTEL-DGC-2021, se le solicitó a Call My Way y a Kölbi (ICE) respectivamente, el aporte de los registros de llamadas de los números utilizados en la ejecución de los escenarios de prueba, con el objeto de verificar si las comunicaciones fueron realizadas de forma gratuita. Los operadores atendieron el requerimiento mediante documentación recibida con números de ingreso NI-10271-2021 y NI-11020-2021. En la tabla que se muestra a continuación, se señalan los números de los centros de atención de llamadas que presentaron cargos.

Tabla 9. Centros de gestión de llamadas que presentaron cobro

| Operador Origen | Operador Destino | Número de centro de telegestión | Presenta Cobros en |
|-----------------|------------------|---------------------------------|--------------------|
|-----------------|------------------|---------------------------------|--------------------|

⁵ Acorde a lo señalado en la resolución RCS-152-2017, Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)

⁶ El inciso 22) artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones dispone lo siguiente: “(...) 22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia (...)”

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

| | | (Operador Destino) | Registros de Llamadas (CDRs) - Si/No |
|-------|-----------|--------------------|--------------------------------------|
| CMW | Kölbi | 1119 | Si |
| CMW | Kölbi | 1187 | No |
| CMW | Kölbi | 1193 | Si |
| Kölbi | Kölbi | 1119 | No |
| Kölbi | Kölbi | 1187 | No |
| Kölbi | Kölbi | 1193 | No |
| Kölbi | Claro | 800-2725276 | No |
| Kölbi | Movistar | 1693 | No |
| Kölbi | Cabletica | 1177 | No |
| Kölbi | Tigo | 1722 | No |
| Kölbi | Telecable | 1414 | No |
| Kölbi | R&H | 1234 | Si |

 : Centros de telegestión que no presentan cobro, gratuitos.

 : Centros de telegestión que presentan cobros.

A partir de lo señalado en la tabla anterior, las llamadas hacia los centros de telegestión que no presentan cobros son: Kölbi 1187, Claro 800 2725276, Movistar al 1693, Cabletica al 1177, Tigo al 1722 y Telecable al 1414, los cuales son acordes con lo señalado en el inciso c) artículo 13 del RPUF. No obstante, los centros de atención de llamadas que presentan cobros en los registros de llamadas son: Kölbi al 1119 y 1193, y R&H al 1234 contraviniendo lo señalado en el inciso c) artículo 13 del RPUF donde las llamadas realizadas hacia los centros telegestión deben ser gratuitas.

En el caso de los escenarios que llamadas realizadas a los números 7002-7002 de Claro y 4000-4000 de Call My Way, estos se utilizaron solo para la verificación del cumplimiento del artículo 31 del RPCS debido a que no corresponden a números gratuitos; y es por esta misma razón que el operador Call My Way no está incluido en la Tabla 9.

Con base en lo mencionado anteriormente es necesario que se valore requerir a los operadores/proveedores que realicen los ajustes en sus redes para que se abstengan de forma inmediata de realizar cobros para las llamadas que se efectúen hacia los centros de telegestión.

4.3. Clasificación de los casos

Los resultados obtenidos en este estudio evidencian el incumplimiento de distintas regulaciones en materia de telecomunicaciones por parte de los operadores evaluados, las cuales varían desde una infracción al RPCS que requiere de la presentación de un Plan de Mejoras por parte del operador, hasta el incumplimiento de derechos de los usuarios estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.

La Tabla 10 muestra un resumen de los incumplimientos detectados, la normativa posiblemente infringida, así como las acciones correctivas que se pueden realizar para cada caso.

Tabla 10. Clasificación de los incumplimientos detectados

| Operador | Descripción del incumplimiento | Posible infracción | Acción correctiva recomendada |
|--------------------------------|---|--|---|
| R&H | El operador no atiende del todo las llamadas que se enrutan para la atención de un agente humano en su número de atención telefónica. | Incumplimiento de la Ley 8642, artículo 45, inciso 22 | La DGC remitirá el presente informe a la DGM para que se valore la apertura de un procedimiento sancionatorio |
| Kölbi (Origen) – R&H (Destino) | El operador origen cobra la duración de las llamadas al centro de atención telefónica del operador destino, el cual | Incumplimiento de la Ley 8642, artículo 45, incisos 4 y 9 Incumplimiento del Reglamento | Para determinar la responsabilidad del caso la DGC remitirá a la DGM el presente informe para que analicen los acuerdos de interconexión y se establezcan las razones |

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

| Operador | Descripción del incumplimiento | Posible infracción | Acción correctiva recomendada |
|---|--|---|---|
| | <i>debería ser gratuito.</i> | <i>de protección al usuario, artículo 13, inciso c)</i> | <i>por las cuales se genera un cobro a los usuarios finales. Luego de determinar las responsabilidades del caso, la DGM deberá valorar la apertura de un procedimiento sancionatorio.</i> |
| <i>CallMyWay (Origen) – Kölbi (Destino)</i> | <i>El operador origen cobra la duración de las llamadas al centro de atención telefónica del operador destino, el cual debería ser gratuito.</i> | <i>Incumplimiento de la Ley 8642, artículo 45, incisos 4 y 9 Incumplimiento del Reglamento de protección al usuario, artículo 13, inciso c)</i> | <i>Para determinar la responsabilidad del caso la DGC remitirá a la DGM el presente informe para que analicen los acuerdos de interconexión y se establezcan las razones por las cuales se genera un cobro a los usuarios finales. Luego de determinar las responsabilidades del caso, la DGM deberá valorar la apertura de un procedimiento sancionatorio.</i> |
| <i>Tigo</i> | <i>Ninguna de las llamadas al centro de atención telefónica es atendida en el plazo estipulado por la normativa</i> | <i>Incumplimiento del Reglamento de prestación y calidad de servicios, artículo 31 y de la Resolución RCS-152-2017 sobre Umbrales de calidad</i> | <i>Presentar un Plan de Mejoras</i> |
| <i>Movistar</i> | <i>Mayoría de las llamadas al centro de atención telefónica es atendida en un plazo mayor al estipulado por la normativa</i> | <i>Incumplimiento del Reglamento de prestación y calidad de servicios, artículo 31 y de la Resolución RCS-152-2017 sobre Umbrales de calidad</i> | <i>Presentar un Plan de Mejoras</i> |
| <i>Kölbi</i> | <i>Llamadas a números específicos 1187, 1193 son atendidas en un plazo mayor al estipulado por la normativa (ver Apéndice 1)</i> | <i>Incumplimiento del Reglamento de prestación y calidad de servicios, artículo 31 y de la Resolución RCS-152-2017 sobre Umbrales de calidad</i> | <i>Presentar un Plan de Mejoras</i> |

En el caso de las acciones correctivas que requieran la remisión a la Dirección General de Mercados de la Sutel, dicha acción se encuentra amparada en el artículo 44, inciso k) del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado:

“Artículo 44. Funciones de la Dirección General de Mercados. Son funciones de esta dirección general las siguientes:

(...)

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

En el caso de los operadores Tigo, Movistar y Kölbi, que deben presentar un Plan de Mejoras mediante el cual se corrijan las faltas evidenciadas en este informe, en caso de incumplir con esta disposición se deberá instruir a la Dirección General de Mercados proceder con la apertura de un procedimiento sancionatorio según la normativa anteriormente citada. (...).”

X. Sobre la razón porcentual y el porcentaje de cumplimiento de los tiempos de respuesta de los centros de atención de llamadas:

a) Los operadores/proveedores que cumplen con el porcentaje de cumplimiento IC-6, acorde

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

con lo señalado en el artículo 31 del RPCS son: Kölbi⁷, Claro, Cabletica, Telecable y Call My Way, y los que no cumplen son: Movistar, Tigo y R&H (Vocex), registrándose los siguientes resultados:

| Operador | Porcentaje de Cumplimiento IC-6(%) |
|-------------|------------------------------------|
| Kölbi (*) | 100,00 |
| Claro | 100,00 |
| Movistar | 4,16 |
| Cabletica | 100,00 |
| Tigo | 0,00 |
| Telecable | 100,00 |
| Call My Way | 100,00 |
| R&H (Vocex) | 0,00 |

Nota: en lo relativo a los escenarios particulares Kölbi incumple el citado indicador en los escenarios: 1187 “Deudas activas - Saldos por facturar” (Escenario CE11), 1193 “Soporte recargas Kölbi” y “Reporte/averías – Voz y telefonía” (Escenarios: CE14 y CE16), según se detalla en la tabla 11 del Apéndice 1.

- b) Ninguno de los operadores evaluados cumple con la recomendación, acorde a lo dispuesto en el artículo 31 del RPCS y la resolución RCS-152-2017 de tener un tiempo de respuesta menor a 2 minutos, para el 100% de las llamadas realizadas, los cuales obtuvieron los siguientes resultados:

| Operador | Porcentaje de Llamadas respondidas dentro del Umbral menor a 2 minutos (%) |
|-------------|--|
| Kölbi | 85,44 |
| Claro | 94,21 |
| Movistar | 66,66 |
| Cabletica | 81,25 |
| Tigo | 45,00 |
| Telecable | 68,18 |
| Call My Way | 82,92 |
| R&H (Vocex) | 0,00 |

- c) Los escenarios evaluados que tienen un porcentaje de cumplimiento inferior al 100%, que no cumplen con el umbral del 35% de llamadas atendidas en menos de 20 segundos, corresponden a los siguientes operadores:

| Operador | Número de centro de telegestión | Código de Escenario | Descripción breve | Razón porcentual de llamadas respondidas dentro del Umbral de 20 segundos IC-6(%) | Porcentaje de Cumplimiento IC-6(%) |
|----------|--------------------------------------|---------------------|--------------------------------------|---|------------------------------------|
| Kölbi | 1187 (factura) | CE11 | Deudas activas – Saldos por facturar | 20 | 20 |
| Kölbi | 1193 (Centro de servicio al cliente) | CE14 | Soporte recargas Kölbi | 5,00 | 5,00 |
| | | CE16 | Reporte/averías – Voz y telefonía | 32,25 | 32,25 |
| Movistar | 1693, 800-000-1693 | CE30 | Asesor de servicio al cliente | 4,16 | 4,16 |
| Tigo | 1722 | CE35 | Soporte técnico | 0,00 | 0,00 |
| | | CE36 | Servicio al cliente | 0,00 | 0,00 |

⁷ El cumplimiento para el operador Kölbi corresponde al promedio del tiempo de atención de llamada para los diferentes escenarios de la tabla 7.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- d) En la evaluación de los 2 escenarios de Tigo, **no** se obtuvieron respuestas por parte del “*Agente Humano*” que fueran menores a los 20 segundos, lo que corresponde a un porcentaje de cumplimiento del 0% respecto al artículo 31 del RPCS. Al mismo tiempo, es el operador que presenta el mayor porcentaje de llamadas atendidas con tiempos de respuesta superiores a 2 minutos, alcanzado un 45%.
- e) En la evaluación de los 3 escenarios de R&H (Vocex), para la totalidad de llamadas realizadas hacia el centro de atención de llamadas 1234, no se obtuvo respuesta por un “*Agente Humano*”, lo que corresponde a un porcentaje de cumplimiento del 0% respecto al artículo 31 del RPCS, e implica una violación de los derechos de los usuarios establecidos en el inciso 22 artículo 45 de la Ley general de Telecomunicaciones, “(...) *Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrían ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia (...)*”.
- XI.** Sobre la razón porcentual y el porcentaje de cumplimiento de los tiempos de respuesta de los centros de atención de llamadas evaluados por operador/proveedor:
- a) En la evaluación del porcentaje de cumplimiento del artículo 31 del RPCS, por servicio de telecomunicaciones, se obtuvo que los operadores Kölbi, Claro, Cabletica Telecable y Call My Way, cumplen con el **100%** del porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta de los centros de atención de llamadas para todos los servicios.
- b) Que los operadores que no cumplen con el porcentaje de cumplimiento del artículo 31 del RPCS, son: Movistar con un **4,17%** y Tigo con un **0%**. Para todos los servicios de telecomunicaciones que prestan. Adicionalmente, Tigo registra un 45% de llamadas atendidas en un tiempo menor a 2 minutos.
- c) En el caso de R&H, no se obtuvo respuesta alguna en todas las llamadas efectuadas hacia su centro de servicio al cliente, número 1234. Por lo que se determina un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 31 de RPCS, con un porcentaje de cumplimiento del **0%**, así como una violación de lo establecido en el inciso 22 artículo 45 de la Ley general de Telecomunicaciones.
- XII.** Sobre verificación de los costos de las comunicaciones realizadas:
- a) En la verificación del costo gratuito de las llamadas realizadas hacia los centros de telegestión, de conformidad con lo señalado en el inciso c) artículo 13 del RPUF, los siguientes escenarios no presentaron cobros:
- Origen Kölbi y destino Kölbi 1119, 1187 y 1193
 - Origen Kölbi y destino Movistar 1693.
 - Origen Kölbi y destino Cabletica 1177.
 - Origen Kölbi y destino Tigo 1722.
 - Origen Kölbi y destino Telecable 1414.
 - Origen Kölbi y destino Claro 8002725276.
- b) En caso contrario, los escenarios que presentaron cobros, y que implica un incumplimiento con el inciso c) artículo 13 del RPUF, son los siguientes:

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- Origen CallMyWay y destino Kölbi 1119 y 1193.
- Origen Kölbi y destino R&H (Vocex) 1234.

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

Primero. Dar por recibido el oficio número 08767-SUTEL-DGC-2021, del 16 de setiembre del 2021, denominado: *“Informe sobre la evaluación del cumplimiento del indicador tiempo de atención de llamadas de acuerdo con el artículo 31 del Reglamento de prestación y calidad de servicios”*, emitido por la Dirección General de Calidad.

Segundo. Ordenar al operador **Millicom Cable Costa Rica, S. A.** la presentación de un **Plan de Mejoras** con las acciones que tomará para garantizar que, en su centro de atención de llamadas, en todos los escenarios donde atienda un *“Agente Humano”*, se cumpla con un tiempo de respuesta menor a 20 segundos para el 35% de los casos de conformidad con el artículo 31 del RPCS, y la resolución RCS-152-2017. El **Plan de Mejoras** deberá presentarse a la Sutel en un **plazo máximo de 20 días hábiles**, los cuales empiezan a correr a partir de la notificación del presente acuerdo, y su implementación por parte del operador no podrá extenderse por más de tres meses, momento a partir del cual la Sutel podrá realizar nuevamente evaluaciones a fin de corroborar el resultado de la aplicación de dicho plan.

Tercero. Ordenar al operador **Telefónica de Costa Rica TC, S. A.** la presentación de un **Plan de Mejoras** con las acciones que tomará para garantizar que, en su centro de atención de llamadas, en todos los escenarios donde atienda un *“Agente Humano”*, se cumpla con un tiempo de respuesta menor a 20 segundos para el 35% de los casos de conformidad con el artículo 31 del RPCS, y la resolución RCS-152-2017. El **Plan de Mejoras** deberá presentarse a la Sutel en un **plazo máximo de 20 días hábiles**, los cuales empiezan a correr a partir de la notificación del presente acuerdo, y su implementación por parte del operador no podrá extenderse por más de tres meses, momento a partir del cual la Sutel podrá realizar nuevamente evaluaciones a fin de corroborar el resultado de la aplicación de dicho plan.

Cuarto. Ordenar al operador **Instituto Costarricense de Electricidad** la presentación de un **Plan de Mejoras** con las acciones que tomará para garantizar que los escenarios correspondientes a los servicios 1187 *“Deudas activas - Saldos por facturar”*, 1193 *“Soporte recargas Kölbi”* y *“Reporte/averías – Voz y telefonía”*, en los que atienda un *“Agente Humano”*, se cumpla con el tiempo respuesta menor a 20 segundos, para el 35% de los casos, de conformidad con el artículo 31 del RPCS, y la resolución RCS-152-2017. El **Plan de Mejoras** deberá presentarse a la Sutel en un **plazo máximo de 20 días hábiles**, los cuales empiezan a correr a partir de la notificación del presente acuerdo, y su implementación por parte del operador no podrá extenderse por más de tres meses, momento a partir del cual la Sutel podrá realizar nuevamente evaluaciones a fin de corroborar el resultado de la aplicación de dicho plan.

Quinto. Requerir a todos los operadores evaluados en el informe número 08767-SUTEL-DGC-2021, que remitan a esta Superintendencia un Plan de Mejoras con los ajustes respectivos en sus centros de atención de llamadas, para que en todas las circunstancias donde atienda un *“Agente Humano”*, se realice en un tiempo de respuesta menor a 2 minutos para el 100% de los casos de conformidad con el artículo 31 del RPCS, y la resolución RCS-152-2017, en un **plazo máximo de 45 días hábiles** los cuales empiezan a correr a partir de la notificación del presente acuerdo.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Sexto. Instruir a la Dirección General de Calidad para que realice el seguimiento a las anteriores instrucciones giradas por el Consejo de Sutel.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

3.2. Informe sobre propuesta de aumento de la tarifa del servicio Amazon Prime.

De inmediato, la Presidencia presenta para valoración del Consejo el informe elaborado por la Dirección General de Calidad, correspondiente a la propuesta de aumento de tarifas para el servicio Amazon Prime.

Al respecto, se conoce el oficio 10378-SUTEL-DGC-2021, del 04 de noviembre del 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el criterio técnico sobre el aumento del servicio Amazon Prime, presentado por la empresa Millicom Cable Costa Rica, S. A.

El señor Fallas Fallas explica el tema y señala que se trata de un servicio de información pero que la empresa Tigo tiene la condición de que lo cobra adicionalmente a su factura. Entonces, desde la perspectiva de esa Dirección y dado que el usuario tiene el derecho de recibir una factura precisa e información al respecto, se considera que lo procedente es solicitar a ese operador una condición similar a la modificación de tarifas de los servicios de telecomunicaciones.

Agrega que se debe considerar lo indicado en el oficio NI-141-2021, que se recibió en el ínterin de la sesión anterior, en la cual el tema se pospuso y en el cual Tigo aporta la evidencia de las publicaciones solicitadas con respecto a este tema.

De esta manera, el operador ya entiende que al hacer un servicio que se factura con los mismos servicios de telecomunicaciones, se debe proceder con el proceso de información a los usuarios, lo que da mayor facilidad al Consejo para la discusión de este tema.

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado.

Vía correo electrónico, el funcionario Jorge Brealey Zamora señala lo siguiente:

“En relación con el punto de referencia puesto en agenda para el próximo jueves, señalo para su valoración:

- 1. En términos generales se trata de la naturaleza del servicio de Amazon Prime y si es objeto de regulación de la Sutel de algún modo.*

Tengo duda de si califica como servicio de tarificación adicional de los que la SUTEL ha requerido de los operadores cumplir determinadas condiciones relativas a la información, especialmente.

En este caso se trata de un cambio del precio en la suscripción de Amazon Prime, al que se le estaría aplicando la regulación de telecomunicaciones, básicamente porque Millicom la factura en conjunto y parece que, por algún convenio con el proveedor de este servicio, obtiene alguna utilidad.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

*Digo, tengo la duda porque no he podido analizar al fondo, ni tengo todos los insumos como el contrato entre la Provedora de Amazon Prime y Millicom. Preliminarmente, entiendo que dentro de los servicios de información que se han abordado anteriormente, existe una modalidad llamada servicios de tarificación adicional, pero esta categoría no abarca todos los servicios o aplicaciones, plataformas, entre otros, que se comercializan en Internet y que no son servicios de telecomunicaciones, así definidos en la LGT. De ser así, podríamos estar regulando servicios de contenidos o los llamados servicios de la sociedad de la información (terminología de la Unión Europea), sin un verdadero fundamento legal, más que, i) la relación con un proveedor de servicios de telecomunicaciones y ii) la relevancia de que estos servicios también cuenten con una regulación de protección de los usuarios finales de servicios de Internet. Como puede ser la reglamentación de la Ley 7472, especialmente, **CAPÍTULO X SOBRE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL CONTEXTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO.***

Por lo que podría ser competencia de la CNC y no de SUTEL, lo relativo a este tipo de servicios según se interprete como servicios entre comerciantes y consumidores, en el ámbito del comercio electrónico, y sin perjuicio de que les aplique la demás normativa de protección al consumidor.

En principio, no tengo duda de que lo servicios ofrecidos por proveedores como Amazon Prime, sea video streaming o VoD, o de compras, se trata de transacciones de comercio electrónico y de las que por disposiciones de este Reglamento, le aplican las normas de protección al consumidor.

Saludos,”

El señor Fallas Fallas responde a lo indicado por el funcionario Brealey Zamora de la siguiente manera:

“Muchas gracias Jorge,

Debo indicar que en el criterio no se busca determinar a Amazon Prime como un servicio de telecomunicaciones, dado que como usted lo señala corresponde a un servicio de información.

El tema en general se presenta por cuanto Tigo utiliza la misma facturación de los servicios de telecomunicaciones que brinda para cobrar por los servicios de Amazon Prime, lo cual a criterio de esta Dirección, lo constituye en un servicio de tarificación adicional, por cuanto por su misma definición es un servicio que se está facturando junto con los demás servicios de telecomunicaciones.

Estaríamos en otro escenario si el servicio de Amazon Prime como muchos otros servicios de tipo OTTs se facturara de forma independiente por parte de Tigo o directamente por parte del OTT, sin embargo este no es el caso.

Si gustas lo podemos conversar pero como señalo la particularidad de este caso es que el servicio se cobra como parte de los costos de la facturación de los servicios de telecomunicaciones y es esta facturación para la cual Tigo tiene sus deberes según el numeral 45 de la LGT.

Gracias”.

La funcionaria Rose Mary Serrano Gómez indica que estos temas son fundamentales, porque se determina el ámbito de acción de los servicios a regular y cuáles son los servicios de telecomunicaciones.

El hecho de que en una misma factura se cobren diferentes servicios, no lo hace un servicio de telecomunicaciones. Por tanto, recomienda que este tema se consulte a la Unidad Jurídica y

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

tomando en cuenta además que hay una discusión en la Organización Mundial del Comercio (OMC), sobre lo que son servicios de información y los regulados o no por parte de Sutel y está pendiente una consulta que se hizo a Sutel en ese sentido.

Por lo anterior, considera importante contar con un criterio jurídico, para determinar lo que corresponda al respecto.

El señor Fallas Fallas hace ver que no se está ante una definición de servicios de telecomunicaciones o de información, sino sobre el tratamiento de cara a la información de los usuarios de un servicio de información como Amazon Prime, que se está incluyendo en la facturación de los servicios de telecomunicaciones.

La Presidencia consulta a los señores Miembros de Consejo si desean referirse al tema.

El señor Gilbert Camacho Mora señala que le parece interesante la consulta a la Unidad Jurídica, dado que estos servicios son de alguna manera disruptivos en el mercado y agrega que lleva razón la funcionaria Serrano Gómez en el sentido de que no son servicios de telecomunicaciones.

Agrega que es importante que la Unidad Jurídica analice el tema para determinar cuál es la línea correcta por seguir y solicitar a la funcionaria Brenes Akerman que escuche la grabación de esta sesión para la valoración correspondiente.

El señor Walther Herrera Cantillo se refiere a la consulta a la Unidad Jurídica sobre el tema de los servicios que no son de telecomunicaciones y la facturación de estos por parte del operador en una misma factura.

La funcionaria Serrano Gómez señala la conveniencia de atender este asunto a la brevedad, por los tiempos establecidos para incorporar los temas en el orden del día correspondiente.

El señor Camacho Mora sugiere trasladar el informe conocido en esta oportunidad a la Unidad Jurídica, para la valoración respectiva, solicitar que le dé prioridad a este asunto y presente el informe respectivo en la próxima sesión ordinaria, dada la premura del tema y la necesidad de resolver a la brevedad.

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 10378-SUTEL-DGC-2021, del 04 de noviembre del 2021 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 008-080-2021

- I. Dar por recibido el oficio el oficio 10378-SUTEL-DGC-2021, del 04 de noviembre del 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el criterio técnico sobre el aumento del servicio Amazon Prime, presentado por la empresa Millicom Cable Costa Rica, S. A.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- II. Trasladar a la Unidad Jurídica el informe 10378-SUTEL-DGC-2021, citado en el numeral anterior, con el propósito de que realice el análisis respectivo, de acuerdo con lo discutido en esta oportunidad, y presente el informe correspondiente al Consejo en una próxima sesión.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

3.3. Propuesta de informe para la atención del oficio número MICITT-DERRT-OF-013-2021, sobre condiciones generales para los dictámenes de permiso de uso de frecuencias.

De inmediato, la Presidencia presenta para valoración del Consejo el informe elaborado por la Dirección General de Calidad, correspondiente a las condiciones generales aplicables para los dictámenes de permiso de uso de frecuencias.

Al respecto, se conoce el oficio 10677-SUTEL-DGC-2021, del 11 de noviembre del 2021, por medio del cual esa Dirección expone el informe indicado.

El señor Fallas Fallas se refiere a las condiciones generales dispuestas por el Consejo mediante acuerdo 021-039-2017, de la sesión ordinaria 039-2017, celebrada el 17 de mayo del 2017, para considerar en la atención de solicitudes de permisos de uso de frecuencias con clasificación de uso no comercial u oficial de conformidad con el artículo 9 de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642.

Agrega que se trata de una solicitud de actualización que plantea Micitt del citado acuerdo, especialmente enfocada en lo relativo a la división política territorial a que se hace referencia en el un criterio anterior, acuerdo 021-039-2017 y en vista de que se han dado cambios en cantones y distritos de la división territorial nacional, se requiere una actualización de ese criterio, así como actualizarlo respecto de modificaciones al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias que también se necesita para que esté ajustado a la normativa actual.

Indica que el citado documento constituye en una herramienta fundamental en la atención de las solicitudes de frecuencias, que a la fecha ha permitido agilizar la gestión de los trámites y la realización de informes técnicos concisos.

Añade que para atender lo requerido por el Micitt, se presenta al Consejo en esta oportunidad una propuesta de actualización de las condiciones generales antes mencionadas, con el propósito de brindar una mejor atención a las solicitudes de permiso de uso de frecuencias.

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 el contenido del oficio 10677-SUTEL-DGC-2021, del 11 de noviembre del 2021 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

ACUERDO 009-080-2021

1. Dar por recibido y acoger el oficio 10677-SUTEL-DGC-2021, del 11 de noviembre del 2021, por el cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe que atiende lo solicitado por el Poder Ejecutivo mediante oficio número MICITT-DERRT-OF-013-2021.
2. Indicar al Poder Ejecutivo que los criterios técnicos de recomendación para la asignación de recurso en los procesos de solicitud de permiso de uso de frecuencias se encuentran descritos en el oficio número 10677-SUTEL-DGC-2021, por lo que se deberá considerar este criterio como el marco de referencia para dichos trámites.
3. Comunicar al Poder Ejecutivo que podrá continuar con la gestión de todos aquellos criterios técnicos emitidos antes de la presente recomendación, los cuales se encuentran conforme a lo dispuesto en el acuerdo del Consejo 021-039-2017, de la sesión ordinaria 039-2017, celebrada el 17 de mayo del 2017, según lo señalado en el oficio número 10677-SUTEL-DGC-2021.
4. Aprobar la remisión del oficio 10677-SUTEL-DGC-2021 como dictamen técnico y su anexo al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones.

NOTIFÍQUESE

3.4. Propuesta de dictamen técnico de enlaces microondas del Instituto Costarricense de Electricidad en la banda de 11 GHz.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta para consideración del Consejo el informe técnico elaborado por la Dirección General de Calidad, con respecto a la solicitud de enlaces microondas en la banda de 11 GHz, presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad.

Sobre el particular, se conoce el oficio 10784-SUTEL-DGC-2021, del 16 de noviembre del 2021, por medio del cual esa Dirección expone el tema.

El señor Fallas Fallas explica los antecedentes de este caso; señala que se trata de la de tres (3) enlace microondas en la banda de 11 GHz en bandas de asignación no exclusiva.

Detalla los resultados obtenidos de los estudios técnicos aplicados por la Dirección a su cargo, a partir de los cuales se determina que la solicitud analizada en esta oportunidad se ajusta a lo que sobre el particular establece la normativa vigente, por lo que la recomendación al Consejo es que proceda a emitir el respectivo dictamen técnico al Poder Ejecutivo, para lo que corresponda.

Señala que el Instituto Costarricense de Electricidad también solicita de eliminación de enlaces y que con esta gestión, no se generan problemas de interferencias.

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.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

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 el contenido del oficio 10784-SUTEL-DGC-2021, del 16 de noviembre del 2021 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 010-080-2021

- I. Dar por recibido el oficio 10784-SUTEL-DGC-2021, del 16 de noviembre del 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe técnico relacionado con la solicitud de enlaces microondas en la banda de 11 GHz, presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-259-2021

“RESULTADO DE ESTUDIO TÉCNICO A LA SOLICITUD DE DELIMITACIÓN DE ENLACES DE MICROONDAS EN LA BANDA DE 11 GHz, DEL COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”

EXPEDIENTES ER-1562-2021, 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 directas en frecuencias de asignación no exclusiva.”*
2. Que el Viceministerio de Telecomunicaciones mediante oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-361-2021 el 6 de octubre del 2021 informa que el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), presentó mediante oficio 6000-2094-2021, solicitud de delimitación de 3 enlaces de microondas en la banda de 11 GHz. Por lo cual, solicitan a la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante SUTEL) la emisión del criterio técnico en relación con la solicitud realizada.
3. Que el día 3 de noviembre del 2021 (minuta MIN-DGC-00062-2021) se realizó sesión de trabajo con representantes del ICE y de SUTEL, con la finalidad de analizar la solicitud de enlaces microondas remitida por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, mediante oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-361-2021.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

4. Que mediante oficio N°10362-SUTEL-DGC-2021, del 3 de noviembre del 2021, la Superintendencia otorgó audiencia escrita al ICE para la valoración de la factibilidad de enlaces microondas libres de interferencias, de conformidad con las recomendaciones de la SUTEL.
5. Que el Instituto Costarricense de Electricidad, mediante oficio 264-1937-2021 recibido el 10 de noviembre del 2021, solicitó la aprobación para la aceptación de enlaces microondas en la banda de frecuencias 11 GHz.
6. Que mediante oficio N° 10784-SUTEL-DGC-2021, del 16 de noviembre del 2021, la Dirección General de Calidad de la Superintendencia emitió informe denominado *“Propuesta de dictamen técnico de enlaces microondas del Instituto Costarricense de Electricidad en la banda de 11 GHz”*
7. 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, 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.
- 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 asimismo, el considerando XVI del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) dispone que la SUTEL, previo a cualquier asignación de frecuencias por parte del Poder Ejecutivo, debe realizar un estudio técnico en el cual asegure la disponibilidad de las frecuencias para cada caso particular.
- IV. Que tal y como lo establece el artículo 10 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, y el PNAF, para la asignación de enlaces microondas en frecuencias de asignación no exclusiva (aquellas que permitan que las frecuencias sean utilizadas por dos o más concesionarios), la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) debe tomar en consideración los siguientes criterios: disponibilidad de la frecuencia, tiempo de utilización, potencia de los equipos, tecnología aplicable, ancho de banda, modulación de la portadora de frecuencia, zona geográfica y configuración de las antenas (orientación, inclinación, apertura, polarización y altura); que permiten asignaciones sin causar interferencias perjudiciales entre ellas.
- V. Que mediante resolución N° RT-24-2009-MINAET de 18 de diciembre de 2009 se adecuaron los rangos de frecuencia otorgados al ICE mediante Acuerdo Ejecutivo N° 92-98-MSP, del 15 de diciembre de 1997.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- VI.** Que al ICE se le otorgaron frecuencias en concesión mediante los Acuerdos Ejecutivos número 042-2014-TEL-MICITT y 036-2014-TEL-MICITT-ICE.
- VII.** Que de conformidad con la nota CR 092, del Decreto Ejecutivo N° 35257-MINAET, modificado por el Decreto N° 39057-MINAET, se establece lo siguiente, *“El segmento de frecuencias de 10,7 GHz a 11,7 GHz se utiliza, en el servicio fijo, para radioenlaces punto a punto en redes públicas de telecomunicaciones. Lo anterior, conforme a la canalización de la recomendación UIT-R F.387. El segmento de frecuencias también se atribuye al SFS. Este segmento de frecuencias se identifica como de asignación no exclusiva en el SFS, y en el servicio fijo únicamente para concesionarios de sistemas IMT de algún segmento de las bandas establecidas en las notas CR 060, CR 061, CR 065 o CR 068. El SFS no causará ni reclamará interferencias al servicio fijo.”*
- VIII.** Que de conformidad con la Resolución RCS-118-2015, de las diecisiete horas del 15 de julio 2015, la SUTEL debe remitir a la Administración Concedente la recomendación técnica para la concesión directa de los enlaces de microondas de las bandas de uso no exclusivo según las Notas CR 079, CR 080, CR 083, CR 084, CR 088, CR 090, CR 092, CR 094, CR 095, CR 099, CR 100B, CR 102A, CR 102B, CR 103, y CR 104 del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, Decreto Ejecutivo N° 35257-MINAET y sus respectivas reformas.
- IX.** Que asimismo, se verificó que las frecuencias solicitadas se ajustaran a las canalizaciones indicadas por esta Superintendencia a través del oficio N° 439-SUTEL-2011 de fecha del 16 de marzo del 2011.
- X.** Que de conformidad y en cumplimiento de lo establecido en la Resolución N° RCS-118-2015, de las diecisiete horas del 15 de julio 2015, esta Superintendencia realizó el dictamen técnico para la asignación de los enlaces microondas con base en los siguientes criterios:
- a.** El análisis técnico de la factibilidad e interferencias de los enlaces microondas solicitados por el ICE se ha utilizado la herramienta adquirida por esta Superintendencia denominada CHIRplus, versión 2.4.0.8 de la empresa LStelcom, la cual se basa para la estimación de sus similitudes en las siguientes recomendaciones de la UIT: UIT-R P.526, UIT-R P.838, UIT-R P.530, UIT-R P.676, ITU-R P.837, ITU-R P.453, ITU-R P.452.
 - b.** Para el análisis de factibilidad e interferencias del enlace microondas se estableció un valor de disponibilidad de 99.999% que permita al operador cumplir con el artículo 32 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, donde mediante resolución RCS-152-2017 se establece una disponibilidad mínima del 99.97% para asegurar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones móviles, así como su derecho a compensación por interrupciones en los servicios de telecomunicaciones.

Cabe destacar que para el análisis de factibilidad y cálculo de interferencias de los enlaces microondas, esta Superintendencia utilizó en la herramienta de predicción los siguientes valores

- Resolución de mapas a 20 m para área rural.
- Resolución de mapas a 20 m para el valle central.
- Mapa de promedio anual de precipitaciones.
- Relación portadora contra interferente (C/I) de 34 dB según oficio N° 439-SUTEL-2011.
- Relación sensibilidad contra interferente (T/I) de 15 dB según oficio N° 439-SUTEL-

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

2011.

- Coeficiente de refractividad $k= 4/3$.
- Patrón de radiación en función de la ganancia recomendado por LStelcom fabricantes de la herramienta CHIRPlus según método HCM (Harmonised Calculation Method) para aquellos enlaces donde los operadores no entregaron a la SUTEL el patrón de radiación de sus antenas.

- XI.** Que la precisión de los resultados que se presentan en este informe 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.
- XII.** 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.
- XIII.** Que conviene incorporar al análisis realizado mediante oficio N° 10784-SUTEL-DGC-2021, en fecha 16 de noviembre del 2021, el cual acoge este Consejo en todos sus extremos:

“De conformidad con la resolución número RCS-118-2015, en la cual se dispuso que la SUTEL debe remitir al Poder Ejecutivo la recomendación técnica para la concesión directa de los enlaces de microondas de las bandas de asignación no exclusiva según las Notas CR 079, CR 080, CR 083, CR 084, CR 088, CR 090, CR 092, CR 094, CR 095, CR 099, CR 100B, CR 102A, CR 102B, CR 103, y CR 104 del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, Decreto Ejecutivo N° 35257-MINAET y sus reformas, así como los rangos de frecuencia de asignación no exclusiva para la banda 11 GHz otorgada mediante Acuerdo Ejecutivo N° 92-98 del 15 de diciembre de 1997, adecuado por el MINAET mediante resolución RT-24-2009-MINAET de 18 de diciembre de 2009, se somete a valoración del Consejo la propuesta de dictamen técnico, que incluye los análisis de factibilidad e interferencias de los enlaces solicitados por el Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE) mediante oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-361-2021 sobre la solicitud de tres (3) enlace microondas en la banda de 11 GHz en bandas de asignación no exclusiva.

Cabe destacar que, esta gestión, fue requerida por el ICE y remitida a esta Superintendencia por el MICITT mediante oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-361-2021 el 6 de octubre del 2021, con el fin de que el Consejo valore proceder de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, Ley N° 7593, para la eventual emisión del respectivo dictamen técnico sobre la delimitación de estos enlaces microondas en bandas de asignación no exclusiva.

Es necesario señalar que, para realizar dicho estudio se utilizó la herramienta adquirida por esta Superintendencia denominada CHIRplus TC, desarrollada por la empresa LStelcom, la cual se basa para la estimación de sus simulaciones en las siguientes recomendaciones de la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones):

- UIT-R P.526,
- UIT-R P.838,
- UIT-R P.530,
- UIT-R P.676,
- ITU-R P.837,
- ITU-R P.453,
- ITU-R P.452,

A su vez, se verificó que las frecuencias reportadas se ajustaran a las canalizaciones establecidas en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias vigente y las indicadas por esta Superintendencia a través del oficio número 0439-SUTEL-2011 de fecha del 16 de marzo del 2011 y la resolución

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

RCS-118-2015 modificada mediante resolución RCS-103-2016.

Con el objetivo de establecer un análisis técnico de la factibilidad y susceptibilidad a interferencias confiable y debidamente fundamentado para cada uno de los enlaces de microondas, se debe considerar que el comportamiento de dichos sistemas depende principalmente de los siguientes factores:

- a)** *La distancia entre los sitios, para los cuales se requiere Línea de Vista (LOS)*
- b)** *Las condiciones de propagación de la señal (atenuación de la señal, respecto a la distancia y demás efectos de relieve, morfológicos y atmosféricos)*
- c)** *La capacidad del canal portador (Eficiencia Espectral en unidades de bps/Hz)*
- d)** *Existencia de sitios repetidores para alcanzar largas distancias*
- e)** *Tipos de antena utilizados con sus correspondientes patrones de radiación*
- f)** *Efecto de la tropósfera como medio de propagación de los enlaces de microondas*
- g)** *Condiciones climatológicas*
- h)** *Presencia de interferencias en el sitio producto de otros enlaces o servicios*
- i)** *El relieve y la morfología del terreno*
- j)** *Disponibilidad de canales en las distintas bandas de frecuencias designadas como de asignación no exclusiva en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF)*

Para el análisis de factibilidad y cálculo de interferencias de los enlaces de microondas, esta Superintendencia utilizó en la herramienta de predicción los siguientes valores predeterminados:

- i.** *Resolución de mapas a 20 m para área rural.*
- ii.** *Resolución de mapas a 20 m para el valle central.*
- iii.** *Mapa de promedio anual de precipitaciones.*
- iv.** *Relación portadora contra interferente (C/I) de 34 dB según oficio N° 439-SUTEL-2011.*
- v.** *Relación sensibilidad contra interferente (T/I) de 15 dB según oficio N° 439-SUTEL-2011.*
- vi.** *Coeficiente de refractividad $k= 4/3$.*
- vii.** *Patrón de radiación en función de la ganancia recomendado por LStelcom fabricantes de la herramienta CHIRPlus según método HCM (Harmonised Calculation Method) para aquellos enlaces donde los operadores no entregaron a la SUTEL el patrón de radiación de sus antenas.*

Estos valores predeterminados fueron utilizados para el caso en que los operadores no proporcionaran la información según el fabricante de sus equipos, de acuerdo con el oficio número 0439-SUTEL-2011 de fecha del 16 de marzo del 2011 y la resolución RCS-118-2015. Cabe señalar que, dichos parámetros y configuraciones utilizadas para los citados estudios corresponden con los mismos valores empleados para el estudio de las solicitudes de los enlaces microondas de otros concesionarios.

Para el análisis de factibilidad e interferencias del enlace microondas se estableció un valor de disponibilidad de 99.999%⁸ que permita al operador cumplir con el artículo 32 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, donde mediante resolución RCS-152-2017 se establece una disponibilidad mínima del 99.97% para asegurar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones móviles, así como su derecho a compensación por interrupciones en los servicios de telecomunicaciones.

Mediante oficio número 10362-SUTEL-DGC-2021 del 3 de noviembre del presente año, se le brindó audiencia escrita al ICE para la aceptación de los enlaces microondas de dicha solicitud, siguiendo las recomendaciones propuestas por esta Superintendencia durante la sesión de trabajo. El ICE brindó respuesta a esta audiencia el día 10 de noviembre del 2021 a través del oficio 264-1937-2021

⁸ Tomada del libro Transmission Network Fundamentals, de Harvey Lehpamer

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

(NI-15113-2021) y expresó que dicho enlace está acorde con lo establecido en la sesión de trabajo.

Asimismo, se debe señalar que, para la realización de este análisis de enlaces de microondas, se cumplió con lo establecido en la Resolución RCS-118-2015, "PROCEDIMIENTO PARA LA REMISION AL PODER EJECUTIVO DE RECOMENDACIONES TECNICAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CONCESIONES DIRECTAS EN FRECUENCIAS DE ASIGNACION NO EXCLUSIVA".

La precisión de los resultados que se presentan en este informe depende directamente de la calidad y precisión de la información suministrada 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.

Además, de conformidad con el oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-361-2021 del MICITT, se somete a valoración del Consejo de la SUTEL la recomendación referente a la solicitud de eliminación de tres (3), enlaces microondas en frecuencias de asignación no exclusiva, según lo requerido por el concesionario mediante nota adjunta a dicha solicitud, perteneciente a la bandas de frecuencias de 11 GHz otorgado mediante Acuerdos Ejecutivos números 042-2014-TEL-MICITT y 036-2014-TEL-MICITT-ICE; con el fin de que el Consejo valore proceder de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, Ley N° 7593, para la eventual emisión del respectivo dictamen técnico sobre la eliminación de los siguientes enlaces:

Tabla 1. Enlaces otorgados mediante Acuerdo Ejecutivo número 042-2014-TEL-MICITT (Para los cuales el ICE solicita su eliminación)

| Nombre del enlace | Frec. Tx (MHz) | Frec. Rx (MHz) | Ancho de Banda (MHz) | Canal |
|----------------------------------|----------------|----------------|----------------------|-------|
| Bagatzi-Hacienda Tenorio | 11525 | 10995 | 10 | 30 |
| Cerro Helado - Mogos-Venecia Sur | 11605 | 11075 | 10 | 38 |

Tabla 2. Enlace otorgado mediante Acuerdo Ejecutivo número 036-2014-TEL-MICITT-ICE (Para los cuales el ICE solicita su eliminación)

| Nombre del enlace | Frec. Tx (MHz) | Frec. Rx (MHz) | Ancho de Banda (MHz) | Canal |
|-------------------|----------------|----------------|----------------------|-------|
| El Jobo-La Cruz | 10985 | 11515 | 10 | 29 |

Cabe señalar que la eliminación de los enlaces de las tablas 1 y 2 no genera interferencias y más bien permite contar con mayor disponibilidad de recurso en esta banda.

Finalmente, considerando el criterio plasmado en el oficio número 3073-SUTEL-UJ-2018 del 25 de abril del 2018 de la Unidad Jurídica de la SUTEL, al corresponder a un trámite simple de recomendación para el otorgamiento de frecuencias y no existir información sensible en el expediente, se recomienda que esta gestión no reciba un tratamiento confidencial.

Recomendaciones

Expuesto lo anterior y para cumplir con lo establecido en el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, Ley N° 7593, se recomienda al Consejo de la SUTEL lo siguiente:

- Dar por recibido y acoger el presente dictamen técnico para la eventual delimitación de los enlaces microondas descrito en el apéndice 1 al **Instituto Costarricense de Electricidad**, según se detalla en la solicitud presentada mediante oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-361-2021.
- Recomendar al Poder Ejecutivo valorar el otorgamiento de tres (3) enlace descrito en el

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

apéndice 1 según lo solicitado por el Instituto Costarricense de Electricidad.

- *Recomendar al Poder Ejecutivo extinguir parcialmente la concesión otorgada mediante Acuerdos Ejecutivos números 042-2014-TEL-MICITT y 036-2014-TEL-MICITT-ICE para los enlaces de la tabla 1 y 2 según lo solicitado por el Instituto Costarricense de Electricidad.*
- *Aprobar la remisión de este dictamen técnico con su respectivo expediente al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones para el eventual otorgamiento de tres (3) enlace descrito en el apéndice 1 a fin de que sea tomado como recomendación de la concesión respectiva.”*

POR TANTO,

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Dar por recibido y acoger el dictamen técnico número 10784-SUTEL-DGC-2021 de fecha 16 de noviembre de 2021 para la eventual delimitación de los enlaces microondas según lo dispuesto en dicho oficio al Instituto Costarricense de Electricidad.
2. Recomendar al Poder Ejecutivo valorar el otorgamiento de tres (3) enlaces microondas en bandas de asignación no exclusiva descritos en el apéndice 1 del oficio número 10784-SUTEL-DGC-2021 al Instituto Costarricense de Electricidad.
3. Recomendar al Poder Ejecutivo extinguir parcialmente la concesión otorgada mediante Acuerdos Ejecutivos números 042-2014-TEL-MICITT y 036-2014-TEL-MICITT-ICE para los enlaces de la tabla 1 y 2 del oficio 10784-SUTEL-DGC-2021 según lo solicitado por el **Instituto Costarricense de Electricidad.**
4. Recomendar al Viceministerio de Telecomunicaciones otorgar dichos enlaces con las siguientes características generales del título habilitante:

Tabla 1. Características generales del título habilitante

| CARACTERÍSTICAS GENERALES SEGÚN LA LEY N° 8642 | |
|--|--|
| Título habilitante | Delimitación |
| Tipo de red | Red pública de Telecomunicaciones |
| Servicios prestados | Servicios de telecomunicaciones disponibles al público |
| Clasificación del espectro | Uso comercial |
| Vigencia del título | En los términos establecidos en la resolución N° RT-24-2009-MINAET |
| Indicativo | TE-ICE |
| Servicio radioeléctrico | Servicio Fijo |
| Servicio aplicativo o uso pretendido | Radioenlaces punto a punto para el transporte de tráfico |

5. Recomendar como condiciones aplicables a la concesión directa de enlaces microondas las siguientes:
 - a) Una vez instalado cada enlace microondas concesionado, el interesado cuenta con diez días hábiles de conformidad con el artículo 264 de la Ley General de la Administración

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Pública, Ley

- b) N° 6227, para informar a la SUTEL, a fin de que ésta realice las inspecciones señaladas en los numerales 82 y 83 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET y se pueda comprobar que las instalaciones se ajustan a lo autorizado en el título habilitante. En caso de incumplimiento de esta obligación se podría incurrir en una falta muy grave según lo dispuesto en los artículos 67 inciso a) punto 8) y 68 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- c) Con el objeto de vigilar el funcionamiento de los servicios, sus instalaciones, equipos y antenas, la SUTEL practicará las visitas que considere pertinentes (inspecciones según artículo 82 del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET). En donde el titular de la red deberá mostrar los documentos indicados en el artículo 88, del Decreto en mención, en cada lugar donde se encuentre algún extremo de la red de telecomunicaciones.
- d) La infraestructura de las redes de telecomunicaciones que utilice el presente titular, deberá estar habilitada para el uso conjunto o compartido con relación a las canalizaciones, ductos, postes, torres, estaciones y demás instalaciones requeridas para la propia instalación y operación de las redes públicas de telecomunicaciones, según el artículo 77 del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET.
- e) Con objeto de salvaguardar la optimización de los recursos escasos, principio rector establecido en el artículo 3 de la Ley N° 8642, la SUTEL podrá recomendar por motivos de uso eficiente del espectro radioeléctrico, calidad en las redes, competencia en el mercado y demás términos o condiciones establecidos en la citada Ley y sus Reglamentos, la modificación de los parámetros técnicos establecidos en el respectivo título habilitante. Por esta razón en concordancia con el artículo 74, inciso h) del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET se insta al titular a cooperar con la SUTEL en lo requerido para el uso eficiente de los recursos escasos.
- f) De conformidad con el artículo 24 inciso a) de la Ley N° 8642 *“[L]as concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones se otorgarán por un período máximo de quince años, prorrogable a solicitud de parte, hasta por un período que sumado con el inicial y el de las prórrogas anteriores no exceda veinticinco años. La solicitud de prórroga deberá ser presentada por lo menos dieciocho meses antes de su expiración.”*
- g) En atención a lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley N° 8642, el presente titular deberá cancelar, anualmente, un canon de reserva del espectro radioeléctrico, por las bandas de frecuencias que se le concesionen, independientemente de que haga uso de dichas bandas o no, y durante la vigencia del plazo de la concesión directa.
- h) De acuerdo con lo establecido en el artículo 22, inciso a) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642 referente a la “Revocación y extinción de las concesiones, las autorizaciones y los permisos”, se otorga un plazo máximo de un (1) año para dar inicio a la operación de los enlaces aceptados.
- i) El titular estará obligado de conformidad con el artículo 93 del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET, a aceptar y responder con prioridad absoluta las llamadas y mensajes de socorro, cualquier que sea su origen.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- j) Informar al concesionario que previa aprobación del Consejo de la SUTEL, podrá hacer ajustes a las condiciones técnicas de los enlaces microondas (con excepción de la frecuencia concesionada) de conformidad con la Resolución N° RCS-128-2011, modificada mediante Resolución N° RCS-227-2011; siempre y cuando se esté conforme con lo establecido en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), Decretos Ejecutivos N° 35257-MINAET, N° 35866-MINAET, N° 36754-MINAET y N°37055-MINAET.
- k) Indicar al concesionario que deberá cumplir con las disposiciones que sean aprobadas por la Comisión de Mejores Prácticas en relación con las distancias mínimas que se establezcan para los enlaces que se autoricen en las frecuencias de asignación no exclusiva. Lo anterior una vez que se comunique oficialmente a los concesionarios la aprobación de estas disposiciones por los medios pertinentes.
- l) **Obligaciones de la concesionaria:** Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, a la empresa Instituto Costarricense de Electricidad con cédula de persona jurídica N° 4-000-042139, estará obligada a:
 - a. Operar las redes y prestar los servicios dispuestos en la concesión, de manera continua, de acuerdo con los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL;
 - b. Apegarse en el uso de sus frecuencias a lo dispuesto en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias vigente (según el artículo 7 de la Ley N° 8642).
 - c. Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la SUTEL y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la SUTEL;
 - d. Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Poder Ejecutivo, y por la SUTEL;
 - e. Cooperar con la SUTEL en el uso eficiente de los recursos escasos;
 - f. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados.
 - g. Suministrar a la SUTEL, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concerniente a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la Ley y reglamentos.
 - h. Permitir a los inspectores de la SUTEL el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- i. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la SUTEL.
 - j. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
 - k. Las demás que establezca la Ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.
6. Instruir al departamento de Gestión Documental para que remita al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones copia certificada del expediente administrativo **N° 10053-ERC-DTO-ER-1562-2021**.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

3.5. Propuesta de informe sobre la solicitud de concesión directa de frecuencias de asignación no exclusiva de la empresa Grupo Konectiva Latam, S. A.

Seguidamente, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe técnico presentado por la Dirección General de Calidad, referente a la solicitud de concesión directa de frecuencias de asignación no exclusiva, presentada por la empresa Grupo Konectiva Latam, S. A.

Al respecto, se conoce el oficio 10618-SUTEL-DGC-2021, del 10 de noviembre del 2021, mediante el cual esa Dirección expone el caso.

El señor Fallas Fallas detalla los antecedentes de este asunto; señala que se trata de la solicitud de concesión directa de frecuencias de asignación no exclusiva presentada por la empresa Grupo Konectiva Latam, S. A.

Se refiere a los estudios técnicos aplicados por la Dirección a su cargo y los resultados obtenidos de estos, con base en los cuales se concluye que la solicitud conocida en esta ocasión presenta incumplimientos graves, no solo sobre la no presentación de los datos requeridos según la RCS-118-2015, sino porque requieren segmentos de espectro de forma contraria a la atribución dispuesta en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, por lo que la recomendación al Consejo es que proceda a emitir el respectivo dictamen técnico al Poder Ejecutivo, informando sobre la imposibilidad de atender esta gestión.

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.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 10618-SUTEL-DGC-2021, del 10 de noviembre del 2021 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 011-080-2021

- I. Dar por recibido el oficio 10618-SUTEL-DGC-2021, del 10 de noviembre del 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe técnico con respecto a la solicitud de concesión directa de frecuencias de asignación no exclusiva, presentada por la empresa Grupo Konectiva Latam, S. A.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-260-2021

“RESULTADO DE ESTUDIO TÉCNICO PARA EL OTORGAMIENTO DE CONCESIÓN DIRECTA DE FRECUENCIAS DE ASIGNACIÓN NO EXCLUSIVA A GRUPO KONECTIVA LATAM, S. A.

EXPEDIENTE ER-01473-2021

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 directas 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 número MICITT-DCNT-DNPT-OF-365-2021 (NI-13140-2021), recibido por esta Superintendencia el 8 de octubre de 2021, el Viceministerio de Telecomunicaciones solicitó a este órgano regulador proceder a brindar criterio en cuanto a la solicitud de concesión directa de frecuencias de asignación no exclusiva por parte de la empresa Grupo Konectiva Latam S.A.
3. Que mediante oficio número 10618-SUTEL-DGC-2021, del 10 de noviembre de 2021, la Dirección General de calidad emitió el informe denominado *“INFORME SOBRE LA IMPOSIBILIDAD DE EMITIR DICTAMEN TÉCNICO EN ATENCIÓN AL OFICIO MICITT-DCNT-DNPT-OF-365-2021 CON RESPECTO A LA SOLICITUD PARA LA CONCESIÓN DIRECTA DE FRECUENCIAS DE ASIGNACIÓN NO EXCLUSIVA DE LA EMPRESA GRUPO KONECTIVA LATAM S.A.”*
4. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- 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, Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, 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, asimismo, el considerando XVI del Decreto Ejecutivo N° 35257-MINAET, Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), dispone que la SUTEL, previo a cualquier asignación de frecuencias por parte del Poder Ejecutivo, debe realizar un estudio técnico en el cual asegure la disponibilidad de frecuencias para cada caso en particular.
- IV. Que tal y como lo señala el artículo 10 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, y el PNAF, para la asignación de frecuencias de asignación no exclusiva (aquellas que permitan que las frecuencias sean utilizadas por dos o más concesionarios), la SUTEL debe tomar en consideración los siguientes criterios: disponibilidad de la frecuencia, tiempo de utilización, potencia de los equipos, tecnología aplicable, ancho de banda, modulación de la portadora de frecuencia, zona geográfica y configuración de las antenas (orientación, inclinación, apertura, polarización y altura); que permiten asignaciones sin causar interferencias perjudiciales entre ellas.
- V. Que el artículo 34 reformado del Decreto Ejecutivo número 34765-MINAET, Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece el procedimiento que deberá seguirse para el otorgamiento de Concesiones Directas en los casos que establece este artículo.
- VI. Que el subinciso 12) del inciso b) del artículo último citado establece: *“A dicha solicitud se deberán acompañar los requisitos específicos, junto con los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes que la Superintendencia de Telecomunicaciones determine mediante resolución que emita a tal efecto. Todos los requisitos que determine la Superintendencia de Telecomunicaciones deberán ser publicados de acuerdo a lo establecido en el artículo 4 de la Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, Ley N° 8220, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 49 en su Alcance N° 22 de 11 de marzo de 2002.”*
- VII. Que de conformidad con el inciso c. del artículo 34 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, *“Recibida la solicitud y previa verificación del cumplimiento de los requisitos para determinar el trámite a seguir, el Poder Ejecutivo por medio de la instancia administrativa competente, deberá remitir a la Superintendencia de Telecomunicaciones, dentro del plazo máximo de tres días contados a partir de la compleción de los requisitos que acompañan a la solicitud correspondiente, copia certificada del expediente recabado hasta ese momento.”* Por lo tanto, la verificación del cumplimiento de los requisitos correspondientes a la acreditación de la capacidad técnica, jurídica y financiera le compete al Poder Ejecutivo, para lo cual, tal y como lo establece el mismo artículo debe guiarse por los medios establecidos por esta Superintendencia, los cuales se encuentran definidos en la resolución RCS-118-2015 emitida a tal efecto.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- VIII. Que de conformidad y en cumplimiento de lo establecido en la Resolución N° RCS-118-2015, esta Superintendencia realizó el análisis de la solicitud presentada por la empresa Konectiva Latam S.A. técnica con base en los siguientes criterios:
1. Se utilizarán herramientas especializadas para realizar el estudio de factibilidad del enlace y el respectivo análisis de interferencias.
 2. La SUTEL verificará la factibilidad de la solicitud presentada.
 3. En caso de que la solicitud no sea técnicamente factible, la SUTEL, mediante acto razonado, recomendará una opción cuyas especificaciones sean las más cercanas a las solicitadas por el operador y aseguren la factibilidad de operación del enlace. Dicha factibilidad de operación dependerá de la ocupación del espectro en el emplazamiento solicitado, la no interferencia a sistemas de comunicación ya establecidos y las condiciones de propagación de la señal. En este sentido, la SUTEL podrá recomendar la modificación de los parámetros de operación del enlace.
 4. Las solicitudes serán analizadas con base en los criterios de primero en tiempo primero en derecho y optimización del uso del espectro radioeléctrico, de tal forma que se asegure que no se presenten concentraciones en el uso del espectro.
 5. Las solicitudes serán analizadas de conformidad con las bases de datos y la información inscrita y actualizada del Registro Nacional de Telecomunicaciones.
- IX. Que a partir de la información presentada en la solicitud realizada por la empresa Konectiva Latam, S. A., no se incluyeron las características técnicas de cada uno de los emplazamientos, así como también se omitió incluir los patrones de radiación en un archivo digital de cada una de las antenas con el formato NSMA, ni fue detallada la utilización que se pretende dar al sistema donde se justifique la necesidad de servicio y explotación racional del espectro radioeléctrico.
- X. Que el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias Decreto Ejecutivo número 35257-MINAET y sus reformas, mediante nota CR 095 se establece que:
- “CR 095 El segmento de frecuencias de 12,75 – 13,25 GHz se atribuye para radioenlaces punto a punto para el soporte de redes públicas, incluyendo radioenlaces de sistemas de telefonía móvil, canalizados según la recomendación UIT-R F.497. Este segmento de frecuencias también se atribuye al SFS. En el SFS las redes de satélites no geoestacionarios no reclamarán protección con relación a las redes de satélites geoestacionarios que funcionen de conformidad con el Reglamento de Radiocomunicaciones de la UIT.*
- Los segmentos de frecuencias de 12,750 – 12,814 GHz, de 12,828 – 12,856 GHz, de 12,891 – 13,080 GHz, de 13,094 – 13,1185 GHz y de 13,1535 – 13,250 GHz son de asignación no exclusiva en el servicio fijo únicamente para concesionarios de algún segmento de las bandas identificadas en las notas CR 060, CR 065 o CR 068. El segmento de 12,75 – 13,25 GHz es de asignación no exclusiva en el SFS”. (Resaltado intencional)”**
- XI. Que según dispone la nota anteriormente citada, los segmentos resaltados son de asignación no exclusiva en el servicio fijo únicamente para concesionarios de los segmentos de las bandas identificadas en las notas CR 060, CR 065 o CR 068, siendo que la empresa Konectiva Latam, S. A. no cumple dicha condición.
- XII. Que adición a lo anterior, los segmentos de frecuencias para los cuales la empresa Grupo Konectiva Latam, S.A. pretende la asignación de enlaces del servicio fijo en la banda de 13

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

GHz, no se encuentran contemplados en los rangos de asignación no exclusiva (12863-12891 MHz, y 13125-13153 MHz) según la citada nota CR 095 del PNAF.

- XIII. 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.
- XIV. Que como base técnica que motiva la presente recomendación, conviene incorporar el análisis realizado en el oficio número 10618-SUTEL-DGC-2021, del 10 de noviembre del 2021, el cual acoge este Consejo en todos sus extremos:

“(…)

1. Análisis de la información técnica contenida en el expediente ER-1473-2021

Como parte del proceso de atención de la solicitud presentada por parte de la empresa Grupo Konektiva Latam S.A., se procedió hacer el análisis de la información adjunta al oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-365-2021 remitido por el MICITT a esta Superintendencia, a partir de lo cual se hace necesario señalar lo siguiente:

- *Dentro de la información suministrada a esta Superintendencia el día 8 de octubre del 2021 (NI-13140-2021), se destaca que la empresa solicitante planea la construcción de una infraestructura de transporte de red privada por medio de equipos que usan frecuencias de asignación no exclusiva a lo largo del territorio nacional, para lo cual emplearán equipos marca “Dragon Wave” para los cuales no se adjuntaron las especificaciones correspondientes que permitieran corroborar su rango de operación, además señalan que utilizarán antenas marca “Radiowave” modelo HP4-13DW2 y HP6-13DW2 en el rango de frecuencias de 12,7 GHz a 13,25 GHz, sin embargo, igualmente se omitió el aporte de las especificaciones técnicas necesarias para realizar los análisis técnicos por parte de esta Dirección.*
- *Para los enlaces del servicio fijo solicitados no se presentaron las características técnicas de cada uno de los emplazamientos, así como también se omitió incluir los patrones de radiación en un archivo digital de cada una de las antenas con el formato NSMA, tal y como lo requiere la resolución RCS-118-2015.*
- *Como parte de los requisitos de la Resolución número RCS-118-2015 del 15 de julio del 2015 se debe detallar ampliamente la utilización que se pretende dar al sistema donde se justifique la necesidad de servicio y explotación racional del espectro radioeléctrico para lo cual aportó lo siguiente:*

“Para el transporte de datos y servicios de red privada, principalmente se usarán enlaces con las siguientes características:

Capacidad: 385 Mbps

Ancho de banda y modulación: 56 MHz / 256 QAM

Para estas configuraciones se solicita la asignación de 2 canales de 28 MHz en la recomendación UIT-R F.384 para la banda de 13 GHz

Dado que los equipos a usar operan en la frecuencia de 13 GHz se solicitan dos canales de 28 MHz que este en el rango de 12863-12891, y 13125-13153 con sus respectivos canales primos (...). (Resaltado intencional)

De lo extraído según la información adjunta al oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-365-2021 no se

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

cuenta con una justificación que demuestre la capacidad requerida.

- Que el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias Decreto Ejecutivo número 35257-MINAET y sus reformas, mediante nota CR 095 se establece que:

“CR 095 El segmento de frecuencias de 12,75 – 13,25 GHz se atribuye para radioenlaces punto a punto para el soporte de redes públicas, incluyendo radioenlaces de sistemas de telefonía móvil, canalizados según la recomendación UIT-R F.497. Este segmento de frecuencias también se atribuye al SFS. En el SFS las redes de satélites no geoestacionarios no reclamarán protección con relación a las redes de satélites geoestacionarios que funcionen de conformidad con el Reglamento de Radiocomunicaciones de la UIT.

Los segmentos de frecuencias de 12,750 – 12,814 GHz, de 12,828 – 12,856 GHz, de 12,891 – 13,080 GHz, de 13,094 – 13,1185 GHz y de 13,1535 – 13,250 GHz son de asignación no exclusiva en el servicio fijo únicamente para concesionarios de algún segmento de las bandas identificadas en las notas CR 060, CR 065 o CR 068. El segmento de 12,75 – 13,25 GHz es de asignación no exclusiva en el SFS”. (Resaltado intencional)

En vista de lo indicado anteriormente según la nota CR 095 del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), los segmentos resaltados son de asignación no exclusiva en el servicio fijo únicamente para concesionarios de los segmentos de las bandas identificadas en las notas CR 060, CR 065 o CR 068. Al respecto, la empresa Grupo Konectiva Latam S.A. no está habilitada para utilización de los citados segmentos de las notas CR 060, CR 065 o CR 068, por lo que no podría recomendarse su eventual asignación.

Por otra parte, los segmentos de frecuencias para los cuales la empresa Grupo Konectiva Latam S.A. pretende la asignación de enlaces del servicio fijo en la banda de 13 GHz, no se encuentran contemplados en los rangos de asignación no exclusiva (12863-12891 MHz, y 13125-13153 MHz) según la citada nota CR 095 del PNAF, por lo tanto, no es posible para esta Superintendencia emitir el dictamen técnico solicitado mediante oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-365-2021 sobre el trámite de concesión directa en frecuencias de asignación no exclusiva, por lo que se recomienda al Consejo someter a conocimiento del MICITT la condición señalada, para que valore las acciones que en derecho correspondan sobre el respectivo trámite.”

- XV. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que anteceden, lo procedente es rendir el siguiente dictamen técnico al Poder Ejecutivo, como en efecto se dirá.

POR TANTO,

Con fundamento en el mérito de los autos, los resultandos y considerandos precedentes y lo establecido en la Ley número 8642, Ley General de Telecomunicaciones, en el Decreto Ejecutivo número 34765-MINAET, Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, en la Ley número 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, y en la Ley número 6227, Ley General de la Administración Pública,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Dar por recibido y acoger el informe número 10618-SUTEL-DGC-2021 de fecha 10 de noviembre de 2021 para someter a conocimiento del MICITT que la información brindada por la empresa Grupo Konectiva Latam S.A., para emitir el dictamen técnico solicitado mediante oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-365-2021 sobre el trámite de concesión directa de

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

frecuencias de asignación no exclusiva, no cumple con lo establecido en la resolución RCS-118-2015, ni con las disposiciones del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, por lo que no es posible para esta Superintendencia emitir el dictamen técnico correspondiente, con el fin de que valore tomar las acciones que en derecho correspondan sobre el presente trámite.

2. Solicitar al Poder Ejecutivo que remita copia a esta Superintendencia del acto final que se decida sobre la presente gestión iniciada con oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-365-2021.
3. Remitir al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio número 10618-SUTEL-DGC-2021 de fecha 10 de noviembre de 2021.
4. Instruir a la Unidad de Gestión Documental para que remita copia certificada del expediente administrativo ER-1473-2021.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

3.6. Propuesta de informe técnico sobre la solicitud de prórroga para la instalación de equipos de radiocomunicación.

Continúa la Presidencia y hace del conocimiento del Consejo el informe técnico presentado por la Dirección General de Calidad, para atender la solicitud de prórroga para instalación de equipos de radiocomunicación presentada por la empresa K-Nueve Internacional, S. A.

Para conocer la propuesta, se da lectura la oficio 10812-SUTEL-DGC-2021, del 16 de noviembre del 2021, por el cual esa Dirección presenta el informe indicado.

El señor Falla Fallas expone los antecedentes del caso; señala que se trata de la solicitud de prórroga de instalación de la red de telecomunicaciones presentada por la empresa K-Nueve Internacional, S. A., cédula jurídica número 3-101-141045.

Explica que la solicitud obedece a la necesidad de la empresa, ante la emergencia nacional ocasionada por el Covid-19, lo que ha generado atrasos en la llegada al país de los equipos que componen en sistema, por lo que requieren de una prórroga de 6 a 8 meses máximo para poder realizar la instalación del sistema de comunicación.

Detalla los resultados obtenidos de los estudios técnicos aplicados por la Dirección a su cargo para atender la solicitud planteada y señala que con base en estos, se determina que el caso corresponde a una situación de fuerza mayor. Se refiere a las pruebas presentadas por la empresa para justificar la solicitud y que evidencia que en realidad ha sido afectada de manera directa por la emergencia causada por el COVID-19, la cual se enmarca en un hecho imprevisible e inevitable.

De igual forma, es posible afirmar que la justificación presentada por el permisionario K-Nueve Internacional, S. A. es conforme con lo descrito en el inciso c) del artículo 81 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

En vista de lo expuesto, señala que la recomendación al Consejo es aprobar el informe técnico conocido en esta oportunidad y emitir el respectivo dictamen al Poder Ejecutivo, para lo correspondiente.

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 el contenido del oficio 10812-SUTEL-DGC-2021, del 16 de noviembre del 2021 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 012-080-2021

En relación con el oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-332-2021 del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-12367-2021, en el cual se requiere que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el estudio técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de prórroga de instalación de la red de telecomunicaciones descrita en el en el Acuerdo Ejecutivo N° 109-2020-TEL-MICITT de la empresa K-NUEVE INTERNACIONAL, S. A., cédula jurídica número 3-101-141045, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente K0015-ERC-DTO-ER-01819-2017; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

1. Que en fecha 24 de setiembre de 2021, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-332-2021, por el cual solicita el estudio técnico y la recomendación correspondiente para tramitar la gestión antes indicada.
2. Que mediante oficio número 09193-SUTEL-DGC-2021 del 30 de setiembre de 2021, esta Superintendencia solicitó a la empresa K-NUEVE INTERNACIONAL S.A. lo siguiente:

“(…)

- 1) *Cronograma con el que propone el avance y finalización de la instalación del sistema de radiocomunicación en caso de ser otorgada la prórroga, contado a partir del 14 de octubre de 2021 (día en que se cumple el primer año de vigencia del permiso).*
- 2) *Las cartas debidamente firmadas de K-NUEVE INTERNACIONAL S.A. del 22 de setiembre de 2021 y HOLST VAN-PATTEN S.A. del 16 de setiembre de 2021, debido a que en el formato que fueron remitidas a MICITT y posteriormente a la SUTEL no es posible verificar la validez de las firmas. Por lo tanto, se solicita que se remitan dichos documentos de forma individual, con el fin de que no se pierda el certificado digital. (...)*

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

3. Que por medio de documentos recibidos en fecha del 29 de octubre de 2021 (NI-14495-2021), la empresa K-NUEVE INTERNACIONAL S.A. remitió la información y documentos solicitados a través del oficio número 09193-SUTEL-DGC-2021.
4. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio número 10812-SUTEL-DGC-2021, de fecha 16 de noviembre de 2021.

CONSIDERANDO:

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- II. Que de conformidad con el *“Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF)”*, al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
- III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:
 - Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.
 - Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.
 - Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia.
 - Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.
 - Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.
 - Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

del espectro.

- *Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.*
- *Informar al poder ejecutivo sobre descatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.*
- *Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras.*

IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar la gestión solicitada por el MICITT, este Consejo ha revisado y estudiado el informe técnico presentado mediante oficio 10812-SUTEL-DGC-2021 de la Dirección General de Calidad, el cual forma parte de la motivación de este acto, y en virtud de los artículos 136 y 335 de la Ley General de Administración Pública, debe ser incluido en el acto de comunicación.

V. Que de conformidad con el artículo 81 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N° 8642), “*el Poder Ejecutivo o la SUTEL, según corresponda podrán otorgar una única prórroga para iniciar la prestación del servicio*”. Lo anterior es viable si el permisionario demuestra que su requerimiento surge a raíz de alguno de los siguientes supuestos:

“a. Cuando el concesionario solicite por escrito, antes del vencimiento del plazo otorgado para la instalación y adjunte certificación de un contador público autorizado, que demuestre que se han realizado inversiones mayores al 50% del total requerido para el funcionamiento del sistema solicitado, previo dictamen de la SUTEL.

b. Cuando de conformidad con el criterio técnico de la SUTEL sea imprescindible hacer ajustes o modificaciones en el sistema.

c. Cuando concurren circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito la SUTEL enviará un funcionario a las instalaciones para verificar la situación y procederá a recomendar la prórroga correspondiente. Si en un plazo de treinta días naturales no resuelve la petición del concesionario, se entenderá que la prórroga ha sido otorgada.”

VI. Que en cuanto a la figura de fuerza mayor, se ha dicho lo siguiente:

“(...) La fuerza mayor en cambio es definida como una fuerza irresistible de tal magnitud que rompe totalmente el nexo causal. En esta situación el deudor no es responsable por el incumplimiento pero la razón es que no pudo cumplir, pues una fuerza superior a sus fuerzas se lo impidió. Se trata de acontecimientos que son imprevisibles e inevitables. La doctrina señala como casos de fuerza mayor un terremoto, huracán, inundación, etc. Es una fuerza que destruye el nexo causal.⁹(...)”

“(...) La fuerza mayor interrumpe el normal suceder de los acontecimientos que iban dirigidos en forma regular hacia la satisfacción del interés del acreedor.

El análisis de la fuerza mayor no hay que hacerla en relación a la culpabilidad del deudor (culpa o dolo) pues no es un evento al cual el deudor deba estar obligado a evitar pues sabemos que es un hecho inevitable aunque en ciertos casos ser previsto¹⁰(...)”

VII. 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

⁹ Reglamento de prestación y calidad de servicios publicado en La Gaceta N°35 del 17 de febrero de 2017.

¹⁰ Jiménez Bolaños, Jorge. (2010) Caso Fortuito y Fuerza Mayor, Diferencia Conceptual. Revista de Ciencias Jurídicas. N°123. Setiembre-Diciembre 2010. Universidad de Costa Rica.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo.

POR TANTO,

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

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

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 10812-SUTEL-DGC-2021, de fecha 16 de noviembre de 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe técnico con respecto a la solicitud de prórroga de la empresa la empresa K-NUEVE INTERNACIONAL, S. A., con cédula jurídica número 3-101-141045, para la instalación de la red de radiocomunicación descrita en el Acuerdo Ejecutivo N° 109-2020-TEL-MICITT.

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo en cuanto a la gestión del oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-332-2021, tramitada por el Ministerio de Ciencia, Innovación Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), lo que se indica en el oficio número 10812-SUTEL-DGC-2021. Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo.

TERCERO: Recomendar al Poder Ejecutivo que en aplicación de lo dispuesto en el artículo 81 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, prorrogue el plazo otorgado en el artículo 12 del Acuerdo Ejecutivo N° 109-2020-TEL-MICITT hasta el 11 de marzo de 2022 según lo requerido en el cronograma presentado por la empresa K-NUEVE INTERNACIONAL S.A.

CUARTO: Recomendar al Poder Ejecutivo que informe al permisionario que dicha prórroga inicia a partir de la fecha 14 de octubre de 2021, siendo así la fecha límite para el inicio de la operación de la totalidad de la red de la empresa K-NUEVE INTERNACIONAL S.A. el 11 de marzo de 2022.

QUINTO: Someter a valoración del Poder Ejecutivo mantener de forma incólume los demás artículos del Acuerdo Ejecutivo N° 109-2020-TEL-MICITT.

SEXTO: Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente K0015-ERC-DTO-ER-01819-2017 de esta Superintendencia.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

3.7. Propuesta de informes técnicos para recomendar el otorgamiento del permiso de uso de frecuencias (radioaficionados).

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Seguidamente, la Presidencia presenta para valoración del Consejo los dictámenes técnicos presentados por la Dirección General de Calidad, correspondientes a las siguientes solicitudes de otorgamiento de permisos y licencias de radioaficionados:

| Oficio MICITT | Nombre | Cédula | Expediente |
|------------------------------|--|-------------|---------------|
| MICITT-DCNT-DNPT-OF-324-2021 | Carlos Antonio Miturn Lewis CC: Carlos Antonio Navarro Vargas | 9-0064-0221 | ER-01378-2021 |
| MICITT-DCNT-DNPT-OF-356-2021 | Isaac Felipe Soto Porras | 2-0711-0122 | ER-01418-2021 |

El señor Fallas Fallas expone las solicitudes conocidas en esta oportunidad; se refiere a los antecedentes de cada una y expone los resultados obtenidos de los estudios técnicos aplicados por la Dirección a su cargo, a partir de los cuales se determina que los requerimientos conocidos en esta oportunidad se ajustan a lo que sobre el particular establece la normativa vigente.

En vista de lo indicado, señala que la recomendación al Consejo es que emita el respectivo dictamen al Poder Ejecutivo, para lo correspondiente.

ACUERDO 013-080-2021

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 | Expediente |
|------------------------------|--|-------------|---------------|
| MICITT-DCNT-DNPT-OF-324-2021 | Carlos Antonio Miturn Lewis CC: Carlos Antonio Navarro Vargas | 9-0064-0221 | ER-01378-2021 |
| MICITT-DCNT-DNPT-OF-356-2021 | Isaac Felipe Soto Porras | 2-0711-0122 | ER-01418-2021 |

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.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- 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, 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:**

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

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

| Nombre | Cédula | Indicativo | Categoría | Dictamen Técnico | Expediente |
|--|-------------|------------|-------------------|----------------------|---------------|
| Carlos Antonio Miturn Lewis CC: Carlos Antonio Navarro Vargas | 9-0064-0221 | TI8CML | Novicio (Clase C) | 10781-SUTEL-DGC-2021 | ER-01378-2021 |
| Isaac Felipe Soto Porras | 2-0711-0122 | TI5FSP | Novicio (Clase C) | 10785-SUTEL-DGC-2021 | ER-01418-2021 |

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

3.8. 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 el siguiente dictamen técnico, correspondiente al archivo de solicitudes de permiso de permiso y licencia de radioaficionado:

| Oficio MICITT | Nombre | Cédula | Expediente |
|------------------------------|-----------------------------|-------------|---------------|
| MICITT-DCNT-DNPT-OF-347-2021 | Marco Antonio Quesada Acuña | 3-0216-0579 | ER-01439-2021 |

Al respecto, se conoce el oficio 10788-SUTEL-DGC-2021, del 16 de noviembre del 2021, por medio del cual esa Dirección presenta al Consejo el informe indicado.

El señor Fallas Fallas detalla los antecedentes del caso. Señala que se trata de la recomendación de archivo de la solicitud de una licencia de radioaficionado, a nombre del señor Marco Antonio Quesada Acuña, con cédula de identidad número 3-0216-0579.

Explica que con el fin de atender la solicitud del señor Quesada Acuña, se coordinó la prueba teórica para optar por la licencia de categoría Novicio (Clase C), la cual quedó agendada para el 30 de octubre del 2021, según confirmación enviada por el señor Quesada Acuña mediante correo electrónico del 19 de octubre del 2021, con número de referencia NI-15384-2021.

No obstante, el señor Quesada Acuña no realizó la prueba mencionada, según se evidencia en el expediente ER-01439-2021 del solicitante. Cabe mencionar que posteriormente, se agendó la reprogramación de la prueba para el 15 de noviembre del 2021, no obstante, no se obtuvo la confirmación de parte del interesado, por lo que tampoco realizó la prueba.

En función de lo mencionado anteriormente, en vista de que el señor Quesada Acuña no ha presentado la prueba necesaria para poder optar por una licencia de radioaficionado, requisito indispensable según la reglamentación vigente, se procede a recomendar el archivo de la presente solicitud.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

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 el contenido del oficio 10788-SUTEL-DGC-2021, del 16 de noviembre del 2021 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 014-080-2021

En relación con el oficio del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), para que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el criterio técnico y recomendaciones correspondientes a la siguiente solicitud de permiso y licencia de radioaficionado:

| Oficio MICITT | Nombre | Cédula | Expediente |
|------------------------------|-----------------------------|-------------|---------------|
| MICITT-DCNT-DNPT-OF-347-2021 | Marco Antonio Quesada Acuña | 3-0216-0579 | ER-01439-2021 |

El Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

1. Que el MICITT presentó a la SUTEL el oficio indicado en la tabla anterior, mediante el cual solicita los estudios técnicos y las recomendaciones correspondientes para tramitar la gestión antes indicada.
2. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), realizó el estudio técnico solicitado.

CONSIDERANDO:

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

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 la gestión solicitada por el MICITT, conviene extraer del informe de la Dirección General de Calidad, lo siguiente:

“(..)

2. *Sobre la licencia de radioaficionados*

Con el fin de atender la solicitud del señor Quesada Acuña, se procedió a coordinar la prueba teórica para optar por la licencia de categoría Novicio (Clase C), la cual quedó agendada para el 30 de octubre de 2021, según confirmación enviada por el señor Quesada Acuña mediante correo electrónico del 19 de octubre de 2021, con número de referencia NI-15384-2021, no obstante, el señor Quesada Acuña no realizó la prueba mencionada según se evidencia actualmente en el expediente ER-01439-2021 del señor Quesada Acuña, según correo enviado por la plataforma de aplicación de exámenes de radioaficionado que posee la SUTEL, con número de referencia NI-15385-2021. Cabe mencionar que posteriormente, se agendó la reprogramación de la prueba para el 15 de noviembre del 2021, no obstante, no se obtuvo la confirmación de parte del interesado por lo que tampoco realizó la prueba.

En función de lo mencionado anteriormente, en vista de que el señor Quesada Acuña no ha presentado la prueba necesaria para poder optar por una licencia de radioaficionado, requisito indispensable según la reglamentación vigente, se procede a recomendar el archivo de la presente solicitud. (...)”

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:**

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el 10788-SUTEL-DGC-2021, del 16 de noviembre del 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe técnico en relación con el archivo de la siguiente solicitud:

| Nombre | Cédula | Indicativo | Categoría | Dictamen Técnico | Expediente |
|-----------------------------|-------------|------------|-----------|----------------------|---------------|
| Marco Antonio Quesada Acuña | 3-0216-0579 | N/A | N/A | 10788-SUTEL-DGC-2021 | ER-01439-2021 |

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo que lleve a cabo lo que en derecho corresponda en cuanto a la solicitud de permiso de radioaficionado antes detallada, en vista de que el solicitante Marco Antonio Quesada Acuña no ha presentado la prueba necesaria para poder optar por una licencia de radioaficionado, requisito indispensable según la reglamentación vigente.

TERCERO: Solicitar al Poder Ejecutivo que remita copia a esta Superintendencia del acto final que se decida sobre la gestión de la solicitud antes mencionada.

CUARTO: Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente respectivo de esta Superintendencia.

NOTIFIQUESE

3.9. Propuesta de informes técnicos sobre la solicitud de indicativo para concursos y actividades especiales de radioaficionados.

A continuación, la Presidencia presenta para valoración del Consejo los siguientes dictámenes técnicos relacionados con solicitudes de indicativo para concursos y actividades especiales de radioaficionados:

| Nombre | Oficio | Expediente |
|------------------------------|----------------------|---------------|
| KAMAL ISMAIL SIRAGELDIN | 10870-SUTEL-DGC-2021 | ER-02392-2015 |
| CARLOS DAVID AZOFEIFA GRACIA | 10883-SUTEL-DGC-2021 | ER-01859-2013 |

El señor Fallas Fallas se refiere a los casos conocidos en esta oportunidad y señala que con base en los resultados obtenidos de los estudios técnicos aplicados por la Dirección a su cargo para atender los requerimientos, se determina que las solicitudes conocidas en esta oportunidad se ajustan a lo que sobre el particular establece la normativa vigente.

Por lo anterior, señala que la recomendación al Consejo es que proceda con la emisión de los respectivos dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para que proceda como corresponda.

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

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

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 015-080-2021

Dar por recibidos los siguientes dictámenes técnicos presentados por la Dirección General de Calidad, correspondientes a solicitudes de indicativos para concurso y actividades especiales:

| Nombre | Oficio | Expediente |
|------------------------------|----------------------|---------------|
| KAMAL ISMAIL SIRAGELDIN | 10870-SUTEL-DGC-2021 | ER-02392-2015 |
| CARLOS DAVID AZOFEIFA GRACIA | 10883-SUTEL-DGC-2021 | ER-01859-2013 |

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

ACUERDO 016-080-2021

En relación con al oficio número MICITT–DCNT-DNPT-OF-410-2021 del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-14900-2021, para que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el criterio técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de indicativo para concurso y actividades especiales del señor Kamal Ismail Sirageldin, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-02392-2015, el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

1. Que en fecha 08 de noviembre de 2021, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio número MICITT–DCNT-DNPT-OF-410-2021 por los el cual solicita el estudio técnico y la recomendación correspondiente para tramitar la gestión antes indicada.
2. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio número 10870-SUTEL-DGC-2021, de fecha 18 de noviembre de 2021.

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.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
- III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:
- *Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.*
 - *Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia.*
 - *Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.*
 - *Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.*
 - *Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro.*
 - *Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.*
- IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar la gestión solicitada por el MICITT, este Consejo ha revisado y estudiado el informe técnico presentado mediante oficio número 10870-SUTEL-DGC-2021 de la Dirección General de Calidad, el cual forma parte de la motivación de este acto, y en virtud de los artículos 136 y 335 de la Ley General de Administración Pública, debe ser incluido en el acto de comunicación.
- V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo, 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°

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

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 el oficio 10870-SUTEL-DGC-2021, de fecha 18 de noviembre del 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe técnico referente a la solicitud de indicativo para concursos y actividades especiales de radioaficionados a nombre del señor Kamal Ismail Sirageldin.

SEGUNDO: Comunicar al señor Kamal Ismail Sirageldin que el indicativo asignado es para uso exclusivo de su persona y durante los periodos habilitados, fuera de este tiempo, el indicativo no podrá ser utilizado a menos que sea solicitado nuevamente a la SUTEL.

TERCERO: Notificar al señor Kamal Ismail Sirageldin, con número de DIMEX 184002404209, sobre la asignación del indicativo temporal TI7W, para la fecha de la siguiente tabla, al correo electrónico: kamal.sirag@gmail.com.

Tabla 1. Fecha de utilización del indicativo TI7W por parte del señor Sirageldin

| Fechas 2021 | Concurso |
|--|-----------------------------|
| Del 27 de noviembre al 28 de noviembre | CQ Worldwide DX Contest, CW |

CUARTO: Informar al señor Kamal Ismail Sirageldin que en el momento que reciba un nuevo permiso vigente para la utilización de bandas aficionadas, podrá presentar nuevamente la solicitud de indicativo para concursos y actividades especiales para las fechas que quedaron pendientes, debido a la pronta caducidad de su permiso actual.

QUINTO: Remitir copia al Poder Ejecutivo del acuerdo tomado respecto a la presente solicitud según oficio número MICITT–DCNT-DNPT-OF-410-2021.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

ACUERDO 017-080-2021

En relación con al oficio número MICITT–DCNT-DNPT-OF-414-2021, del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-15241-2021, para que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el criterio técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de indicativo para concurso y actividades especiales del señor Carlos David Azofeifa Gracia, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-01859-2013, el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

1. Que en fecha 12 de noviembre de 2021, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio número

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

MICITT–DCNT-DNPT-OF-414-2021 por los el cual solicita el estudio técnico y la recomendación correspondiente para tramitar la gestión antes indicada.

2. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio número 10883-SUTEL-DGC-2021, de fecha 18 de noviembre de 2021.

CONSIDERANDO:

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
- III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:
 - *Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.*
 - *Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia.*
 - *Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.*
 - *Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.*
 - *Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro.*
 - *Informar al poder ejecutivo sobre descatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.*
- IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar la gestión solicitada

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

por el MICITT, este Consejo ha revisado y estudiado el informe técnico presentado mediante oficio número 10883-SUTEL-DGC-2021 de la Dirección General de Calidad, el cual forma parte de la motivación de este acto, y en virtud de los artículos 136 y 335 de la Ley General de Administración Pública, debe ser incluido en el acto de comunicación.

- V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo, 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 el oficio 10883-SUTEL-DGC-2021, de fecha 18 de noviembre de 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe técnico referente a la solicitud de indicativo para concursos y actividades especiales de radioaficionados a nombre del señor Carlos David Azofeifa Gracia.

SEGUNDO: Comunicar al señor Carlos David Azofeifa Gracia que el indicativo asignado es para uso exclusivo de su persona y durante los periodos habilitados, fuera de este tiempo, el indicativo no podrá ser utilizado a menos que sea solicitado nuevamente a la SUTEL.

TERCERO: Notificar al señor **Carlos David Azofeifa Gracia** con cédula de identidad número 1-1140-0516, sobre la asignación del indicativo temporal **T11K**, para las fechas de la siguiente tabla, al correo electrónico: ti2cda@hotmail.com.

Tabla 1. Fechas de utilización del indicativo **T11K** por parte del señor **Azofeifa Gracia**

| Fechas 2022 | Concurso |
|--|------------------------------------|
| Del 19 de febrero al 20 de febrero | ARRL International DX Contest, CW |
| Del 24 de febrero al 26 de febrero | CQ 160 Meter Contest, SSB |
| Del 5 de marzo al 6 de marzo | ARRL International DX Contest, SSB |
| Del 25 de marzo al 27 de marzo | CQ WW WPX Contest, SSB |
| Del 10 de junio al 12 de junio | ARRL VHF Contest |
| Del 09 de julio al 10 de julio | IARU HF World Championship |
| Del 10 de setiembre al 11 de setiembre | WAE DX Contest, SSB |
| Del 29 de octubre al 30 de octubre | CQ Worldwide Contest |
| Del 9 de diciembre al 11 de diciembre | ARRL 10 Meter Contest |

CUARTO: Remitir copia al Poder Ejecutivo del acuerdo tomado respecto a la presente solicitud

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

según oficio número MICITT–DCNT-DNPT-OF-414-2021.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

3.10. Propuesta de informes técnicos para recomendar el otorgamiento del permiso de uso de frecuencias (banda angosta).

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo los siguientes dictámenes técnicos presentados por la Dirección General de Calidad, correspondientes a solicitudes de permiso de uso de frecuencias en banda angosta:

| Oficio | Solicitante | Expediente |
|----------------------|---|---------------|
| 10664-SUTEL-DGC-2021 | SERVICIO DE MONITOREO ELECTRONICO ALFA S.A. | ER-01702-2019 |
| 10738-SUTEL-DGC-2021 | LOS GUARDIANES CINCO ESTRELLAS S.A. | ER-01046-2012 |

El señor Fallas Fallas se refiere a los casos analizados en esta oportunidad y señala que con base en los resultados obtenidos de los estudios técnicos aplicados por la Dirección a su cargo, se determina que las solicitudes conocidas en esta oportunidad cumplen con los requisitos establecidos en la normativa vigente sobre el particular.

En vista de lo indicado, agrega que la recomendación al Consejo es que proceda a emitir el respectivo dictamen técnico al Poder Ejecutivo, para que proceda como corresponde.

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 018-080-2021

Dar por recibidos los siguientes dictámenes técnicos presentados por la Dirección General de Calidad, correspondientes a solicitudes de otorgamiento de permiso de uso de frecuencias en banda angosta:

| Oficio | Solicitante | Expediente |
|----------------------|---|---------------|
| 10664-SUTEL-DGC-2021 | SERVICIO DE MONITOREO ELECTRONICO ALFA S.A. | ER-01702-2019 |
| 10738-SUTEL-DGC-2021 | LOS GUARDIANES CINCO ESTRELLAS S.A. | ER-01046-2012 |

NOTIFIQUESE

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

ACUERDO 019-080-2021

En relación con el oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-329-2021, del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-12289-2021, en el cual se requiere que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el estudio técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de permiso de uso de frecuencias de la empresa SERVICIO DE MONITOREO ELECTRONICO ALFA, S. A., con cédula jurídica número 3-101-360994, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-01702-2019; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

1. Que en fecha 25 de setiembre de 2021, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-329-2021, por el cual solicita el estudio técnico y la recomendación correspondiente para tramitar la gestión antes indicada.
2. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio número 10664-SUTEL-DGC-2021, de fecha 11 de noviembre.

CONSIDERANDO:

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
- II. Que de conformidad con el *“Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF)”*, al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
- III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:
 - Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.
 - Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.

- *Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia.*
- *Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.*
- *Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.*
- *Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro.*
- *Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.*
- *Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.*
- *Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras.*

IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar la gestión solicitada por el MICITT, este Consejo ha revisado y estudiado el informe técnico presentado mediante oficio 10664-SUTEL-DGC-2021 de la Dirección General de Calidad, el cual forma parte de la motivación de este acto, y en virtud de los artículos 136 y 335 de la Ley General de Administración Pública, debe ser incluido en el acto de comunicación.

V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo.

POR TANTO,

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

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

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 10664-SUTEL-DGC-2021, de fecha 11 de noviembre de 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe con respecto a la solicitud de modificación de permiso de uso de frecuencias de la empresa SERVICIO DE MONITOREO ELECTRONICO ALFA, S. A., con cédula jurídica número 3-101-360994.

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo en cuanto a la gestión del oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-329-2021, tramitada por el Ministerio de Ciencia, Innovación Tecnología y

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Telecomunicaciones (MICITT), lo que se indica en el oficio número 10664-SUTEL-DGC-2021. Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo.

TERCERO: Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente ER-01702-2019 de esta Superintendencia.

NOTIFIQUESE

ACUERDO 020-080-2021

En relación con el oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-355-2021, del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-12880-2021, en el cual se requiere que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el estudio técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de permiso de uso de frecuencias de la empresa Los Guardianes Cinco Estrellas, S. A., con cédula jurídica número 3-101-059465, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-01046-2012; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

1. Que en fecha 5 de octubre de 2021, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-355-2021, por medio del cual se solicitó criterio técnico a esta Superintendencia respecto a la posible modificación y eventual renovación de los títulos habilitantes según Acuerdo Ejecutivo N° 197-2016-TEL-MICITT y Acuerdo Ejecutivo N°117-2016-TEL-MICITT, donde se expresa la necesidad de doce (12) frecuencias para ser utilizadas con equipos en modulación digital en el rango de 440 MHz a 450 MHz,.
2. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio número 10738-SUTEL-DGC-2021, de fecha 15 de noviembre de 2021.

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

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.

III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes:

- *Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales.*
- *Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales.*
- *Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia.*
- *Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos.*
- *Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.*
- *Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro.*
- *Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.*
- *Informar al poder ejecutivo sobre descatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones.*
- *Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras.*

IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar la gestión solicitada por el MICITT, este Consejo ha revisado y estudiado el informe técnico presentado mediante oficio 10738-SUTEL-DGC-2021 de la Dirección General de Calidad, el cual forma parte de la motivación de este acto, y en virtud de los artículos 136 y 335 de la Ley General de Administración Pública, debe ser incluido en el acto de comunicación.

V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo.

POR TANTO,

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

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,

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

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 10738-SUTEL-DGC-2021, de fecha 15 de noviembre del 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe técnico con respecto a la solicitud de permiso de uso de frecuencias de la empresa Los Guardianes Cinco Estrellas, S. A., con cédula jurídica número 3-101-059465.

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo en cuanto a la gestión del oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-355-2021, tramitada por el Ministerio de Ciencia, Innovación Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), lo que se indica en el oficio número 10738-SUTEL-DGC-2021. Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo.

TERCERO: Recomendar al Poder Ejecutivo llevar a cabo lo que en derecho corresponda, para proceder con la recuperación de las frecuencias 233,3500 MHz, 228,3500 MHz, 233,2875 MHz y 228,2875 MHz otorgadas mediante el Acuerdo Ejecutivo N° 197-2016-TEL-MICITT y la frecuencia 229,5875 MHz otorgada mediante el Acuerdo N°117-2016-TEL-MICITT, en vista de lo descrito en el presente criterio técnico (caducidad del permiso) y que dicho recurso no fue tomado en cuenta para ser asignado en la presente recomendación, ya que la empresa solicitó operar en una banda distinta a la anteriormente habilitada.

CUARTO: Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente ER-01046-2012 de esta Superintendencia.

NOTIFIQUESE

3.11. Remisión del informe sobre resultados de encuestas de percepción 2021.

Seguidamente, la Presidencia presenta para valoración del Consejo el informe elaborado por la Dirección General de Calidad, correspondiente a los resultados de las encuestas 2021 sobre percepción de calidad en servicios móviles, con los principales resultados de la evaluación nacional de percepción de la calidad de los servicios móviles.

Al respecto, se conocen los oficios números 10848-SUTEL-DGC-2021, del 17 de noviembre del 2021 y 10872-SUTEL-DGC-2021, del 18 de noviembre del 2021, mediante los cuales esa Dirección da a conocer los resultados de las encuestas de percepción de calidad de servicios móviles 2021, sobre los servicios de telefonía móvil y acceso a Internet móvil de los operadores Claro CR Telecomunicaciones, S. A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica TC, S. A.

El señor Fallas Fallas explica que en este estudio se evaluó a las empresas Claro CR Telecomunicaciones, S. A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica TC,

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

S. A., evaluando los servicios de telefonía móvil y acceso a Internet móvil, a través de encuestas telefónicas nacionales efectuadas durante setiembre y octubre de 2021.

Detalla el tema del estudio y señala que este año, por razones no imputables a la Dirección a su cargo, según lo informado al Consejo mediante oficio número 08756-SUTEL-DGC-2021, del 16 de setiembre del 2021, no se pudieron llevar a cabo encuestas a todos los servicios de telecomunicaciones, sino solo para telefonía e internet móvil.

Se refiere a la metodología y el esquema de la encuesta, el cual es similar a las aplicadas en años anteriores; se entrevista aproximadamente a 600 personas por operador y por servicio, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 4%.

Detalla los principales resultados para el servicio de telefonía móvil, los elementos de valoración desagregados, lo que los usuarios opinan de su proveedor de servicio por separado, reparación de fallas, atención remota y otros.

Se refiere a la valoración global y lo resultados de cada operador evaluado, así como lo relacionado con el grado de intención para recomendar los servicios.

Agrega que con base en los resultados obtenidos del estudio efectuado, se recomienda al Consejo realizar una publicación de estos, a partir del derecho de los usuarios de conocer los indicadores de calidad de los servicios.

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado.

La funcionaria Rose Mary Serrano Gómez se refiere al tema de la infografía y menciona su preocupación de utilizar términos en inglés. Menciona la conveniencia de mantener la información en el idioma oficial, de manera que todos los usuarios lo puedan comprender, a lo que el señor Fallas Fallas indica que se efectuarán los ajustes que corresponden.

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

El señor Camacho Mora señala que le parece muy importante el seguimiento y la divulgación del informe que se conoce en esta oportunidad y que haya disposición para atender consultas de parte de los medios de comunicación.

El señor Herrera Cantillo se refiere a la importancia de los servicios de cara a los usuarios y agradece el informe.

Hace mención del plan de mejora de sustitución de la tecnología 2G y 3G para pasarlas a 4G y 4.5G para servicios móviles y consulta si se recibió información al respecto por parte de los operadores el plan de sustitución de redes.

Señala que es muy importante para el país contar con las nuevas tecnologías, considerando los esfuerzos que ha desarrollado Sutel para la implementación de la tecnología 5G.

El señor Fallas Fallas indica que sí y que algunos operadores señalaron que aún no están en un

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

proceso de reducción de la infraestructura 2G. Agrega que indagará la información respectiva y remitirá lo correspondiente.

Señala que un eventual plan de migración tecnológica debe ser paulatino, porque persisten servicios por ejemplo de geolocalización de vehículos y otros servicios como máquinas expendedoras y otros del tipo M2M, que se deben considerar en estos planes porque se utilizan para sistemas automatizados, por lo que un cambio abrupto podría generar afectaciones en dichos escenarios.

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 de los oficios 10848-SUTEL-DGC-2021, del 17 de noviembre del 2021 y 10872-SUTEL-DGC-2021, del 18 de noviembre del 2021 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 021-080-2021

- I. Dar por recibidos y aprobar los oficios números 10848-SUTEL-DGC-2021, del 17 de noviembre del 2021 y 10872-SUTEL-DGC-2021, del 18 de noviembre del 2021, emitidos por la Dirección General de Calidad, mediante los cuales se dan a conocer los resultados de las encuestas de percepción de calidad de servicios móviles 2021, sobre los servicios de telefonía móvil y acceso a Internet móvil de los operadores Claro CR Telecomunicaciones, S. A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica TC, S. A.
- II. Informar a los operadores Claro CR Telecomunicaciones, S. A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica TC, S. A., los resultados del informe número 10848-SUTEL-DGC-2021, del 17 de noviembre del 2021.
- III. Instruir a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que, en el plazo máximo de 5 días hábiles, los cuales corren a partir de la notificación del presente acuerdo, realice un comunicado de prensa mediante el cual se dé a conocer la publicación del informe *“Resultados de las encuestas 2021 sobre percepción de calidad en servicios móviles”*, junto con un resumen de los principales resultados del citado informe y se publique, además, la infografía que permita conocer los principales resultados del citado informe.
- IV. Requerir a los operadores Claro CR Telecomunicaciones, S. A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica TC, S. A. realizar mejoras en lo referente a las gestiones relacionadas con la reparación de las fallas reportadas por los usuarios dado que fue el aspecto con calificaciones más bajas por parte de los usuarios con un promedio de 6,2 puntos para telefonía móvil y 6,8 puntos para acceso a Internet móvil, y otorgar un plazo de **15 días hábiles**, los cuales corren a partir de la notificación del presente acuerdo, para que presenten un informe de cumplimiento de las condiciones y umbral del artículo 27 del *Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)* correspondiente al indicador *“Tiempo de reparación de fallas (IC-2)”* y en apego a la resolución RCS-152-2017 sobre los *Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS)*.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- V. Requerir a los operadores Claro CR Telecomunicaciones, S. A., Instituto Costarricense de Electricidad y Telefónica de Costa Rica TC, S. A. que realicen mejoras en lo referente a la atención remota de los usuarios a través de sus centros de atención de llamadas, pues el 37% de los usuarios considera que los operadores tardan más tiempo de lo esperado en atender las llamadas, y otorgar un plazo de **15 días hábiles**, los cuales corren a partir de la notificación del presente acuerdo, para que presenten un informe de cumplimiento de las condiciones y umbral del artículo 31 *“Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)”* del *Reglamento de prestación y calidad de servicios* y la resolución RCS-152-2017 sobre los *Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS)*, la cual estipula que dicho tiempo de espera para la respuesta de un agente humano debe ser como máximo de 20 segundos para el 35% de las llamadas recibidas.
- VI. Designar a la Dirección General de Calidad para dar seguimiento a las instrucciones de los puntos anteriores.
- VII. Trasladar el informe sobre los resultados del indicador calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) para los servicios de telefonía móvil y acceso a Internet móvil aplicadas en el año 2021, registrado bajo el número de oficio número 10848-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.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

3.12. Cumplimiento del acuerdo 015-073-2021, sobre modificación de precios en TV por suscripción del Instituto Costarricense de Electricidad.

Seguidamente, la Presidencia presenta para consideración del Consejo el informe elaborado por la Dirección General de Calidad, con relación al cumplimiento de lo dispuesto en el acuerdo 015-073-2021, de la sesión ordinaria 073-2021, celebrada el 28 de octubre del 2021, sobre la modificación de precios en televisión por suscripción del Instituto Costarricense de Electricidad.

Sobre el particular, se conoce el oficio 10837-SUTEL-DGC-2021, del 17 de noviembre de 2021, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el criterio que atiene el acuerdo del Consejo citado en el párrafo anterior, que versa sobre el aumento de precio en el servicio de televisión por suscripción residencial y PYMES, presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad.

El señor Fallas Fallas se refiere al tema y señala que se trata de un recordatorio al Instituto Costarricense de Electricidad. Ese operador remitió un acuerdo en el que señala el cumplimiento de lo que se le ordenó; sin embargo, de lo verificado tanto en su sitio web como en sus comunicados, se determina que la disposición no fue acatada tal como lo solicitó Sutel.

Por ejemplo, en elementos como los precios de los servicios, no explican cuáles son los precios actuales y cuáles los nuevos, aspectos que son claves para que el usuario comprenda correctamente el cambio respectivo.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Por lo indicado, señala que el criterio de la Dirección a su cargo es que se debe insistir al Instituto Costarricense de Electricidad que su comunicado fue omiso en señalar el medio gratuito en el cual los usuarios finales pueden hacer consultas; la información a los clientes sobre la posibilidad de rescindir sin penalización alguna del contrato y finalmente, la tarifa vigente y la nueva del servicio y esta información no la incluyen ni los comunicados ni las publicaciones en su página web.

Agrega que el Instituto Costarricense de Electricidad hizo ver que con respecto a la exclusión de señalar el tema de la penalización, ese operador tiene contratos que contienen cláusulas de permanencia mínima, por lo cual ese aspecto no sería procedente.

Señala que con base en lo expuesto, la recomendación al Consejo es que se ordene al Instituto Costarricense de Electricidad que en un plazo de 5 días cumpla con la totalidad de lo requerido en el acuerdo 015-073-2021, de la sesión ordinaria 073-2021, celebrada el 28 de octubre del 2021.

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado.

El funcionario Brealey Zamora se refiere a las valoraciones efectuadas a las disposiciones relacionadas con los ajustes en precios de los servicios y su apego a la literalidad del reglamento sobre el particular.

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 el contenido del oficio 10837-SUTEL-DGC-2021, del 17 de noviembre de 2021 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 022-080-2021

Primero. Dar por recibido el oficio número 10837-SUTEL-DGC-2021, del 17 de noviembre de 2021, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el criterio sobre el supuesto cumplimiento del acuerdo 015-073-2021, de la sesión ordinaria 073-2021, celebrada el 28 de octubre del 2021, que versa sobre el aumento de precio en el servicio de televisión por suscripción residencial y PYMES, presentada por el **Instituto Costarricense de Electricidad**.

Segundo. Ordenar al Instituto Costarricense de Electricidad que, para cumplir con lo establecido en artículo 45 incisos 1), 4) y 19) de la Ley General de Telecomunicaciones, así como las disposiciones establecidas en los numerales 20, 27 y 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y lo establecido en el acuerdo número 015-073-2021, emitido por el Consejo, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, los cuales corren a partir de la notificación del presente acuerdo, deberá presentar un boceto del comunicado que se remitirá al medio de notificación señalado por los clientes en el contrato de adhesión, publicará en los dos medios de

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

comunicación masiva y en el sitio WEB del operador, donde conste la **totalidad** de la información requerida en el punto tercero del acuerdo número 015-073-2021. Además, deberá publicar en el sitio WEB la tarifa vigente del servicio en cuestión e informar sobre la nueva tarifa.

Para lo anterior, debe considerar que el plazo del mes calendario para realizar el aumento de precios en el servicio en cuestión, empezará a partir del momento en que se brinde a los clientes la información según lo establece la normativa vigente.

Tercero. ORDENAR al **Instituto Costarricense de Electricidad** que, una vez realizada la publicación en el sitio WEB y en dos medios de comunicación masiva de la totalidad de la requerida en el punto tercero del acuerdo número 015-073-2021, remita a esta Superintendencia el enlace donde se encuentre dicha publicación; lo anterior, para confirmar el cumplimiento de la normativa vigente.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

ARTÍCULO 4

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

Se incorporan a la sesión los señores Eduardo Arias Cabalceta y Norma Cruz Ruiz, para conocimiento de los siguientes temas.

4.1 Atención del Decreto Ejecutivo 43249-S, sobre tema de vacunación COVID 19.

La Presidencia introduce para conocimiento del Consejo el tema relacionado con la atención del Decreto Ejecutivo 43249-S, sobre el tema de vacunación COVID 19.

Al respecto, se conoce el oficio 10393-SUTEL-DGO-2021, de fecha 04 de noviembre del 2021, por el cual la Dirección General de Operaciones presenta para consideración del Consejo el informe en atención al Decreto Ejecutivo N° 43249-S: “*Reforma al Decreto Ejecutivo N° 42889-S del 10 de marzo del 2021, denominado Reforma al Decreto Ejecutivo N° 32722-S del 20 de mayo del 2005, “Reglamento a la Ley Nacional de Vacunación” y Establecimiento de la Obligatoriedad de la Vacuna del Covid-19, en el que se dispuso la obligatoriedad de los funcionarios públicos de vacunarse contra el Covid-19*”.

La funcionaria Norma Cruz Ruiz explica que se hizo un análisis respecto a lo actuado por parte de la ARESEP y un estudio jurídico con respecto a este asunto, esto dado que no se sabía si debía ir a la Junta Directiva o bien, la aprobación era por parte del Consejo.

Señala que según lo que establece el artículo 178 de la Ley General de Salud, en cuanto al cumplimiento obligatorio de la vacunación y con fundamento con el análisis realizado por la Unidad Jurídica, se recomienda dar por recibido y aprobar el informe, comunicar al personal de Sutel que la vacunación contra el Covid 19 es obligatoria para todos los funcionarios del Sector Público, de conformidad con lo establecido en la Ley Nacional de Vacunación y la Comisión Nacional de Vacunación y Epidemiología, desde el 15 de octubre del 2021.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Por tanto, en atención a este punto, se solicita a todos los funcionarios de Sutel que envíen de forma digital una copia del carné de vacunación por ambas caras o en su defecto, el certificado digital que emite el Ministerio de Salud que contiene el código QR, esto para ser incorporado al expediente personal y la base de datos respectiva.

Asimismo, en cuanto a las personas que tienen alguna contraindicación, solicitar que envíen el certificado médico e instruir a las jefaturas para dar permiso a los funcionarios que requieran vacunarse contra el Covid 19 en la jornada laboral.

Finalmente, instruir a la Unidad de Recursos Humanos para que remita al Consejo de Sutel un informe con la cantidad de personal con esquema de vacunación completo, primera dosis, personas con contraindicación médica y también las no vacunadas.

Explica que conforme al resultado del análisis jurídico realizado, es obligatoria la vacunación, incluso hay resoluciones de la Sala Constitucional donde se han presentado recursos de amparo de personas que están opuestas al esquema de vacunación y han sido rechazadas.

En la última referencia que analizaron sólo hay 3 personas que no tienen la vacuna, sin embargo, una va a renunciar y los otros 2 se comprometieron a vacunarse.

Agrega que luego de la aprobación del Consejo, se haría toda la recepción no solamente por una encuesta, sino que tendrían que adjuntar toda la documentación, a efectos de controlar cómo está el esquema de vacunación, siendo que el último sondeo arrojaba un 85% de funcionarios de Sutel.

Lo anterior está ligado a la posible incorporación a las oficinas y así poder recomendar al Consejo sobre el particular, aunado a que probablemente esta información tendrá que ser enviada a algún ente gubernamental, con la intención de llevar el control al respecto.

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 indican que no.

La funcionaria Cruz Ruiz hace ver la conveniencia de atender este tema a la brevedad, por lo que 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 oficio 10393-SUTEL-DGO-2021, de fecha 04 de noviembre del 2021, y la explicación brindada por la señora Norma Cruz, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 023-080-2021

RESULTANDO QUE:

Mediante el alcance No. 206 a La Gaceta No. 196, el Decreto Ejecutivo N° 43249-S: "*Reforma al Decreto Ejecutivo N° 42889-S del 10 de marzo del 2021, denominado Reforma al Decreto*

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Ejecutivo N° 32722-S del 20 de mayo del 2005, “Reglamento a la Ley Nacional de Vacunación” y Establecimiento de la Obligatoriedad de la Vacuna del Covid-19, en el que se dispuso la obligatoriedad de los funcionarios públicos de vacunarse contra el Covid-19”, que entró en vigencia a partir del 15 de octubre del 2021 y que se emitan las medidas correspondientes de acuerdo con la legislación del país y la normativa institucional, en el caso de los trabajadores que no quieran vacunarse contra el COVID-19.

CONSIDERANDO QUE:

- I. Para efectos del presente asunto, conviene extraer del criterio rendido mediante oficio número 09901-SUTEL-DGO-2021, de fecha 21 de octubre del 2021, de la Dirección General de Operaciones, el cual es acogido en su totalidad por este Consejo, lo siguiente:

“El 12 de octubre del 2021 se publicó en el alcance No.206 a La Gaceta No. 196 el Decreto Ejecutivo N° 43249-S: “Reforma al Decreto Ejecutivo N° 42889-S del 10 de marzo de 2021, denominado Reforma al Decreto Ejecutivo N° 32722-S del 20 de mayo del 2005, “Reglamento a la Ley Nacional de Vacunación” y Establecimiento de la Obligatoriedad de la Vacuna del Covid-19, en el que se dispuso:

*“Artículo 2.- Con fundamento en el artículo 3 de la Ley Nacional de Vacunación, Ley número 8111 del 18 de julio de 2001, así como los ordinales 2 y 18 del Reglamento a la Ley Nacional de Vacunación, Decreto Ejecutivo número 32722 del 20 de mayo de 2005, **será obligatoria la vacuna del COVID-19 para el personal establecido por la Comisión Nacional de Vacunación y Epidemiología**, en las sesiones extraordinarias número VII-2021 del 16 de febrero del 2021, VIII-2021 del 23 de febrero de 2021 y N° XLV-2021 del día 23 de septiembre de 2021, para el caso de este último acuerdo, **será en los términos fijados por la Comisión Nacional de Vacunación y Epidemiología para el sector público y el sector privado.***

Para cuando sean citados por los encargados para tal efecto y de acuerdo con la planificación institucional respectiva, las personas contempladas en el párrafo anterior deberán vacunarse, con excepción de aquellos funcionarios que, por contraindicación médica debidamente declarada, no les sea posible recibir la vacuna contra el Covid-19. Será responsabilidad del patrono tomar las medidas correspondientes de acuerdo con la legislación del país y la normativa institucional, en el caso de los trabajadores que no quieran vacunarse contra el COVID-19.” (Énfasis propio)

El artículo citado establece que será obligatoria la vacuna del Covid-19 para el personal establecido y bajo los términos de la Comisión Nacional de Vacunación y Epidemiología, en las sesiones extraordinarias número VII-2021 del 16 de febrero del 2021, VIII-2021 del 23 de febrero de 2021 y N° XLV-2021 del día 23 de septiembre de 2021. A este respecto, valga citar lo dispuesto en el acuerdo de la sesión XLV-2021 del día 23 de septiembre de 2021:

*“Se acuerda aprobar la **obligatoriedad para aplicar la vacuna contra Covid-19 a todos los funcionarios del Sector Público**, así como para aquellos empleados del Sector Privado cuyos patronos, dentro de sus disposiciones laborales internas, hayan optado por incorporar la vacunación contra la Covid-19 como obligatoriedad en sus centros de trabajo.*

Será responsabilidad del patrono tomar las medidas correspondientes de acuerdo con la legislación del país y la normativa institucional, en el caso de los trabajadores que no quieran vacunarse contra covid-19.” (Énfasis propio)

A este respecto, es importante citar lo establecido por los artículos 1 y 3 de la Ley Nacional de Vacunación, Ley 8111:

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

“Artículo 1º-Objeto. Esta Ley regula la selección, adquisición y disponibilidad de vacunas en todo el territorio nacional, con el fin de permitir al Estado velar por la salud de la población, en cumplimiento de las obligaciones constitucionales, de la Ley General de Salud, Nº 5395, del 30 de octubre de 1973 y del Código de la Niñez y la Adolescencia, Ley Nº 7739, del 6 de enero de 1998.

*Artículo 3º-Obligatoriedad. De conformidad con la presente Ley, **son obligatorias las vacunaciones contra las enfermedades cuando lo estime necesario la Comisión Nacional de Vacunación y Epidemiología**, que se crea en esta Ley, en coordinación con el Ministerio de Salud y la Caja Costarricense de Seguro Social.*

Las vacunas aprobadas deberán suministrarse y aplicarse a la población, sin que puedan alegarse razones económicas o falta de abastecimiento en los servicios de salud brindados por instituciones estatales.

Estas vacunas aprobadas se refieren al esquema básico oficial que se aplique a toda la población, y a las vacunas para esquemas especiales dirigidos a grupos de riesgo específicos.

La Comisión Nacional de Vacunación y Epidemiología deberá elaborar una lista oficial de vacunas, que se incluirá en el Reglamento de la presente Ley. La lista podrá ser revisada y analizada periódicamente, atendiendo los frecuentes cambios tecnológicos en este campo.” (Énfasis propio)

En esta línea, véase lo dispuesto por el artículo 18 del Reglamento a la Ley Nacional de Vacunación:

“Artículo 18.-La Lista Oficial de Vacunas incluidas en el esquema público básico universal de Costa Rica son las siguientes:

(...)

15. Covid-19.

La Caja Costarricense de Seguro Social deberá tomar las provisiones para incluirlo en el Catálogo de Suministros de la Institución y en la Lista Oficial de Medicamentos (LOM).”

Así entonces, obtenemos que por Ley Nacional de Vacunación se dispuso que es la Comisión Nacional de Vacunación y Epidemiología, quien tiene la potestad para emitir la obligatoriedad de una vacuna, lo cual así lo hizo con respecto a la vacuna contra el Covid-19, y específicamente respecto a todos los funcionarios del Sector Público a partir del 15 de octubre de 2021.

Por lo anterior, los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones al ser parte del Sector Público, estamos bajo dicha obligatoriedad dispuesta por ley y por la Comisión Nacional de Vacunación y Epidemiología, por lo que, no se requiere ninguna disposición al respecto, más que un llamado a cumplir con la Ley.

Ahora bien, con respecto al segundo párrafo del artículo 2 del Decreto 43249-S, que indica:

“(...) Será responsabilidad del patrono tomar las medidas correspondientes de acuerdo con la legislación del país y la normativa institucional, en el caso de los trabajadores que no quieran vacunarse contra el COVID-19.”

Se tiene entonces, lo dispuesto por el artículo 378 de la Ley General de Salud, Ley 5395:

Artículo 378- Al omiso en el cumplimiento de las órdenes o medidas especiales o generales dictadas por las autoridades de salud, se le aplicará una multa fija de un salario base, siempre que el hecho no constituya delito.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Para ello se deberá realizar el debido proceso a través de un procedimiento administrativo disciplinario a fin de recabar la verdad real de los hechos, y establecer si corresponde o no una sanción como la indicada, además de lo dispuesto en la normativa institucional.”

- II. 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:

1. Dar por recibido el oficio 10393-SUTEL-DGO-2021, de fecha 04 de noviembre del 2021, por el cual la Dirección General de Operaciones presenta para consideración del Consejo el informe en atención al Decreto Ejecutivo N° 43249-S: “*Reforma al Decreto Ejecutivo N° 42889-S del 10 de marzo del 2021, denominado Reforma al Decreto Ejecutivo N° 32722-S del 20 de mayo del 2005, “Reglamento a la Ley Nacional de Vacunación” y Establecimiento de la Obligatoriedad de la Vacuna del Covid-19, en el que se dispuso la obligatoriedad de los funcionarios públicos de vacunarse contra el Covid-19”*.”
2. Comunicar al personal de Sutel que la vacunación contra el Covid-19 es obligatoria para los funcionarios de todo el Sector Público, de conformidad con lo establecido por la Ley Nacional de Vacunación y la Comisión Nacional de Vacunación y Epidemiología, desde el 15 de octubre del 2021.
3. En atención al punto anterior, se instruye a todas las personas funcionarias de la Sutel:
 - a. Enviar de forma digital una copia del carné de vacunación por ambas caras, o en su defecto, el certificado digital que emite el Ministerio de Salud y que contiene un código QR, a la siguiente dirección: melissa.mora@sutel.go.cr, con fecha máxima al 06 de diciembre del 2021, para ser incorporado a su expediente personal y a la base de datos respectiva.
 - b. Enviar certificado médico aquellas personas funcionarias que presenten alguna contraindicación médica debidamente declarada y que no les permita vacunarse contra el Covid-19, dentro del plazo dispuesto en el punto anterior, al correo electrónico melissa.mora@sutel.go.cr, la información será manejada en forma confidencial.
4. Instruir a las Jefaturas a dar permiso, en caso de requerirse, a aquellos funcionarios que requieran vacunarse contra el Covid-19, dentro de la jornada laboral.
5. Instruir a la Unidad de Recursos Humanos, para que a más tardar el día 10 de diciembre del 2021, remita al Consejo de Sutel un informe con al menos los siguientes datos: cantidad de personal con esquema de vacunación completo, la cantidad de personas con primeras dosis, la cantidad de personas con certificado de contraindicación médica para esta inmunización y la cantidad de personas no vacunadas.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

4.2 Informe sobre concurso para contar con elegibles Gestor Profesional plaza código 95224 DGO RH.

Seguidamente la Presidencia presenta para conocimiento del Consejo el informe respecto a concurso para contar con elegibles Gestor Profesional plaza código 95224 DGO RH.

Al respecto, se conoce el oficio 10894-SUTEL-DGO-2021, del 18 de noviembre del 2021, mediante el cual la Unidad de Recursos Humanos presenta para consideración del Consejo la solicitud de personal 18-2021, para ocupar la plaza código 95224, clase de Profesional 2, cargo “Gestor Profesional Recursos Humanos”, en la cual se encuentra nombrada la funcionaria Karen Murillo Sandí, hasta el 02 de agosto del 2023.

La funcionaria Norma Cruz Ruiz explica que este tema es con el fin de iniciar un concurso interino a fin de contar con registro de oferentes para la plaza código 95224, que es de Recursos Humanos, esto debido a que es la plaza que ocupa hasta este momento la funcionaria Murillo Sandí, quien tendrá próximamente una licencia por maternidad.

Indica que se estima la sustitución a mediados de febrero y se requiere al menos sacar el concurso para tener los oferentes y oportunamente tener la plaza ocupada, pues la misma es muy estratégica y se requiere una inducción de al menos 15 días.

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.

El señor Walther Herrera Cantillo consulta si este concurso interino es interno o externo.

La funcionaria Cruz Ruiz señala que todavía la normativa no les permite sacar concursos internos, por lo que sale para que participen tanto los internos como externos.

Agrega que sobre este particular, próximamente pasara la modificación del Reglamento Autónomo que actualmente está en revisión por parte de la Dirección General de Asesoría Jurídica de ARESEP y después de la publicación, se prevé que las sustituciones o nombramientos cortos puedan ser llenados en primera instancia con personal interno y para ese efecto se va a estimular el registro de oferentes.

El señor Herrera Cantillo consulta si este tipo de autorizaciones para hacer concursos deben de venir al Consejo obligatoriamente, porque son plazas que están y no sabe por qué tienen que subirse para conocimiento del Cuerpo Colegiado.

La funcionaria Cruz Ruiz señala que sí, de hecho, en los 3 procedimientos.

Menciona que hay un acuerdo que tomó el Consejo en el cual solicitaron hacer el análisis y se está valorando la posibilidad de si se puede delegar estos temas al Presidente del Consejo, esto porque los procedimientos establecen que para iniciar cualquier proceso, tiene que ser instruido por el Jerarca Superior Administrativo.

Agrega que con la aprobación del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS) se establece en un transitorio que deberán actualizarse todos los instrumentos que se derivan de la aplicación de ese reglamento y así quedarán derogados los procedimientos cuando la Junta Directiva apruebe el reglamento.

De igual forma, parte de la programación que tiene la Unidad de Recursos Humanos es elaborar un procedimiento de reclutamiento y selección apegado a la normativa, donde se tomará en cuenta lo señalado por el señor Herrera Cantillo.

La funcionaria Cruz Ruiz hace ver la conveniencia de atender este tema a la brevedad, por lo que 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 oficio 10894-SUTEL-DGO-2021, del 18 de noviembre del 2021, y la explicación brindada por la señora Norma Cruz, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 024-080-2021

CONSIDERANDO QUE:

- I. En la plaza código 95224, clase de Profesional 2, cargo “*Gestor Profesional Recursos Humanos*”, se encuentra nombrada interinamente la señora Karen Murillo Sandí, quien deberá acogerse a la licencia de maternidad en febrero del 2022 y hasta junio del mismo año.
- II. La persona a quien debe sustituirse por licencia de maternidad es la encargada de nómina, puesto estratégico en la Unidad de Recursos Humanos.
- III. En vista de que a la fecha el registro de oferentes se encuentra vencido y no hay registro de elegibles, se requiere realizar un concurso para contar con oferentes, a efecto de ocupar oportunamente la citada plaza, cuando la funcionaria presente la licencia de maternidad.
- IV. Un proceso concursal interino conlleva al menos 7 semanas y la sustitución se requiere hacerla inmediatamente se presente la licencia de maternidad, por lo sensible del servicio y limitados recursos en la Unidad de Recursos Humanos para asumir esta función.

En virtud de los considerandos anteriores,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Dar por recibido el oficio 10894-SUTEL-DGO-2021, del 18 de noviembre del 2021, mediante el cual la Unidad de Recursos Humanos presenta para consideración del Consejo la solicitud de personal 18-2021, para ocupar la plaza código 95224, clase de Profesional 2, cargo “*Gestor Profesional Recursos Humanos*”, en la cual se encuentra nombrada la señora Karen Murillo Sandí, hasta el 02 de agosto del 2023.
2. Autorizar la solicitud de apertura del proceso concursal interino para contar con oferentes, con el perfil presentado en la solicitud de personal 18-2021, para ocupar oportunamente,

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

cuando se presente la licencia por maternidad de la ocupante de la plaza código 95224, clase de Profesional 2, cargo “Gestor Profesional Recursos Humanos”, ocupada interinamente hasta julio del 2023 por la señora Karen Murillo Sandí, quien deberá acogerse a la licencia de maternidad en febrero del 2022 y hasta junio del mismo año.

3. Instruir a la Unidad de Recursos Humanos para con base en la solicitud indicada en el punto anterior, se realice el proceso de reclutamiento y selección de personal interino, a fin de actualizar el registro de oferentes para el cargo Gestor Profesional en Recursos Humanos, de tal forma que se cuente con candidatos para hacer el proceso de sustitución de la señora Karen Murillo Sandí por la licencia de maternidad, cuando esto se produzca.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

4.3 Propuesta para recargo de funciones de un funcionario de la Dirección General de Calidad.

Seguidamente, la Presidencia presenta para conocimiento del Consejo la propuesta para recargo de funciones de un funcionario de la Dirección General de Calidad.

Al respecto, se conocen los siguientes oficios:

- a) 10621-SUTEL-DGC-2021, del 10 de noviembre del 2021, a través del cual el señor Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, solicita a la Unidad de Recursos Humanos, valorar el recargo de funciones en el cargo de Jefe de la Unidad Administrativa de Espectro de la Dirección General de Calidad para el funcionario Daniel Castro González, actual Profesional 5, en virtud de la licencia de paternidad del señor Esteban González Guillén, titular de la jefatura.
- b) 10795-SUTEL-DGC-2021, del 16 de noviembre del 2021, por medio del cual se hacen constar las labores de coordinación del señor Daniel Castro González.
- c) 10755-SUTEL-DGO-2021, de fecha 15 de noviembre del 2021, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta para valoración de los señores Miembros del Consejo, el informe de valoración del cumplimiento de requisitos académicos y legales del funcionario Daniel Castro González, para otorgar un recargo de funciones como Jefe de la Unidad de Espectro de la Dirección General de Calidad, para sustituir en ausencia al señor Esteban González Guillén.

La funcionaria Cruz Ruiz explica que este asunto trata de una solicitud que presentó la Dirección General de Calidad, en virtud de sustituir unas vacaciones del señor Esteban González Guillén, titular de la plaza de Jefe de la Unidad de Espectro.

Señala que tal y como lo establece el artículo 3 del Reglamento Autónomo con respecto a recargos de funciones, en este caso es para una jefatura y el sustituto recibe una remuneración igual o superior a 10 días.

Al respecto, además se establece que se tienen que verificar los requisitos de formación académica

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

y legales y de experiencia laboral.

En este caso, hicieron la revisión de lo que propone la Dirección General de Calidad en cuanto a aplicar un recargo al funcionario Daniel Castro González, para que sustituya en la ausencia por vacaciones del señor Esteban González Guillén, del 29 de noviembre al 17 de diciembre del presente año.

La Dirección General de Calidad hizo constar que al funcionario Castro González le corresponde coordinar y se ha validado que tiene todos los requisitos del perfil que se requieren para autorizarle el recargo de funciones como profesional Jefe de Espectro.

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado.

La funcionaria Rose Mary Serrano Gómez consulta si para ser consecuente con la política de género, se analizaron todas las hojas de vida que podrían ser elegibles.

La funcionaria Cruz Ruiz señala que para el recargo de funciones no se consideran varios candidatos; en este caso la única persona que está en la Unidad de Espectro es la funcionaria Mónica Salazar Obando, la cual no cuenta con la experiencia requerida para este recargo, siendo entonces que esto sería parte de la verificación, además, en cuanto a recargo de funciones, la jefatura hace la propuesta y finalmente el jerarca es quien la autoriza o no.

En este caso, es un recargo de un Profesional 5 y la única mujer que se tiene en la Dirección General de Calidad es una Profesional 2.

La funcionaria Serrano Gómez señala que responde su pregunta, pero no necesariamente le gusta la respuesta, pues considera se debería dar oportunidad de que se le reconozca experiencia, aunque no sea en la misma categoría de la plaza profesional.

Cree que son temas que se deben ir trabajando, con el fin de dar oportunidad, pues no sólo son responsabilidades y obligaciones, sino también el brindar oportunidades.

La Presidencia consulta a los señores Miembros de Consejo si desean referirse al tema a lo que indican que no.

La funcionaria Norma Cruz Ruiz hace ver la conveniencia de atender este tema a la brevedad, por lo que 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 los oficios 10621-SUTEL-DGC-2021, del 10 de noviembre del 2021, 10795-SUTEL-DGC-2021, del 16 de noviembre del 2021 y 10755-SUTEL-DGO-2021, de fecha 15 de noviembre del 2021, y la explicación brindada por la señora Norma Cruz, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 025-080-2021

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

- I. Dar por recibidos los siguientes documentos:
 - a) Oficio 10621-SUTEL-DGC-2021, del 10 de noviembre del 2021, a través del cual el señor Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, solicita a la Unidad de Recursos Humanos, valorar el recargo de funciones en el cargo de Jefe de la Unidad Administrativa de Espectro de la Dirección General de Calidad para el funcionario Daniel Castro González, actual Profesional 5, en virtud de la licencia de paternidad del señor Esteban González Guillén, titular de la jefatura.
 - b) Oficio 10795-SUTEL-DGC-2021, del 16 de noviembre del 2021, por medio del cual se hacen constar las labores de coordinación del señor Daniel Castro González.
 - c) Oficio 10755-SUTEL-DGO-2021, de fecha 15 de noviembre del 2021, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta para valoración de los señores Miembros del Consejo, el informe de valoración del cumplimiento de requisitos académicos y legales del funcionario Daniel Castro González, para otorgar un recargo de funciones como Jefe de la Unidad de Espectro de la Dirección General de Calidad, para sustituir en ausencia al señor Esteban González Guillén.
- II. Aprobar el recargo de funciones al funcionario Daniel Castro González, cédula de identidad número 1-1245-0720, como Jefe de la Unidad Administrativa de Espectro de la Dirección General de Calidad, plaza código 52209, a partir del 29 de noviembre y hasta el 17 de diciembre del presente año.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

4.4 Informe sobre renuncia de funcionario de la Dirección General de Calidad.

La Presidencia introduce para conocimiento del Consejo el tema relacionado con el informe respecto a la renuncia de un funcionario de la Dirección General de Calidad. Al respecto, se conocen los oficios:

1. NI-15233-2021, del 12 de noviembre del 2021, por medio del cual el señor Roberto Alfaro Toribio, cédula de identidad número 104910569, presenta su renuncia al puesto que desempeña en la plaza código 42101, clase Director, en la Dirección General de Calidad, la cual se hará efectiva a partir del 15 de diciembre del 2021.
2. 10733-SUTEL-DGO-2021, del 15 de noviembre del 2021, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta para conocimiento de los señores Miembros del Consejo la renuncia del funcionario Roberto Alfaro Toribio.

La funcionaria Cruz Ruiz explica que el señor Roberto Alfaro Toribio presenta su renuncia por pensión al puesto que está ocupando actualmente en la Dirección General de Calidad. Indica que se hizo una verificación y está al día con las obligaciones, de igual forma se le realizó una entrevista de salida para conocer las razones por las que se retira, siendo realmente por el tema de pensión.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

El señor Roberto Alfaro Toribio señaló que Sutel ha crecido y posee una excelente infraestructura física y jurídica; respecto a sus jefaturas, considera que son excelentes y que se ha llevado muy bien con ellos y que sobre las oportunidades de Sutel, señala que urge potenciar más su proyección hacia el usuario y las telecomunicaciones, que son en definitiva las personas a las que se debe Sutel.

Recomienda potenciar más el quehacer regulatorio para los usuarios finales, que son la razón fundamental del mercado de las telecomunicaciones.

Añade que desde 1983, el señor Roberto Alfaro Toribio tiene una clasificación de su puesto que no corresponde con la estructura administrativa organizacional de Sutel, pues ocupa un cargo de Director, plaza que trae desde que llega a la Institución.

Dado lo anterior, se recomienda instruir a la Dirección General de Calidad para que solicite a la Unidad de Recursos Humanos realizar el estudio de clasificación del puesto 46101, esto a partir de que se haga efectiva la renuncia del señor Roberto Alfaro Toribio y se valore el cambio de nomenclatura según los requerimientos de la dependencia, previo a realizar el respectivo proceso concursal.

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.

El señor Walther Herrera Cantillo indica que el señor Roberto Alfaro Toribio ha desarrollado todo su ejercicio profesional en función de la regulación de los servicios de telecomunicaciones principalmente; fue funcionario del Servicio Nacional de Electricidad (SNE), en la oficina de Servicios de Telecomunicaciones, posteriormente cuando se fundó la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en 1998, ocupó el puesto de Director, plaza que actualmente tiene, recordando que en ese momento la ARESEP sólo tenía puesto de Director y posteriormente fueron Directores Generales.

Agrega que el señor Alfaro Toribio ha dedicado toda su vida al estudio y la participación en los procesos de regulación, principalmente de telecomunicaciones y cuenta con vasta experiencia tanto de regulación en condición monopólica, como regulación en competencia.

Además, cuando se aprobó la Ley General de las Telecomunicaciones, el señor Alfaro Toribio desarrolló sus esquemas de regulación en la parte de competencia. Considera que ha sido un profesional muy destacado, preocupado por la función pública y siempre de cara al usuario del servicio de telecomunicaciones.

Indica que Sutel pierde una persona con alto conocimiento de experiencia en los ámbitos de regulación monopólica, así como en regulación en condiciones de mercados. Agradece de forma especial al señor Alfaro Toribio y le parece que se podría tomar un acuerdo en ese sentido, para reconocer sus años de servicio y desearle éxitos en su vida como pensionado.

El señor Gilbert Camacho Mor señala estar de acuerdo por lo indicado por el señor Herrera Cantillo, en cuanto a hacer un reconocimiento formal al señor Alfaro Toribio por su larga y fructífera trayectoria en Sutel y desearle la mejor de las suertes en esta nueva etapa de su vida.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

La funcionaria Cruz Ruiz hace ver la conveniencia de atender este tema a la brevedad, por lo que 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 los oficios NI-15233-2021, del 12 de noviembre del 2021 y 10733-SUTEL-DGO-2021, del 15 de noviembre del 2021 y la explicación brindada por la señora Norma Cruz, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 026-080-2021

- I. Dar por recibidos los siguientes documentos:
 1. Oficio NI-15233-2021, del 12 de noviembre del 2021, por medio del cual el señor Roberto Alfaro Toribio, cédula de identidad número 104910569, presenta su renuncia al puesto que desempeña en la plaza código 42101, clase Director, en la Dirección General de Calidad, la cual se hará efectiva a partir del 15 de diciembre del 2021.
 2. Oficio 10733-SUTEL-DGO-2021, del 15 de noviembre del 2021, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta para conocimiento de los señores Miembros del Consejo la renuncia del funcionario Roberto Alfaro Toribio.
- II. Acoger la renuncia presentada por el funcionario Roberto Alfaro Toribio, de conformidad con lo indicado en la documentación citada en el numeral anterior.
- III. Agradecer al funcionario Roberto Alfaro Toribio el apoyo y compromiso mostrado durante todos los largos años laborados en la Superintendencia de Telecomunicaciones y desearle éxito en esta nueva etapa de su vida.
- IV. Instruir a la Dirección General de Calidad para que, una vez que quede vacante la plaza código 42101, clase de puesto Director, se solicite a la Unidad de Recursos Humanos realizar el estudio de clasificación correspondiente, a fin de valorar el cambio de nomenclatura, según los requerimientos de la dependencia. Lo anterior previo a realizar el respectivo proceso concursal.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

4.5 Informe Autoevaluación de Control Interno 2021.

Se incorporan a la sesión los funcionarios Lianette Medina Zamora y Oscar Moreira Miranda, para el conocimiento del presente tema.

Seguidamente la Presidencia presenta para conocimiento del Consejo el informe de autoevaluación de control interno 2021.

Al respecto, se conoce el oficio 10849-SUTEL-DGO-2021, del 17 de noviembre del 2021, por medio

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

del cual la Dirección General de Operaciones presenta para consideración del Consejo el “Informe de Autoevaluación de Control Interno ASCI 2021” y el Plan de Acciones de Mejora 2021.

El funcionario Oscar Moreira Miranda explica que esta autoevaluación de control interno está realizada con base al cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 10 y 12 de la Ley General de Control Interno y la ejecución de control interno mediante las normas de control del sector público del 26 de noviembre.

La autoevaluación está basada en conocer la percepción de los participantes sobre el sistema de control interno en Sutel en los componentes de ambiente de control, sistemas de información y comunicación.

Para esta autoevaluación, fueron 127 funcionarios de acuerdo con la población y se determinó mediante la encuesta para 46 funcionarios por cada una de las dependencias.

Con respecto a la evaluación, se utilizaron 4 parámetros: el parámetro de aplicación de control que es un 100%, el cumplimiento parcial o moderado que va de un 51 a un 99%, la aplicación del casi no se cumple, que va de un 1% a un 50% y los que no tienen cumplimientos o inexistentes.

Con respecto a los resultados del ASCI 2021, se tiene que se utilizó la escala de valores de un porcentaje de 60%, 70, de 70, 80, de 80, 90 y 90 a 100, donde se estable su valoración en malo, regular, bueno, muy bueno y excelente.

En cuanto a la valoración de resultados institucional, se tiene que con base a los dos componentes que se valoraron está el ambiente de control y el sistema de la información y se obtuvo una calificación general de un 71.9, que esto en la tabla de valores corresponde a una clasificación de bueno.

Añade que específicamente en el desglose del componente evaluado en el ambiente de control, se tiene un 95% de cumplimiento entre el completo y el parcial, un 5% en casi no se cumple y no presentaron cumplimientos inexistentes.

Respecto al componente de sistemas de información y comunicación, se tiene que este cumplimiento tiene un 94% entre si se cumple y se cumple parcialmente y presenta un 3% tanto en no cumplimientos y casi no cumplimientos.

Indica que específicamente en la valoración por Dirección, se tiene que la mayoría de las dependencias presentan una clasificación dentro de la escala de valores, como bueno.

Seguidamente, con el comparativo de ASCI 2020 y 2021, se tiene que a nivel de la dependencia hay dos incrementos de estas unidades, que es la Dirección General de Operaciones y la Dirección General de Fonatel y las restantes unidades de trabajo o direcciones presentaron una leve disminución, no obstante, de esta situación se tiene que a nivel de valoración de control interno se mantienen dentro de la escala institucional como bueno.

A continuación, se presenta los resultados del ASCI 2021 por las direcciones generales.

La funcionaria Lianette Medina Zamora explica que en cuanto a la Dirección General de Mercados quien tiene la mayor cantidad de valoraciones entre sí se cumple y se cumple parcialmente que es

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

un 95%, lo cual significa que se están aplicando los controles, algunos al 100% y otros parcialmente y en el caso de esta Dirección, no existen elementos que indiquen que no se cumplen, pero sí hay un par de acciones que aparecen como que casi no se cumple.

La Dirección General de Calidad tiene un 95% entre las dos mejores calificaciones y no hay acciones de casi no se cumplen, lo que quiere decir que los elementos evaluados están respondiendo y 5% de casi no se cumple.

En la Dirección General de Fonatel se tiene el mismo panorama, hay un 93%, si se ve en las 3 direcciones que están llevan más del 90% entre sí se cumple y se cumple parcialmente, tampoco tienen elementos que no se apliquen de todo el control y un 7% de casi no se cumple.

En cuanto a la Dirección General de Competencia, tiene un 95% dentro de las mejores calificaciones, tampoco tiene elementos que del todo no se estén aplicando y tiene un 5% en algunos aspectos que se estén cumpliendo parcialmente.

La Dirección General de Operaciones tiene un 95% entre las mejores clasificaciones de que sí se cumple o se cumple parcialmente, pero en este caso hay una diferencia, pues hay un 4% de elementos que se indica que no se están cumpliendo, algunos de los elementos evaluados en el control interno.

Las unidades adscritas al Consejo como grupo ponderado obtienen un 95%, igual que la mayoría de las Direcciones, entre las mejores calificaciones sí se cumple y se cumple parcialmente, pero tiene un 5% de algunas acciones que casi no se cumplen.

En cuanto a las conclusiones, se han dividido en los dos componentes, ambiente de control y a pesar de que ven una calificación bastante importante, las diferentes Direcciones y dependencias coinciden en estos elementos.

Señala que es necesario en el ambiente de control reforzar la participación del Jerarca, Direcciones y Jefaturas en el Sistema de Control Interno.

Además, hay un tema de que se realizan procesos relevantes para la institución y en algunas de las dependencias no se han identificado formalmente ni los responsables, ni los elementos de control, o sea, posiblemente sí se están ejecutando, pero no hay una identificación formal que permita ver la gestión entre una y otra

En el tema de rendición de cuentas es uno de los aspectos que consideran sujeto a mejoras para que cada unidad y Dirección brinde los resultados a sus colaboradores y a nivel institucional también se conozca esa rendición de cuentas.

También se menciona la rendición de cuentas a nivel externo.

El fortalecimiento de comunicación de los resultados del Sistema de Control Interno, pues reiteradamente en las últimas evaluaciones que han realizado los participantes, mencionan que hay un aspecto de oportunidad para mejorar la comunicación en Sutel.

La comunicación de los resultados que son relevantes, también una mejora en los controles de los procesos relevantes, podría ser que se estén ejecutando controles, pero algunos procesos no han

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

sido analizados para ver cómo se mejoran y entonces es necesario analizarlos y ver si hay alguno que esté duplicado y así cambiarlo por un control más efectivo o agregar uno nuevo, o también eliminarlo.

Ahora bien, el siguiente componente tiene dos partes, lo que es el sistema de información, o sea, la automatización de los diferentes procesos que les permiten generar la operación y lo que es el tema de comunicación.

Algunas unidades mencionan que hay procesos que son importantes para ellos que requieren ser automatizados para diferentes aspectos, mejorar la gestión, disminuir los tiempos de respuesta, generar una toma de decisiones oportuna.

Asimismo, consideran necesario que debe existir un plan de continuidad del negocio, esto debido a que Sutel tiene una plataforma tecnológica muy importante para el desarrollo de las funciones. Al parecer, los participantes indican el establecer cuáles son los principales procesos, cómo serían atendidos en caso de que se presente alguna contingencia que afecte la operación y contar con este plan de continuidad del negocio.

También mencionan la calidad generada por los sistemas utilizados, la calidad desde varios puntos de vista, la oportunidad de la información, la seguridad de la información, para que se tomen decisiones oportunas y apropiadas respecto a la realidad que se genere.

De igual forma, está el fortalecimiento de la comunicación de los resultados del SCI, en este caso hay dos tipos de apreciaciones, consideran que se debe fortalecer la comunicación entre Unidades de Trabajo y también institucional, esto con el fin de que conozcan todos los participantes de Sutel qué se está haciendo en la Institución, cuáles son los resultados que se están logrando y cuáles son las siguientes acciones y hacer un compromiso más efectivo y comunicado de todos los participantes.

Asimismo, muy unido a este aspecto está la divulgación de la información estratégica, donde se ha venido avanzando en temas de comunicación, siendo que este año el funcionario Eduardo Castellón Ruiz les ha comunicado más logros de Sutel, pero este es un aspecto que aparece en la evaluación, así como la atención de las personas con una discapacidad, pues la norma valora si se tienen diferentes formas de atender las necesidades de los usuarios que llegan a la Superintendencia.

A continuación, se refiere a las recomendaciones.

Comenta que la mayoría de las recomendaciones son aspectos propios de la Dirección General de Operaciones, lo cual significa que de alguna manera al tener esa Dirección una gestión transversal, está afectando su gestión a todas las Direcciones y viceversa; la gestión de ellos también afecta y por eso se tiene en el ambiente de control para atender el primer tema, reforzar la estrategia de control interno aplicable a toda la organización, plantear y comunicar la estrategia de Control Interno.

De igual manera, revisar y reforzar las estructuras de control en cada Dirección (evaluación de resultados, medición de desempeño, retroalimentación, análisis de controles (Directores, jefaturas y la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (UPPCI).

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

En cuanto a los procesos, se está pensando en un mapeo de estos y plantear un proyecto para identificar los procesos estratégicos y operativos y su representación mediante mapas de proceso, pues en esto algunas unidades han avanzado, otras lo han hecho parcialmente y otras están mucho con elementos básicos.

La recomendación es elaborar un planteamiento para el análisis y fortalecimiento de los procesos sustantivos.

En cuanto a las recomendaciones del ambiente de control, instaurar mecanismos de rendición de cuentas lo cual no se va a resolver de inmediato, ni en un año, siendo este un proceso que Sutel debe decidir cómo lo va a hacer, por lo que la primera acción es establecer los instrumentos responsables y periodicidad de esa rendición de cuentas, lo cual no es exactamente el informe que se envía a la Asamblea Legislativa ni el de ARESEP, pues es una rendición de cuentas de la gestión más efectiva para todos los colaboradores y de alguna forma también para los externos.

La siguiente acción relacionada es implementar anualmente el uso del mecanismo "*encuentro de diálogo participativo*" en el cual el jerarca, el MICITT, los operadores y usuarios, promovidos por la Comisión de la Agenda Regulatoria, se reúnan con la periodicidad que se determine y se expliquen los resultados de la gestión que Sutel está realizando, siendo que habría un proceso de retroalimentación para que Sutel pueda seguir mejorando como regulador.

Luego está el aplicar el mecanismo del "*work coffee*" de forma trimestral, sobre rendición de cuentas y ambiente de control.

Añade que como se puede observar, una es interna y otra externa, esto con el propósito de reunirse con colaboradores y se expliquen los resultados y hacia dónde va Sutel.

En el sistema de información se tienen mejoras en los procesos para ser automatizados, entonces para eso hay que hacer un análisis e identificar cuáles son los procesos que se deben automatizar y proponer una programación para la atención de esas necesidades, por ejemplo, la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno en la mayoría de sus procesos no están automatizados, siendo que se puede mejorar para que sea más fluido, más agradable y que se pueda generar oportunamente resultados con mayor calidad.

De igual forma, valorar la aplicación de normas de Calidad de la información en los procesos de la Unidad de Tecnologías de Información.

Otra recomendación es el plantear e implementar un plan de continuidad del negocio, el cual fue dado por la Auditoría Interna y que la Dirección General de Operaciones lo ha pensado realizar, pero si se ve, se coincide con muchos aspectos que se han visto anteriormente.

En cuanto al tema de comunicación tienen 3 elementos:

1. Plantear e implementar una estrategia de comunicación en materia de control interno y para esto se necesita el apoyo de la Unidad de Comunicación.
2. Identificar la información estratégica que genera cada Dirección y qué información va a ser divulgada mediante los mecanismos que se determinen, donde habría una relación entre las Unidad de Comunicación y las diferentes unidades, pues la idea es que se comuniquen los

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

aspectos esenciales para que se conozca la gestión de Sutel y los avances.

3. Incorporar en el plan de capacitación los cursos para la comunicación en el lenguaje Lesco para los funcionarios de atención al público, siendo esa una acción de la Dirección General de Operaciones.

A continuación, presenta el plan de acciones de mejora y agrega que producto de esas recomendaciones, se realizaron acciones puntuales programadas para la Dirección General de Operaciones y una particularmente para la Secretaría.

Indica que se ven los diferentes elementos que fueron valorados, desde la idoneidad del personal, factores, calidad de la información, en las que coincidían las diferentes Direcciones; se estableció el indicador, fecha de inicio y final, responsable y la acción particular.

Señala que particularmente en la Secretaría, se identificó como punto de mejora la necesidad de identificar la información sensible y realizar el resguardo de esta, para seguridad de la gestión de esa Unidad.

El señor Eduardo Arias Cabalceta presenta la propuesta de acuerdo como recomendación de este tema.

La Presidencia consulta a los señores Asesores si tienen alguna observación, pregunta o advertencia referente a lo antes anotado.

La funcionaria Rose Mary Serrano Gómez señala que le interesaría que en otro momento, incluso en una reunión, recibir más retroalimentación respecto a lo que se considera rendición de cuentas y que mucho de la información que señala le parece extraña, porque de alguna manera sí se han realizado ejercicios de rendición de cuentas a nivel interno.

Cree tal vez podrían mejorarse los formatos y las metodologías, por lo que ese es un tema importante que le gustaría conocer, máxime por el trabajo que se hace en el informe de rendición de cuentas anual que avala ARESEP y la Asamblea Legislativa y que al final, los mecanismos de hacer llegar esa información deben tener una consistencia y una misma línea.

Considera que hay muchas recomendaciones y le preocupa si todas se pueden hacer y si se pueden cumplir con el personal actual, por lo que recomendaría que no sólo se apruebe el informe, sino que se prioricen las acciones de las recomendaciones, porque al final se es muy ambicioso tratando de resolver todo a la vez y luego viene el siguiente informe y puede ser contraproducente; lo anterior lo manifiesta en abono de todos los que tienen que participar y hacer el cumplimiento.

Considera que valdría la pena hacer una priorización de recomendaciones y extenderlas en plazos que no sean anuales, para que estén ajustadas al personal que se tiene disponible, porque sabe que a la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno le corresponde varias labores al año y si se les presiona, sería difícil abordar todos los temas anuales.

La funcionaria Medina Zamora indica coincidir con la asesora Serrano Gómez; considera que las acciones puntuales del plan de acción son conservadoras cuando se les asignó el plazo y las otras que son generales aún no se han programado, porque la mayoría de ellas están enfocadas a establecer una estrategia y ver qué mecanismos van a utilizar.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

Indica que como primer paso, lo que quiere decir es que durante el avance de esas acciones generales habrá que hacer la programación para ejecutar.

Considera que por más esfuerzo que se está haciendo en Sutel para la mejora del sistema de control interno, no se está logrando, pues honestamente una calificación menor este año cercano a bajar de bueno a la categoría que sigue, no debería estarles sucediendo.

Agrega que no sabe si fue efecto de la pandemia, en cuanto a que todo el personal trabaja en línea, o si hay un tema externo que no han podido captar, pero lo que sí es cierto es que están bajando la calificación y que además de eso, no están logrando el resultado de mejora en el sistema.

Por lo anterior fue que trataron de hacer recomendaciones que pensaron van a generar un resultado para mejorar el sistema de control y sí deben hacer una programación realista, y la priorización para ver en qué periodo van a ejecutar cada acción conforme a las condiciones de personal.

Indica que desde que ingresó a Sutel, todos los años viene sucediendo que sale una evaluación baja en Sistemas de Información y en Comunicación, o más bien no la que desearan, lo que significa que hay que hacer algo más, porque no se puede seguir haciendo las cosas igual porque van a tener los mismos resultados.

Considera que eso es lo importante, empezar a generar un aporte para la organización, que se materialice esa mejora y que las personas la sientan, entiendan y vean, porque si no, van a seguir año tras año una evaluación con unos resultados y no van a mejorar.

La Presidencia consulta a los señores Miembros de Consejo si desean referirse al tema.

El señor Gilbert Camacho Mora indica que el informe está muy interesante.

El señor Walther Herrera Cantillo agradece a los funcionarios de la Dirección General de Operaciones por el trabajo que han realizado sobre este particular.

Menciona que le preocupan los plazos. Indica que una de las recomendaciones es la automatización, por tanto, si Sutel lo hace, le parece que esta debería ser la línea correcta para esa automatización y requerir menos horas profesionales en este proceso.

Sin embargo, de todos es conocido la problemática que se tiene con la Unidad de Tecnologías de Información en cuanto a un programa que se ha venido gestando desde hace unos 5 o 6 años, respecto a la automatización del Registro Nacional de Telecomunicaciones y tiene entendido que mencionaron que no podían llevarlo a cabo.

Le parece que es importante y mociona respecto a solicitar a la Dirección General de Operaciones una calendarización del cumplimiento de esas recomendaciones que hace y buscar la forma en que el Consejo brinde los recursos necesarios para poder lograr esas metas.

El señor Eduardo Arias Cabalceta indica que la Unidad de Tecnologías de Información, recientemente incorporó un recurso en una plaza que estaba sin ocupar; además, en los años 2022 y 2023 se tiene presupuestado incluir 2 plazas, una para cada año, pues efectivamente esa Unidad impacta mucho en la estrategia y en el cumplimiento de metas de Sutel.

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

La funcionaria Medina hace ver la conveniencia de atender este tema a la brevedad, por lo que 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 el oficio 10849-SUTEL-DGO-2021, del 17 de noviembre del 2021 y la explicación brindada por los señores Oscar Moreira y Lianette Medina, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 027-080-2021

CONSIDERANDO QUE:

- I. La Ley General de Control Interno No 8992, establece la obligación de realizar la evaluación anual del Sistema de Control Interno Institucional.
- II. La Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI), con base a sus competencias, otorgadas en el artículo 49 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF) procede a comunicar y a gestionar el proceso del ASCI 2021 ante las Direcciones Generales y Jefaturas que conforman Sutel.
- III. La Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno envió el "*Informe de Autoevaluación de Control Interno, ASCI 2021*", al Director General de Operaciones, mediante el oficio 10584-SUTEL-DGO-2021, del 10 de noviembre del 2021 y oficio 10843-SUTEL-DGO-2021, del 17 de noviembre del 2021.
- IV. El Director General de Operaciones presentó el "*Informe de Autoevaluación de Control Interno ASCI 2021*", para el conocimiento del Consejo, mediante el oficio 10849-SUTEL-DGO-2021, del 17 de noviembre del 2021.

POR TANTO,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 10849-SUTEL-DGO-2021, del 17 de noviembre del 2021, por medio del cual la Dirección General de Operaciones presenta para consideración del Consejo el "*Informe de Autoevaluación de Control Interno ASCI 2021*" y el Plan de Acciones de Mejora 2021.
2. Aprobar la aplicación de las recomendaciones incluidas en el "*Informe de Autoevaluación de Control Interno ASCI 2021*", remitido por la Dirección General de Operaciones.
3. Autorizar a la Dirección General de Operaciones, para que se realice el proceso de divulgación de los resultados de la Autoevaluación de Control Interno 2021 a las unidades de trabajo y a la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

25 de noviembre del 2021

SESIÓN ORDINARIA 080-2021

A LAS TRECE HORAS Y VEINTE MINUTOS FINALIZA LA SESIÓN

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

**LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO
SECRETARIO DEL CONSEJO**

**GILBERT CAMACHO MORA
PRESIDENTE A. I. DEL CONSEJO**