

Nº 37052



**sutel**  
SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 049-2016**

**A LAS DIEZ HORAS DEL 02 DE SETIEMBRE DEL 2016**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**



**SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016**  
**02 de setiembre del 2016**

Acta de la sesión extraordinaria número 049-2016, celebrada en la sala de sesiones José Gonzalo Acuña González, a partir de las diez horas del 02 de setiembre del dos mil dieciséis.

Preside el señor Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez. Asisten los señores Maryleana Méndez Jiménez y Gilbert Camacho Mora, todos Miembros Propietarios.

Participan los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Walther Herrera Cantillo, Director General de Mercados, Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, Xinia Herrera Durán, Rose Mary Serrano Gómez y Mercedes Valle Pacheco, Asesoras del Consejo. Asimismo, el señor Rodolfo González López, Subauditor Interno de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

**ARTÍCULO 1**

**PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO**

*Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios Daniel Quirós Zúñiga y Freddy Artavia Estrada, de la Unidad jurídica para participar durante el conocimiento del siguiente tema.*

**1.1 Informe jurídico sobre el recurso de reposición interpuesto por Televisora de Costa Rica S.A. contra la resolución RCS-081-2016 en la que “Se dicta orden de acceso y se fija precio de uso compartido de la postería propiedad de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz”.**

De inmediato el señor Presidente somete a conocimiento del Consejo el informe jurídico sobre el recurso de reposición interpuesto por Televisora de Costa Rica S.A., contra la resolución RCS-081-2016: “Se dicta orden de acceso y se fija precio de uso compartido de la postería propiedad de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz”.

El señor Daniel Quirós Zúñiga se refiere a los principales antecedentes del caso, el análisis del recurso por la forma, la petición del recurrente y los argumentos expuestos.

Indica que el recurso presentado versa sobre varios puntos, pero en este caso en particular se toma en consideración solo uno de los motivos del recurso, con base en el cual se ordena dejar sin efecto la resolución y devolverlo para revisión a la Dirección General de Mercados, la cual es la encargada del procedimiento.

Explica que, el punto que está alegando el recurrente es la violación al procedimiento, dado que no se les dio audiencia y por ello, no se entraría a conocer los otros argumentos pues con ese es suficiente

En cuanto al Órgano Director, se señala la necesidad de nombrar al funcionario de la Dirección General de Mercados, Juan Carlos Ovares Chacón, en sustitución del señor Quirós Zúñiga.

Después de analizado el tema objeto de esta sesión, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, por unanimidad, dispone:

**ACUERDO 001-049-2016**

**RCS-184-2016**

**“SE RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO POR TELEVISORA DE COSTA RICA**



**SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016**  
*02 de setiembre del 2016*

**CONTRA LA RESOLUCIÓN RCS-081-2016 EN LA QUE "SE DICTA LA ORDEN DE ACCESO Y SE FIJA PRECIO DE USO COMPARTIDO DE LA POSTERÍA PROPIEDAD DE LA COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ A FAVOR DE TELEVISORA DE COSTA RICA, S. A."**

**EXPEDIENTE: T0062 -STT -INT -OT -047- 2010**

---

**RESULTANDO**

1. Que el 26 de marzo del 2010, mediante escrito sin número de ingreso, los representantes de AMNET CABLE COSTA RICA, S.A., y TELEVISORA DE COSTA RICA S.A. (también conocida como CABLETICA) solicitan la intervención de esta Superintendencia para lograr que se negocie un nuevo precio a pagar por la utilización del espacio en la red de postiería de la COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ (CNFL) (ver folios 02 al 08).
2. Que el 7 de abril de 2010, por acuerdo N° 015-016-2010 el Consejo de la SUTEL adoptó la resolución N° RCS-198-2010 de las 16:40 horas, en la cual convocó a las partes a una comparecencia, fechada para el día 9 de abril de 2010 (ver folios 112 al 119).
3. Que el 9 de abril del 2010, se llevó a cabo en las instalaciones de la SUTEL, una comparecencia entre las partes (ver folios 216 al 236).
4. Que el 15 de junio de 2011, por acuerdo N° 013-045-2011, el Consejo de la Sutel adoptó la resolución N° RCS-130-2011 de las 13:00 horas, mediante la cual se dispuso de manera cautelar: "Fijar provisionalmente y de carácter cautelar el precio anual a pagar por poste de CABLETICA a la CNFL en ocho mil sesenta y cuatro colones con veinticuatro céntimos (¢ 8.064,24), con base en la metodología desarrollada anteriormente. Este pago rige a partir del mes siguiente la notificación de esta resolución" (ver folios 346 al 360).
5. Que el 22 de setiembre del 2012, mediante oficio 04050-SUTEL-DGM-2012, la Dirección General de Mercados rinde el informe económico sobre el uso de infraestructura (postes) para dictar la orden de acceso sobre los casos de la CNFL (folio 451 al 459).
6. Que el 12 de marzo del 2015 (NI -02490-2015), el señor Rene Picado Cozza en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma de TELEVISORA DE COSTA RICA S.A., reitera la solicitud de intervención de esta Superintendencia para lograr un nuevo precio a pagar por la utilización del espacio en la red de postiería de la CNFL. (ver folios 460 al 483).
7. Que el 9 de abril del 2015, mediante oficio 02405-SUTEL-DGM- 2015, la Dirección General de Mercados solicita a la CNFL que remita la información económica necesaria para resolver el actual procedimiento (folio 484 al 486).
8. Que el 23 de abril de 2015 (NI -03865-2015), el señor Víctor Solís Rodríguez en su condición de Gerente General de la CNFL, remite la información solicitada mediante el oficio 02405-SUTEL-DGM-2015 (folios 487 al 518).
9. Que el 20 de abril del 2016, mediante el oficio 02818-SUTEL-DGM-2016 la Dirección General de Mercados rindió el "INFORME MEDIANTE EL CUAL SE RECOMIENDA EL DICTADO DE UNA ORDEN DE ACCESO Y FIJACION DE PRECIO DE USO COMPARTIDO DE POSTERÍA DE LA COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ".
10. Que el 27 de abril del 2016 el Consejo de la Sutel aprobó el acuerdo 014-023-2016, mediante el cual se dictó la resolución RCS-081-2016 por la cual "SE DICTA LA ORDEN DE ACCESO Y SE FIJA PRECIO DE USO COMPARTIDO DE LA POSTERÍA PROPIEDAD DE LA COMPAÑÍA

SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016  
02 de setiembre del 2016

NACIONAL DE FUERZA Y LUZ A FAVOR DE TELEVISORA DE COSTA RICA, S.A.", misma que fue notificada a la empresa TELEVISORA DE COSTA RICA S.A., en fecha 05 de mayo de 2016 (folio 535).

11. Que el 10 de mayo del 2016, a través del documento identificado con número de ingreso NI-04865-2016, la empresa TELEVISORA DE COSTA RICA S.A. interpone ante la Sutel recurso de reposición contra la referida resolución RCS-081-2016 (folios 536 al 544).
12. Que de conformidad con el inciso 12) del artículo 36 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, corresponde a la Unidad Jurídica emitir el criterio jurídico para la atención de los recursos que deben ser conocidos por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante Sutel).
13. Que mediante oficio N° 06441-SUTEL-UJ-2016 del 01 de setiembre de 2016, la Unidad Jurídica de esta Superintendencia rindió el criterio jurídico respectivo.
14. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO**

- I. Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del informe jurídico rendido mediante oficio **06441-SUTEL-UJ-2016** del 01 de setiembre de 2016, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor, de conformidad con lo siguiente:

**III. ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS EXPUESTOS:**

*A los efectos de ponderar jurídicamente los argumentos expuestos por el recurrente, y después de realizar una revisión de los autos que constan en el expediente administrativo OT-047-2010, iniciamos este análisis valorando el punto IV. del recurso de reposición interpuesto, el cual ha sido denominado por el impugnante como "Violación al derecho de audiencia"; argumento a través del cual la empresa TELEVISORA DE COSTA RICA S.A., se refiere a la transgresión del derecho de audiencia, lo cual estima violenta sus derechos e intereses, sobre todo porque no ha podido referirse a los términos expuestos por la CNFL.*

*Por lo tanto, iniciamos señalando que las relaciones de acceso y/o interconexión, se definen ordinariamente mediante acuerdo entre los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, y de forma excepcional -ante la negativa o imposibilidad de alcanzar un acuerdo entre las empresas involucrados-, la Sutel se encuentra facultada para intervenir, aplicando para estos efectos los procedimientos que han sido definidos normativamente.*

*Por otra en lo que atiene al **procedimiento** como elemento del acto administrativo el autor costarricense **JINESTA LOBO** (Ernesto) indica que éste deviene en "el medio o cauce formal por el que se prepara, exterioriza y manifiesta la actividad formal de la administración pública." Y adiciona que el procedimiento es "entonces, la secuencia o concatenación de actos, actuaciones, formalidades u operaciones de trámite necesarias para la formación, exteriorización y eventual impugnación del acto administrativo final o definitivo."; resultando que el procedimiento administrativo esta "destinado u orientado a preparar o hacer posible el acto administrativo final y, eventualmente, si así lo decide el administrado, a impugnarlo o atacarlo por razones de legalidad, oportunidad o conveniencia."<sup>1</sup>*

*En este sentido, el caso bajo análisis presenta una relación de larga data entre la CNFL y TELEVISORA DE COSTA RICA S.A., la cual se ha caracterizado por la imposibilidad de ambas empresas para ponerse de acuerdo sobre los precios de acceso a la postera de la primera, lo cual motivó la intervención de este órgano regulador dentro de la relación negocial.*

<sup>1</sup> Jinesta Lobo, Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Tomo I. Editorial Jurídica Continental. 2009. Pág. 538

SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016  
02 de setiembre del 2016

Diligencias las cuales debían desarrollarse conforme a las disposiciones del numeral 50 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT), el cual determina lo siguiente:

*“Artículo 50.-Procedimiento para dictar la orden de acceso o interconexión. El acto que ordene el acceso o la interconexión será de obligatorio cumplimiento para los operadores o proveedores involucrados, so pena de la aplicación de las sanciones establecidas en el artículo 68 de la Ley N° 8642.*

*Con el propósito de dictar el acto que ordene el acceso o la interconexión, la Sutel deberá realizar un procedimiento administrativo sumario en el cual deberá garantizar la audiencia de los operadores o proveedores involucrados. El acto de apertura del procedimiento administrativo indicará:*

- a) *El lapso en el cual los operadores o proveedores involucrados deberán comparecer ante la Sutel, que en ningún caso podrá ser superior a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación del mencionado acto.*
- b) *Requerimiento de toda la información relacionada con la negociación de acceso e interconexión. En tal caso, los operadores o proveedores involucrados, deberán especificar aquellos aspectos en los cuales hubieran llegado a un acuerdo y la posición de cada uno de ellos frente a los puntos controvertidos para el momento de la apertura del procedimiento.*
- c) *Requerimiento de la información técnica y económica que la Sutel estime necesaria a los fines de fijar los términos y condiciones del acceso y la interconexión, de conformidad con las previsiones del presente Reglamento.*
- d) *Mención expresa de las sanciones aplicables de conformidad con la Ley N° 8642 en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida.*
- e) *Requerimiento de cualquier otra información que la Sutel estime pertinente para fijar los términos del acceso y la interconexión.”*

*Tenemos entonces que de conformidad con el numeral 50 del RAIRT, se instituye en una formalidad in procedendo, la realización de un procedimiento especial de índole sumario, en cuya instrucción se debe garantizar la audiencia a las Partes involucradas. Audiencia que además sirve para garantizar la validez del acto administrativo finalmente adoptado. Disponiéndose también en el referido numeral, un conjunto de formalidades de carácter sustancial, que tienden a garantizar el debido proceso y el derecho de defensa de las empresas involucradas y el carácter acertado de la decisión adoptada.*

*Así las cosas, el procedimiento sumario dispuesto en el numeral 50 del RAIRT, se configura en un elemento formal necesario y previo, cuya valoración permite determinar la validez y regularidad del acto final que se vaya a establecer por el Consejo de la Sutel.*

*A partir de las anteriores fundamentaciones y sobre la base de la revisión realizada, se verificó la realización de la comparecencia oral y privada de fecha día 9 de abril del 2010, y de forma posterior se delega la instrucción del procedimiento sumario definido reglamentariamente, frente a lo cual esta Unidad Jurídica estima que, si bien ambas actividades forman parte del procedimiento administrativo que se venía desarrollando, correspondía procedimentalmente conferir a las Partes la audiencia establecida en el artículo 50 del RAIRT. Lo anterior, sin perjuicio de las diligencias que se estipulan dentro del procedimiento especial instituido reglamentariamente.*

*Sin embargo, esta Unidad Jurídica no logra verificar en el expediente administrativo que, durante el desarrollo del procedimiento sumario de rigor, se haya garantizado el derecho de audiencia a las empresas involucradas sobre la información recabada, para la valoración del Consejo a efecto de resolver la controversia sometida a su conocimiento, aspecto que da cuenta de un desarrollo imperfecto frente a una formalidad sustancial.*

*El objetivo de la audiencia consagrada en el artículo 50 del RAIRT, es que las partes tengan la oportunidad para referirse a la prueba que consta en el expediente que, en el caso concreto, vendría*

**SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016**  
**02 de setiembre del 2016**

a ser la información económica aportada por las partes, que en última instancia es la empleada para estimar la tarifa anual.

Así las cosas, y conforme ha sido también señalado en nuestra jurisprudencia constitucional "las formalidades de un procedimiento administrativo no son un fin en sí mismas; son mecanismos diseñados con fines diversos; uno de ellos, garantizar, de manera concreta, el respeto al derecho de defensa, que es un valor de indiscutible vocación constitucional. Al funcionario público le está encomendado observar con rigurosidad el procedimiento, asegurando la vigencia de las garantías del debido proceso; al juez constitucional tutelar, con igual rigurosidad, los Derechos Fundamentales. (Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. Voto N° 2007-007961. San José, a las 10:33 horas del 7 de junio).

Del mismo modo, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, ha sido enfática en reconocer los derechos fundamentales que existen a favor del administrado que es sujeto de un procedimiento administrativo, dentro de los cuales se encuentran el "debido proceso" y el "derecho de defensa". Siendo la ritualidad del procedimiento un elemento esencial del debido proceso, a partir de las disposiciones del ordinal 39 de nuestra Constitución Política, dentro del cual también se ha establecido la oportunidad que debe otorgarse al administrado para que este pueda manifestarse.

Sobre estos extremos, la Sala Constitucional ha reconocido los siguientes derechos fundamentales que consagran el debido proceso y el derecho de defensa de las partes:

"... el derecho de defensa garantizado por el artículo 39 de la Constitución Política (...) se ha sintetizado así:

- a) Notificación al interesado del carácter y fines del procedimiento;
- b) derecho de ser oído, y oportunidad del interesado para presentar los argumentos y producir las pruebas que entienda pertinentes;
- c) oportunidad para el administrado de preparar su alegación, lo que incluye necesariamente el acceso a la información y a los antecedentes administrativos, vinculados con la cuestión de que se trate;
- d) derecho del administrado de hacerse representar y asesorar por abogados, técnicos y otras personas calificadas;
- e) notificación adecuada de la decisión que dicta la administración y de los motivos en que ella se funde y f) derecho del interesado de recurrir la decisión dictada."

(Sala Constitucional, Resolución 15-90 de las 16:45 horas del 5 de enero de 1990).

Por otra parte, debemos recordar que el artículo 128 de la LGAP dispone que un acto válido es aquel que se conforma sustancialmente con el ordenamiento:

**"Artículo 128.-**

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

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

**"Artículo 158.-**

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



5. Las infracciones insustanciales no invalidarán el acto, pero podrán dar lugar a responsabilidad disciplinaria del servidor agente.””

Además, conforme a las disposiciones del numeral 223 de la LGAP, la omisión de formalidades sustanciales dentro del procedimiento provoca la nulidad de las actuaciones, sobre todo en aquellos casos en los cuales se causa indefensión a las partes involucradas. Al respecto determina el referido numeral:

**“Artículo 223.-**

1. Sólo causará nulidad de lo actuado la omisión de formalidades sustanciales del procedimiento.
2. Se entenderá como sustancial la formalidad cuya realización correcta hubiera impedido o cambiado la decisión final en aspectos importantes, o cuya omisión causare indefensión.”

Consecuentemente, la omisión o irregularidad en cualquiera de las etapas o fases del procedimiento administrativo, normalmente, produce la invalidez del acto final. Por lo tanto, la nulidad del acto administrativo, se encuentra relacionado con la falta, defecto o desaparición de alguno de sus requisitos o condiciones, señalándose que será inválido el acto que sea sustancialmente disconforme; siendo además que nuestro ordenamiento jurídico establece dos tipos de nulidades - según la gravedad de la violación cometida-: la relativa y la absoluta (nulidad absoluta y nulidad absoluta, evidente y manifiesta).

Siendo que habrá nulidad absoluta del acto cuando falten totalmente uno o varios de sus elementos constitutivos, real o jurídicamente (artículo 166 de la LGAP), y estamos ante la presencia de una nulidad relativa cuando el acto sea imperfecto en uno de sus elementos constitutivos, salvo que la imperfección impida la realización del fin, en cuyo caso la nulidad será absoluta (artículo 167 LGAP). En cualquier caso, el artículo 168 de la LGAP dispone que, al existir duda, se debe estar por la solución más favorable a la conservación y eficacia del acto.

Con fundamento en las anteriores consideraciones, se pondera que el procedimiento seguido resulta imperfecto, al desarrollarse sin la formalidad sustancial que deviene en garantizar dentro de su instrucción, la audiencia que dispone el supra citado numeral 50 del RAIRT. Audiencia que, a consideración de esta Unidad, forma parte del debido proceso establecido reglamentariamente. Además, dicha omisión se instituye en un vicio in procedendo, que provoca una indefensión al recurrente, el cual pretende en esta fase impugnatoria, le sea otorgada dicha oportunidad procedimental para referirse a los argumentos esbozados por su contraparte.

Del mismo modo y en conformidad con el ordinal 214.1 de la LGAP, debemos atender que el procedimiento administrativo funge como instrumento para que la Administración Pública –en este caso la Sutel-, pueda cumplir sus fines legales con respeto a los derechos subjetivos e intereses legítimos del administrado. A partir de lo cual se valora que las actividades in procedendo desplegadas, no permiten la adecuada consecución de los fines competenciales establecidos en el artículo 60 incisos e), f) y h) de la Ley N° 7593.

Por otra parte, en lo que atiene a la **medida cautelar** solicitada, el impugnante debe considerar la **validez y eficacia actual** de la resolución del Consejo de la Sutel numero RCS-0130-2011 de las 13:00 horas del 15 de junio de 2011, la cual en su Por Tanto IV dispuso fijar provisionalmente el precio anual a pagar por poste por parte de TELEVISORA DE COSTA RICA S.A a la CNFL (folios 346 al 358).

Medida provisional que sido dispuesta, hasta que las Partes acuerden el nuevo precio, o en su defecto, este sea fijado por el Consejo de la Sutel. Momento en el cual deberán realizar una compensación retroactiva entre ellas –de resultar procedente-, atendiendo a los saldos o diferencias que conlleve aplicar el precio o precios finales acordados o establecidos por la Sutel. Por lo cual, está esta Unidad Jurídica estima como improcedente aplicar al caso concreto, los precios establecidos en la resolución RCS-338-2013 de las 10:00 horas del 11 de diciembre del



**SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016**  
**02 de setiembre del 2016**

2013<sup>2</sup>, según lo pretende el recurrente.

*En lo que atiene a la incorporación de los precios de postería al expediente, tal y como lo indica el impugnante, dicha información debe constar en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, conforme al ordinal 80 inciso e) de la Ley N° 7593, sin que normativamente se disponga su necesaria incorporación a cada expediente administrativo mediante el cual se tramiten procedimientos sumarios de acceso e interconexión. En este sentido se estima como improcedente la solicitud planteada.*

*Ahora bien, en cuanto a la solicitud de una audiencia oral ante el Consejo de la Sutel, consideramos que lo correspondiente es aplicar las disposiciones del numeral 50 del RAIRT, y en la tramitación del asunto se confiera la audiencia correspondiente a las Partes involucradas.*

*Demás está indicar que por la forma cómo se resuelve, se omite pronunciamiento acerca de los demás agravios formulados por el recurrente, a saber, los puntos I, II y III del recurso.*

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

**POR TANTO**

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

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

1. Declarar admisible desde el punto de vista formal, el recurso de reposición presentado por **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.**, por haber sido interpuesto en tiempo y forma ante éste Órgano regulador.
2. Declarar con lugar, el recurso de reposición interpuesto por **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.**, y dejar sin efecto la resolución número RCS-081-2016, mediante la cual "*SE DICTA LA ORDEN DE ACCESO Y SE FIJA PRECIO DE USO COMPARTIDO DE LA POSTERÍA PROPIEDAD DE LA COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ A FAVOR DE TELEVISORA DE COSTA RICA, S.A.*".
3. Devolver los autos a la Dirección General de Mercados para que enderece el procedimiento conforme a lo establecido en el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.
4. Rechazar la medida cautelar solicitada por **TELEVISORA DE COSTA RICA S. A.**

**ACUERDO FIRME. NOTIFIQUESE**

**ACUERDO 002-049-2016**

**CONSIDERANDO:**

<sup>2</sup> Resolución dictada, en el procedimiento seguido entre la Empresas de Servicios Públicos de Heredia S.A. y Televisora de Costa Rica S.A. que se tramita en el expediente E0068-STT-INT-OT-00144-2010



**SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016**  
**02 de setiembre del 2016**

1. Que la SUTEL en el expediente -OT-00047-2010 tramita un procedimiento de intervención de uso compartido de Televisora de Costa Rica S.A. y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz
2. Que mediante acuerdo 012-003-2012 del acta 003-2012 del 18 de enero del 2012, el Consejo de la SUTEL nombró como órgano director del procedimiento al señor Daniel Quirós Zúñiga.
3. Que el artículo 152 de la Ley General de la Administración Pública, dispone que el acto administrativo podrá revocarse por razones de oportunidad, conveniencia o mérito, con las excepciones que contempla esta ley.

**ACUERDA:**

Revocar el nombramiento del señor Daniel Quirós Zúñiga y en su lugar nombrar al señor Juan Carlos Ovares Chacón funcionario de la Dirección General de Mercados, para que continúe con la tramitación del procedimiento.

**ACUERDO FIRME**  
**NOTIFIQUESE**

**ARTÍCULO 2**

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

**2.1 Retorno de numeración de cobro revertido servicios 800's por parte del Instituto Costarricense de Electricidad.**

De inmediato, el señor Presidente somete a conocimiento del Consejo el oficio 6989-SUTEL-DGM-2016 de fecha 01 de septiembre del 2016, mediante el cual la Dirección General de Mercados traslada el informe técnico sobre la recuperación de recurso numérico asignado al Instituto Costarricense de Electricidad mediante resolución RCS-175-2011, en vista de que la empresa a la que estaba asociada el servicio, solicitó el retiro

Al respecto el señor Walther Herrera procede a explicar los antecedentes del caso.

Se da un intercambio de impresiones, mediante el cual los señores Miembros del Consejo consideran necesario notificar cuanto antes el acuerdo que se adopte, razón por la cual se hace necesario que sea en firme, de conformidad con lo que establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

Después de analizado el tema, el Consejo, con base en lo conocido, dispone, por unanimidad:

**ACUERDO 003-049-2016**

1. Dar por recibidos el oficio 6989-SUTEL-DGM-2016 de fecha 01 de septiembre del 2016, mediante el cual la Dirección General de Mercados traslada el informe técnico sobre la recuperación de recurso numérico asignado al Instituto Costarricense de Electricidad mediante resolución RCS-175-2011, en vista de que la empresa a la que estaba asociada el servicio, solicitó el retiro.
2. Aprobar la siguiente resolución:



RCS-182-2016

**“RECUPERACIÓN DE RECURSO NUMÉRICO ASIGNADO AL  
INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”**

**EXPEDIENTE I0053-STT-NUM-OT-00136-2011**

**RESULTANDO**

1. Que mediante el oficio 264-751-2016 (NI-09508-2016); recibido el 01 de septiembre de 2016 el ICE presenta ante esta Superintendencia el retorno de la numeración de cobro revertido servicio especial 800, e indica que no está siendo utilizada. Dicha numeración contiene el siguiente detalle:

Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	Nombre Comercial	TIPO	OPERADOR	Nombre Cliente Solicitante
800	2345423	800-AFILIAD	Cobro revertido automático	ICE	Corporación CAEST S.A.

2. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, le corresponde a la Sutel controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo 35187-MINAET) corresponde a la Sutel la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- IV. Que para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 06389-SUTEL-DGM-2016 del 01 de septiembre de 2016, indica que en este asunto el Instituto Costarricense de Electricidad indica el recurso numérico que no se encuentra en uso y solicita que se proceda con el trámite de retorno de numeración por parte de esta Superintendencia. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:

“(…)

**II. Análisis de la recuperación de numeración**

1. Que el artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública (Ley 6227) indica lo siguiente:

“(…)

1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos





**SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016**  
**02 de setiembre del 2016**

*o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes.*

2. *Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa.*

(...)"

2. *Que el artículo 225 inciso 1. De la Ley 6227 indica:*

"(...)

1. *El órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses del administrado.*

(...)"

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

4. *Que de conformidad con el artículo 6 inciso 18) de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642), se define el recurso numérico como un recurso escaso.*

5. *Que corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) la supervisión de los recursos numéricos, asignados a los proveedores de telecomunicaciones; esto con el fin de monitorear y erradicar la retención de códigos sin uso planificado o requerido, basado en lo dispuesto en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración. En esta misma línea este Órgano Regulador puede requerir reportes de los operadores o en su defecto realizar pruebas de monitoreo del uso de numeración.*

6. *Que se tiene la manifestación de voluntad expresa del Instituto Costarricense de Electricidad, según el oficio 264-751-2016 (NI-09508-2016), de efectuar la devolución de los recursos numéricos citados en el apartado anterior.*

7. *Que de conformidad con el artículo 22 del Plan Nacional de Numeración la Sutel debe mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.*

8. *Por lo tanto, de conformidad con lo expuesto anteriormente, a la Sutel, como órgano que por mandato legal debe velar por la administración del recurso de numeración y mantener un registro actualizado del mismo, le corresponde la recuperación de los recursos numéricos citados anteriormente y que fueron asignados anteriormente al Instituto Costarricense de Electricidad, para que puedan ser asignados a solicitud de otros operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones que en el futuro los soliciten.*

**III. Conclusiones y Recomendaciones:**

1. *En vista de la información proporcionada por el ICE en su oficio 264-751-2016 (NI-09508-2016), corresponde recuperar el siguiente recurso numérico que le fue asignado anteriormente mediante la resolución número RCS-175-2011, aprobada mediante el acuerdo 011-065-2011 del 10 de agosto del 2011:*

Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	Nombre Comercial	TIPO	OPERADOR	Nombre Cliente Solicitante
800	2345423	800-AFILIAD	Cobro revertido automático	ICE	Corporación CAEST S.A.

2. *Notificar la respectiva resolución a todos los operadores/proveedores con numeración asignada por la Superintendencia de Telecomunicaciones.*



**SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016**  
**02 de setiembre del 2016**

- (...)"
- V. Que existe una manifestación expresa de voluntad por parte del ICE para devolver los recursos numéricos que se indican en el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 06389-SUTEL-DGM-2016 del 01 de septiembre de 2016.
- VI. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo al mérito de los autos y a partir de la manifestación del operador, lo procedente es recuperar el recurso numérico que estaba asignado a favor del Instituto Costarricense de Electricidad y actualizar el Registro de Numeración, acogiendo al efecto la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de esta Sutel.

**POR TANTO**

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

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

1. Recuperar el siguiente recurso numérico de cobro revertido, servicio especial 800 que se había asignado al Instituto Costarricense de Electricidad mediante la resolución número RCS-175-2011, aprobada por acuerdo 011-065-2011 del 10 de agosto del 2011:

Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	Nombre Comercial	TIPO	OPERADOR	Nombre Cliente Solicitante
800	2345423	800-AFILIAD	Cobro revertido automático	ICE	Corporación CAEST S.A.

2. Notificar esta resolución a todos los operadores con numeración asignada por esta Superintendencia de Telecomunicaciones.

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

**ACUERDO FIRME  
NOTIFIQUESE  
INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

**2.2 Asignación de numeración cobro revertido 800's a favor de Telefónica de Costa Rica TC, S.A.**

De inmediato, el señor Presidente somete a conocimiento del Consejo el oficio 6390-SUTEL-DGM-2015 de fecha 01 de setiembre del 2016, conforme el cual la Dirección General de Mercados presenta el informe sobre la solicitud de ampliación del recurso numérico especial 800's de la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S. A. (NI-06100-2016).

El señor Walther Herrera expone los principales antecedentes del caso e indica que la Dirección a su

**SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016**  
**02 de setiembre del 2016**

cargo concluye y por lo tanto recomienda a los Miembros del Consejo, que se asigne a favor de Telefónica de Costa Rica, S.A., la numeración solicitada. Asimismo, que no se declare la confidencialidad de los datos presentados.

Después de analizado el tema, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con base en lo conocido, dispone, por unanimidad:

**ACUERDO 004-049-2016**

1. Dar por recibido el oficio 6390-SUTEL-DGM-2015 de fecha 01 de setiembre del 2016, conforme el cual la Dirección General de Mercados presenta a los Miembros del Consejo, el informe sobre la solicitud de ampliación del recurso numérico especial 800's presentada por la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. (NI-06100-2016)
2. Aprobar la siguiente resolución:

**RCS-183-2016**

**“ASIGNACION DE RECURSOS DE NUMERACION ESPECIAL SERVICIOS 800's  
A FAVOR DE LA EMPRESA TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S. A.”**

**EXPEDIENTE T0053-STT-NUM-OT-00139-2011**

---

**RESULTANDO**

1. Que mediante el oficio TEF-Reg-0098-2016 (NI-06100-2016) recibido el 09 de junio de 2016, la compañía Telefónica presentó la solicitud para la asignación adicional de numeración para servicios de cobro revertido, número 800 con el siguiente detalle:
  - Un (1) número para servicio especial de cobro revertido 800 a saber: 800-2345423 para ser utilizado por la empresa Corporación CAEST S.A., según la solicitud del oficio TEF-Reg-0098-2016 (NI-06100-2016).
2. Que mediante oficio 04937-DGM-SUTEL-2016, con fecha del 11 de julio del 2016, se le previene la solicitud de asignación de recurso numérico dado que el número de cobro revertido solicitado se encuentra asignado al operador ICE mediante la resolución número RCS-175-2011 la cual fue aprobada mediante la sesión del consejo 011-065-2011 del 10 de agosto del 2011. Sobre esta numeración no consta renuncia ante la Superintendencia por parte del operador solicitante (ICE). Consecuentemente debe de solicitar un número que se encuentre disponible en el registro de numeración que se encuentra en el siguiente enlace electrónico <http://sutel.go.cr/sutel/documentos-plan-numeracion>.
3. Que mediante correo electrónico remitido por la señorita Yessenia Sibaja Salazar, asistente de Gerencia de la Corporación CAES S.A, quien solicita a la señorita Eva Castro, funcionaria del Instituto Costarricense de Electricidad en el área de Ventas de Soluciones Empresariales, la desconexión del servicio que cuentan con el ICE del número de cobro revertido 800-2343423, para la fecha del 31 de agosto del 2016 (NI-09242-2016).
4. Que mediante el oficio 06390-SUTEL-DGM-2016 del 31 de agosto de 2016, la Dirección General de Mercados rindió informe mediante el cual acredita que en este trámite la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A ha cumplido con los requisitos exigidos, tanto en el Plan Nacional de Numeración como en el procedimiento de asignación de recurso numérico regulado por la Sutel


**SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016**  
**02 de setiembre del 2016**

en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010, RCS-412-2010 y RCS-239-2013; y emite su recomendación acerca de la solicitud presentada por la empresa Telefónica de Costa Rica TC.

5. Que mediante el oficio 264-751-2016 (NI-09508-2016); recibido el 01 de septiembre de 2016 el ICE presenta ante esta Superintendencia el retorno del número 800-2345423 (800-AFILIAD) para el servicio de cobro revertido.
6. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, le corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley 7593 establece que el Consejo de la Sutel debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 22 del Plan Nacional de Numeración (Decreto Ejecutivo 35187-MINAET), corresponde a la Sutel la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- IV. Que mediante resolución RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, publicada en el diario oficial La Gaceta, número 9 del 14 de enero del 2010, modificada y complementada mediante las resoluciones RCS-131-2010, RCS-412-2010 y RCS-239-2013, el Consejo de la Sutel dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.
- V. Que para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 06390-SUTEL-DGM-2016, indica que en este asunto la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A ha cumplido con los requisitos exigidos, tanto en el Plan Nacional de Numeración como en el procedimiento de asignación de recurso numérico regulado por la Sutel en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010, RCS-412-2010 y RCS-239-2013. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:

"(...)

**2) Sobre la solicitud del número especial de llamadas de cobro revertido: 800-2345423:**

- *En el caso particular, el operador cuenta ya con la asignación numeración 800 para el servicio de cobro revertido.*
- *Por la naturaleza de la solicitud y del recurso de numeración objeto de ésta, en este caso no se considera necesario acreditar que el operador ha llegado al 60% del uso de la numeración previamente asignada. Esto en vista de que este tipo de numeración se solicita un número o un grupo de números a la vez, pero no en bloques.*
- *Se tiene que la citada solicitud se relaciona con la petición del cliente comercial que pretende obtener los servicios de telecomunicaciones correspondientes a cada caso, por parte de Telefónica de Costa Rica TC, S.A., según lo que consta en el siguiente cuadro:*



**SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016**  
**02 de setiembre del 2016**

Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	Nombre Cliente Solicitante
800	2345423	Corporación CAES S.A.

- Al tener ya numeración asignada para los servicios de numeración 800's de cobro revertido y habiéndose comprobado la interoperabilidad para dicho servicio, resulta solo necesario verificar la disponibilidad del número 800-2345423 solicitado en el registro de numeración cuyo control está a cargo de la Dirección General de Mercados.
- Efectuada dicha verificación, se tiene que el número 800-2345423, fue asignado al Instituto Costarricense de Electricidad mediante la resolución RCS-175-2011, no obstante mediante oficio 264-751-2016 (NI-09508-2016); recibido el 01 de septiembre de 2016 el ICE presenta ante esta Superintendencia el retorno del número 800-2345423 (800-AFILIAD, por lo que habiéndose acreditado el cumplimiento de los requisitos que el procedimiento de asignación exige, según lo que consta en el primer apartado de este informe, se recomienda efectuar la asignación del número anteriormente indicado.

**3) Sobre la solicitud de Confidencialidad.**

- En la petitoria de asignación de numeración especial el operador Telefónica de Costa Rica TC, S.A. solicita la declaratoria de confidencialidad de la información proporcionada en el documento visible a folio 1727 del expediente administrativo que dice: "...Con fundamento en la resolución RCS-341-2012, formalmente se solicita que la información proporcionada sea declarada confidencial por tratarse de datos y proyecciones estratégicos para la compañía."
- Al respecto al acuerdo 006-071-2012, del 14 de noviembre del 2012, aprobó la resolución No. RCS-341-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la cual es referente a la "Declaratoria de confidencialidad de indicadores de mercado"
- Que la información presentada en el oficio TEF-Reg0098-2016 (NI-06100-2016) de la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. corresponde a información general en los cuales se describen las asignaciones del recurso numérico asignado para la identificación de los usuarios con servicios de comunicaciones, así como la información que presentó cuando se procedió a realizar la autorización para la asignación de recurso de numeración al brindarle la admisibilidad e inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. Dado que esto corresponde a descripciones generales del servicio, no se considera que sea información que deba ser declarada como de carácter confidencial.
- Si bien la empresa aduce que se trata de datos y proyecciones estratégicos para la compañía, no se encuentran en el folio indicado tales proyecciones. Adicionalmente, los datos presentados se refieren a descripciones generales en los cuales se señalan las asignaciones del recurso numérico asignado para la identificación de los usuarios.
- Adicionalmente, la empresa no indica la razón por la cual la divulgación de la información proporcionada en los requisitos generales y específicos de la RCS-590-2009 y sus modificaciones RCS-131-2010, RCS-412-2010 y RCS-239-2013 ocasionaría un perjuicio a Telefónica de Costa Rica TC S.A., por lo que no se cumple con las condiciones para que sea declarada la información proporcionada como de carácter confidencial.
- En consecuencia, para la Dirección General de Mercados no considera que esa información deba ser declarada como confidencial.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones:**

1. De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, se recomienda asignar a favor de Telefónica de Costa Rica TC, S.A. la siguiente numeración, conforme a la solicitud planteada en el oficio número TEF-Reg-0098-2016 (NI-06100-2016)



**SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016**  
**02 de setiembre del 2016**

Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	# Registro Numeración	Nombre Comercial	Tipo	Operador	Nombre Cliente Solicitante
800	2345423	41016500	800-AFILIAD	Cobro revertido automático	Telefónica de Costa Rica TC, S.A.	Corporación CAEST S.A.

2. No declarar la confidencialidad de los datos presentados con la solicitud, al carecer de fundamentación técnica y jurídica suficiente que acredite una posible lesión para la empresa.

(...)"

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

**POR TANTO**

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

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

1. Asignar a la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A., cédula de persona jurídica 3-101-610198, la siguiente numeración:

Servicio Especial	Número Comercial (7 Dígitos)	# Registro Numeración	Nombre Comercial	Tipo	Operador	Nombre Cliente Solicitante
800	2345423	41016500	800-AFILIAD	Cobro revertido automático	Telefónica de Costa Rica TC, S.A.	Corporación CAEST S.A.

2. No declarar la confidencialidad de los datos presentados en el oficio TEF-Reg-0098-2016 (NI-06100-2016), al carecer de fundamentación técnica y jurídica suficiente que acredite una posible lesión para la empresa
3. Apercibir a la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A., que debe asegurar y garantizar la interoperabilidad de los servicios y de toda la numeración asignada por la Sutel, en cumplimiento de lo establecido por el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, el Plan Nacional de Numeración y el Procedimiento de Asignación de Numeración establecido por la Sutel.
4. Notificar esta resolución a todos los operadores con numeración asignada, con el propósito de velar por la continuidad del servicio al usuario final y que se configuren las rutas necesarias que aseguren la interoperabilidad de la numeración asignada en esta resolución, en un plazo máximo



**SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016**  
**02 de setiembre del 2016**

de dos días hábiles.

5. Apercibir a la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A., que debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores, para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
6. Apercibir a la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A., que de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración, deberá entregar un reporte semestral utilizando el formato y cumpliendo con los plazos establecidos por la Sutel en la resolución RCS-016-2015 de la utilización de todos los códigos numéricos asignados.
7. Apercibir a la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A., que de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las condiciones y términos de su título habilitante, es obligación de los operadores y proveedores de servicios, permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias.
8. Advertir que de conformidad con el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, la Sutel podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados a la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la Sutel y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido.
9. Apercibir a la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A., que el recurso numérico asignado está sujeto al cumplimiento de las condiciones dispuestas en el artículo 16 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de las Telecomunicaciones que indica que los cliente y usuarios tendrán derecho a acceder en iguales condiciones a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores o proveedores interconectados; y a lo dispuesto en el artículo 8 del mismo reglamento que indica que todo servicio será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones. Por ello, los operadores y proveedores deben asegurar la naturaleza demanial y universal de los recursos numéricos asignados y en razón de ello deberán permitir irrestrictamente la accesibilidad e interoperabilidad total a los demás operadores y proveedores que cuenten con recursos de numeración asignados por la Sutel.
10. En razón de lo anterior y de conformidad con el acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, de comprobarse el incumplimiento de las disposiciones adoptadas por el Consejo de la Sutel, se procederá a recuperar del recurso numérico asignado y/o a la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.
11. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor de la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A., en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, el cual debe estar disponible en la página electrónica de la Sutel, según artículo 80 de la Ley General de Telecomunicaciones y punto XVI de la resolución No RCS-590-2010.

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

**ACUERDO FIRME. NOTIFIQUESE**  
**INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**



**SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016**  
*02 de setiembre del 2016*

### ARTÍCULO 3

#### PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

*Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios Mario Campos Ramírez, Glenn Fallas Fallas, Jorge Salas Santana y César Valverde Canossa.*

#### **3.1 Propuesta de recomendaciones de la Comisión responsable de la elaboración del Cartel de licitación para la contratación de los servicios de "Call Center".**

El señor Presidente presenta para conocimiento de los Miembros del Consejo, la propuesta de cartel para la "Contratación de servicios profesionales para la atención de los usuarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones por medio de un centro de contactos".

Se conoce el oficio 6371-SUTEL-DGC-2016 del 30 de agosto del 2016, mediante el cual los integrantes de la Comisión responsable de la elaboración del Cartel de licitación para la contratación de los servicios de "Call Center", hace del conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones una serie de observaciones en atención a lo dispuesto en el acuerdo 016-025-2016 de la sesión 025-2016, celebrada el 11 de mayo del 2016.

Al respecto el señor Glenn Fallas indica, que en atención a lo dispuesto en el acuerdo 016-025-2016, de la sesión ordinaria 025-2016 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 11 de mayo del 2016, la Comisión responsable de la elaboración del cartel de licitación para la contratación de los servicios de "Call Center", expone lo siguiente:

1. De conformidad con lo requerido en el acuerdo 016-025-2016 este grupo de trabajo mediante el oficio 5438-SUTEL-DGC-2016 del 29 de julio del 2016, remitió al Consejo de la Superintendencia el borrador del cartel.
2. Del mismo modo, mediante el oficio 5669-SUTEL-DGC-2016 del 05 de agosto del 2016, esta Comisión realizó una serie de recomendaciones con relación a las modificaciones que deben realizarse de carácter estructural y físicas en la Institución con el fin de implementar lo señalado en el cartel propuesto.
3. Al día de hoy, este grupo de trabajo no cuenta con la posición oficial del Consejo de la SUTEL, sobre el destino de la propuesta entregada del Cartel SUTEL o de la colaboración que brindaría la ARESEP en este campo.

El señor Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez señala que inicialmente se pensó en contratar los servicios en conjunto con la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), aprovechando la disposición del Regulador General actual de aprovechar economías de escala y tratar de optimizar el uso de los recursos institucionales entre SUTEL y ARESEP cuando proceda.

Los señores miembros de la Comisión mencionan que luego de indagar sobre los términos de la contratación que ARESEP desea realizar y a pesar de no haber recibido una comunicación formal, se conoce que, conforme lo expuesto en las reuniones sostenidas entre ambas Instituciones, que la Autoridad Reguladora desea convenir solo los servicios de call center y chat, y dado que ya se encuentra en la fase de adjudicación, no existe la posibilidad de negociar los precio por minuto con el aumento de tráfico que implicaría para la SUTEL, por lo que el criterio de los Miembros de la Comisión es contratar un servicio conforme a las necesidades institucionales.

La señora Maryleana Méndez Jiménez añade que, según la información que proporciona el Comité,



**SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016**  
**02 de setiembre del 2016**

desde el 29 de julio del 2016, la SUTEL estaba lista con el cartel, razón por la cual no tiene claro por qué se ha dado el atraso.

Considera oportuno, que en caso de que así se decida, se debe enviar un oficio a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, mediante el cual se reviertan las solicitudes realizadas con anterioridad y agradeciendo su disposición.

El señor Glenn Fallas Fallas indica que, por problemas de tiempo se hace necesario dar prioridad al trámite que llevará el cartel de licitación que incluye las necesidades completas según lo recomendado por la Comisión.

El señor Mario Campos Ramírez señala la importancia de llevar a cabo un análisis presupuestario con el fin de dar contenido a la contratación, así como que se tome en cuenta los cambios propuestos originalmente en las áreas, así como el espacio físico necesario.

Se da un intercambio de impresiones conforme el cual, se considera necesario el solicitar a la Dirección General de Calidad que lleve a cabo una revisión de la propuesta, así como que realice un cronograma de actividades y el análisis de viabilidad presupuestaria, todo con el fin de proceder a la aprobación definitiva del tema en una próxima sesión.

Dada la urgencia de llevar a cabo las gestiones con el fin de buscar una solución definitiva a este tema, el señor Fallas Fallas solicita, en atención a lo dispuesto mediante numeral 2) del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública, la aprobación en firme de este acuerdo.

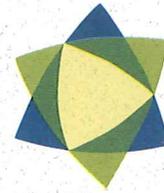
Dado lo anterior, los señores Miembros del Consejo deciden por unanimidad:

**ACUERDO 005-049-2016**

**CONSIDERANDO QUE:**

1. Que mediante acuerdo 016-025-2016 de la sesión 025-2016, celebrada el 11 de mayo del 2016, el Consejo de la SUTEL designó la *"Comisión de trabajo responsable de la elaboración del Cartel de licitación para la contratación de los servicios de -Call Center-"*
2. Que el pasado 30 de agosto la citada Comisión mediante oficio 06371-SUTEL-DGC-2016, sometió a valoración del Consejo de la SUTEL una serie de recomendaciones sobre el funcionamiento de los servicios de Call Center, atención de correos electrónicos, recepción institucional y atención de redes sociales.
3. Que se realizaron gestiones para evaluar la contratación conjunta de una solución institucional para los servicios de Call Center, entre la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP) y esta Superintendencia.
4. Que considerando que el proceso de contratación llevado a cabo por la ARESEP se encuentra en fase de valoración de ofertas y dado que las necesidades de centro de contactos por parte de SUTEL implican más servicios de los previstos en el proceso llevado por ARESEP, se determinó que lo más conveniente para satisfacer la necesidad de SUTEL, es la realización de un concurso individual.
5. Que, por ende, la SUTEL requiere iniciar a la brevedad posible la realización de una licitación abreviada para la contratación de los servicios de Call Center, atención de correos electrónicos, recepción institucional y atención de redes sociales.

**POR TANTO:**



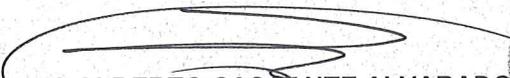
**SESIÓN EXTRAORDINARIA 049-2016**  
**02 de setiembre del 2016**

1. Dar por recibido el oficio 06371-SUTEL-DGC-2016 del 30 de agosto del 2016, mediante el cual los integrantes de la Comisión de trabajo responsable de la elaboración del Cartel de licitación para la contratación de los servicios de "Call Center", hicieron del conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones una serie de observaciones en atención a lo dispuesto en el acuerdo 016-025-2016 de la sesión 025-2016, celebrada el 11 de mayo del 2016.
2. Solicitar a la citada Comisión que someta al Consejo en la sesión del 07 de setiembre del 2016 una propuesta del Cartel de licitación para la contratación de los servicios de "Call Center" de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el cual incluya un cronograma de trabajo y la definición de los montos presupuestarios requeridos para llevar a cabo dicha licitación y poder contar con los servicios en el 2017, proceso para el cual contará con la colaboración de la Unidad de Proveeduría de Dirección General de Operaciones.
3. Solicitar a la Unidad Jurídica y la Proveeduría Institucional que lleven a cabo un trámite expedito a la revisión y visto bueno de cada una de las fases del proceso de contratación administrativa para con urgencia realizar el trámite para la contratación de los servicios de "Call Center" en la Superintendencia de Telecomunicaciones durante el 2017.
4. Autorizar a la Presidencia del Consejo que a la brevedad posible informe a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos la determinación realizada de conformidad con lo señalado en el punto anterior.

**NOTIFIQUESE**

**A LAS 11:50 HORAS FINALIZA LA SESIÓN.**

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

  
**LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO**  
**SECRETARIO DEL CONSEJO**



  
**MANUEL EMILIO RUIZ GUTIÉRREZ**  
**PRESIDENTE DEL CONSEJO**