
SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

supedite al otro. De tal forma, la potestad de la SUTEL como autoridad sectorial de competencia, es ajena e independiente a la determinación de la existencia de condiciones de competencia efectiva. Por lo cual, no llevan razón los señores Diputados al considerar que, de continuarse con la declaratoria de competencia efectiva, se estaría violentando el principio de seguridad jurídica.

Sin perjuicio de lo anterior, conviene aclarar que, al día de hoy, todas las denuncias por prácticas monopolísticas interpuestas en relación con los servicios móviles, servicios fijos, servicios de banda ancha y servicios internacionales ya han sido resueltas por la SUTEL.

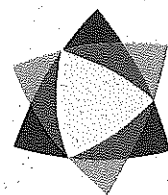
- XV. Que en razón de los elementos destacados de previo este Consejo de la SUTEL considera que es procedente ampliar el análisis de la propuesta presentada por la DGM en el informe 6419-SUTEL-DGM-2016 en relación con el mercado mayorista de acceso y originación en una red móvil para incorporar la información adicional presentada en el marco del proceso de consulta pública.

POR TANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones y demás normativa de general y pertinente de aplicación,

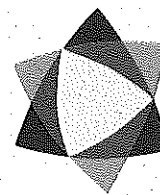
**EL CONSEJO DE LA
 SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
 RESUELVE:**

1. **DAR** por atendidas las consultas de los señores Ari Reyes, Ana Grettel Molina González, Krissia Peraza, Lidianeth Mora Cabezas, Luis Aguilar y Ana Monge Fallas.
2. **RECHAZAR** las observaciones presentadas por los señores Randall Álvarez, Nelsy Saborío, Lisa Campabadal Jiménez, Susan Corrales Salas, Mario Zúñiga Álvarez, Alber Díaz Madrigal, David Reyes Gatjens, Juan Antonio Rodríguez Montero, José Molina Ulate, Christopher David Vargas Araya, Roberto Jácomo Soto, Allan Baal, José Matarrita Sánchez, Carlos Watson, Pablo Gamboa, Alberto Rodríguez Corrales ya que la desregulación tarifaria es una potestad de la SUTEL.
3. **RECHAZAR** la observación del señor José Cabezas Ramírez por carecer de fundamentación.
4. **RECHAZAR** las observaciones de los señores Leiner Vargas Alfaro y Allan Baal por no llevar razón en sus argumentaciones.
5. **RECHAZAR** las observaciones de los señores Susan Corrales Salas y Leiner Alberto Vargas Alfaro ya que en el presente proceso se siguió el procedimiento definido reglamentariamente.
6. **RECHAZAR** las observaciones de los señores Lizandro Antonio Pineda Chaves y Guadalupe Martínez Esquivel por no guardar relación con la propuesta sometida a consulta pública.
7. **RECHAZAR** las observaciones presentadas por los señores María Laura Rojas, Frederick Grant Esquivel, Luis Diego Madrigal Bermúdez, Orlando Paniagua Rodríguez, Guillermo Sánchez Aguilar, Susan Corrales Salas, Ramón Martínez González, Freddy Barrios Acevedo, Jorge Arturo Loria Zúñiga, Arturo Sánchez Ulloa, Mauricio Calderón Rivera, Veronique Hascal Durand, Alfredo Vega, Ana Novoa, Edgar Arguedas Medina, Leiner Vargas Alfaro, Gioconda Cabalceta Dambrosio, Crista Pacheco Cabalceta, Alexandra Álvarez Tercero, Jim Fischer, Julio Arguello Ruiz, Luis Diego Mesén Delgado, Oren Marciano, Melissa Arguedas, Teresa Murillo De Diego, Luis Guillermo Mesén Vindas, Rosa Coto Tristán, Christopher David Vargas Araya, Roberto Jácomo Soto, Fabián Picado, Cristian Jackson, Josseline Gabelman, Ariel Sánchez Calderón, Carlos Watson, Ciska Raventos, Rafael Rivera Zúñiga, Ana Monge Fallas, por referirse a una supuesta propuesta tarifaria de la SUTEL de



SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

- cobro por descarga, la cual no guarda relación con la propuesta sometida a consulta pública.
8. **NO ATENDER** la observación del señor Ralph Carlson por haberse presentado en idioma distinto al español.
 9. **DECLARAR** extemporánea y por tanto inadmisible la observación del señor Terrillynn West.
 10. **ACOGER** parcialmente la observación presentada por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD en relación con el mercado mayorista de terminación en la red móvil del ICE, en particular sobre el plazo otorgado para presentar la Oferta de Interconexión por Referencia, el cual en concordancia con el plazo otorgado a otros operadores y al mismo INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD en relación con otros servicios, debe ser de nueve meses. Rechazar los demás puntos planteados en la observación en relación con este mercado por no llevar razón en sus argumentaciones.
 11. **DECLARAR** extemporánea y por tanto inadmisible la observación de los Diputados de la Fracción del Frente Amplio para el período cuatrienal de la legislatura 2014-2018.
 12. **ACOGER** la propuesta presentada por la Dirección General de Mercados en el informe 6419-SUTEL-DGM-2016 en relación con el mercado mayorista de terminación en redes móviles individuales.
 13. **DEFINIR** el mercado del servicio mayorista de terminación en redes móviles individuales como el servicio que proporciona un operador de una determinada red de telefonía móvil, a otros operadores y proveedores de servicios de voz (fijos o móviles), para que estos últimos puedan terminar las comunicaciones que originan sus abonados, las cuales tienen como destino un abonado conectado a la red del operador de red de telefonía móvil. Este servicio incluye tanto la terminación de llamadas como de mensajes cortos. Existe un mercado de terminación en la red de cada uno de los operadores móviles de red que operan en el país.
 14. **DECLARAR** que el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD posee poder sustancial en el mercado del servicio mayorista de terminación en su red móvil.
 15. **DECLARAR** que CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. posee poder sustancial en el mercado del servicio mayorista de terminación en su red móvil.
 16. **DECLARAR** que TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. posee poder sustancial en el mercado del servicio mayorista de terminación en su red móvil.
 17. **DECLARAR** que ninguno de los mercados relevantes del servicio mayorista de terminación en las redes móviles individuales se encuentra en competencia efectiva.
 18. **MANTENER** el mercado relevante del servicio mayorista de terminación en la red móvil del INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD en la lista de mercados relevantes sujetos de regulación ex-ante, en los términos de lo definido en los artículos 73 inciso i) y 75 inciso b) de la Ley N° 7593.
 19. **INCLUIR** los mercados relevantes del servicio mayorista de terminación en la red móvil de CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. y del servicio mayorista de terminación en la red móvil de TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. en la lista de mercados relevantes sujetos de regulación ex-ante, en los términos de lo definido en los artículos 73 inciso i) y 75 inciso b) de la Ley N° 7593.
 20. **IMPONER** al INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, a CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. y a TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. las siguientes



obligaciones como instrumentos que buscan eliminar los problemas de competencia encontrados en los mercados relevantes del servicio mayorista de terminación en las redes móviles individuales:

a. Hacer pública la información que SUTEL solicite, la cual deberá ser suficiente, clara, completa y precisa.

Se debe imponer la presente obligación en virtud de que ésta tiene como objetivo agilizar la detección de cualquier conducta contraria a las obligaciones y prohibiciones establecidas en la normativa costarricense, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones impuestas específicamente por la Sutel en el presente mercado y de esta manera incentivar la competencia en los mercados minoristas, siendo el principal beneficiado el usuario final, fin que encuentra su fundamento en los principios de transparencia y no discriminación establecidos en la normativa. La Sutel determinará qué información se deberá hacer pública de conformidad con las condiciones de mercado y de información que ella considere, lo hará en el momento en que lo considere oportuno.

b. Mantener contabilidades de costos separadas para cada servicio, de acuerdo con los reglamentos.

La obligación de mantener contabilidades de costos separadas para cada servicio se concibe como un mecanismo de control por parte de la Sutel para prevenir el desarrollo de subsidios cruzados y otras prácticas contrarias a la competencia, tales como el favorecimiento a determinados operadores o proveedores específicos, entre otros. Esta obligación se establece en apoyo a la necesidad de información que requiere el regulador para poder dar un seguimiento adecuado al comportamiento del operador importante del mercado.

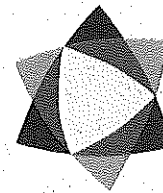
La presente obligación responde a la necesidad de información suficiente sobre los ingresos y costos totales de los distintos servicios de telecomunicaciones, ya que a partir de ellos la Sutel podrá supervisar y verificar el cumplimiento de la legislación aplicable, ya que permite conocer de forma desagregada los costos de los servicios de los operadores de telecomunicaciones que se encuentren sujetos a regulación, así como verificar el cumplimiento de otras de las obligaciones impuestas, tal y como es el caso de la orientación a costos en la determinación de los cargos de terminación y otros cargos mayoristas asociados.

El cumplimiento de esta obligación se deberá ejecutar en los términos de lo establecido en la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-187-2014 de las 10:00 horas del 06 de agosto de 2014.

Los operadores sujetos de dar cumplimiento a esta obligación deberán iniciar con los cronogramas de implementación de la contabilidad regulatoria definidos en la citada RCS-187-2014 a partir de la publicación de la resolución final que defina los mercados relevantes.

c. Abstenerse de realizar las prácticas monopolísticas señaladas en el régimen sectorial de competencia correspondiente o en la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor.

Esta obligación es de aplicación general, y no exclusiva de los operadores importantes, e inmediata a todos los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones. Sin embargo, se impone en este acto a los operadores importantes, en consideración de lo establecido en el artículo 75 inciso 2 subinciso iii) de la Ley 7593, buscando reafirmar la obligación que tienen todos los operadores y proveedores del mercado de telecomunicaciones de abstenerse de realizar cualquiera de las prácticas monopolísticas señaladas en la normativa correspondiente al régimen sectorial de competencia o en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472.



- d. Dar libre acceso a sus redes y a los servicios que por ellas preste, en forma oportuna y en condiciones razonables y no discriminatorias, a los prestadores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, a los generadores y receptores de información y a los proveedores y usuarios de servicios de información.**

Como fue determinado previamente la interconexión directa con los OMR del mercado es de gran relevancia para los restantes operadores de telefonía del mercado, de tal forma que la negativa de interconectarse directamente lleva aparejado un deterioro de los términos en que los restantes operadores acceden a los insumos mayoristas necesarios para la prestación de los servicios minoristas de telefonía, principalmente por el incremento en el costo de interconexión que les representa a los otros operadores la interconexión indirecta vía tránsito. Así esta obligación de dar libre acceso a sus redes a los restantes prestadores de servicios de telecomunicaciones en condiciones razonables y no discriminatorias no sólo evitaría eventuales abusos de los operadores importantes, sino que también favorecería la competencia a nivel minorista.

- e. Proporcionar, a otros operadores y proveedores, servicios e información de la misma calidad y en las mismas condiciones que la que les proporciona a sus filiales o asociados y a sus propios servicios.**

Se impone esta obligación en cumplimiento del principio de transparencia y no discriminación presente en la normativa. Ya que los operadores y proveedores que requerían este tipo de servicios son usualmente sus competidores a nivel minorista, así se busca que un determinado operador importante no preste determinados servicios en condiciones distintas a las que se le presta a empresas de su mismo grupo económico. Siendo entonces que, el operador importante debe de atender las solicitudes razonables de acceso a recursos específicos de sus redes y a su utilización de la misma manera en que lo haría para sí mismo o cualquier asociado.

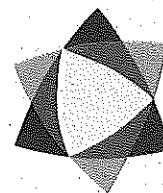
- f. Facilitar el acceso oportuno a sus instalaciones esenciales y poner, a disposición de los operadores y proveedores, información técnica relevante, en relación con estas instalaciones, así como cumplir las obligaciones propias del régimen de acceso e interconexión.**

Se impone esta obligación por cuanto es imprescindible para el desarrollo de las telecomunicaciones un acceso oportuno a las instalaciones que los otros operadores requieran. Por lo que el operador importante debe velar por que las solicitudes razonables de acceso a recursos específicos de sus redes y a su utilización sean atendidas en un período de tiempo razonable evitando demoras injustificadas que repercutan en el desarrollo de las actividades del operador solicitante y por ende en los servicios brindados al usuario.

Asimismo, el operador importante deberá proporcionar la información necesaria a los otros operadores sobre las especificaciones técnicas, características de las redes, condiciones de suministro, utilización y precios a fin de asegurar la interoperabilidad de las redes y el desarrollo de la competencia en los mercados minoristas asociados. El cumplimiento de la presente obligación se debe dar atendiendo las disposiciones establecidas en el Reglamento de Régimen de Acceso e Interconexión de la Redes de Telecomunicaciones (RAIRT).

- g. Abstenerse de divulgar o utilizar indebidamente la información de competidores, adquirida al proveer interconexión, arrendamiento o acceso a sus instalaciones esenciales.**

Se impone esta obligación en virtud de que el operador importante, como parte de las negociaciones de acceso e interconexión, tendrá acceso a información privilegiada sobre las redes de los otros operadores y proveedores. De tal forma que resulta un contrasentido



SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

establecer obligaciones de acceso e interconexión para incentivar la competencia, pero permitir que el operador importante pudiese utilizar para su propio beneficio la información obtenida de los otros operadores y proveedores, quienes, son sus competidores en los mercados minoristas asociados. Esta obligación asimismo responde al principio de confidencialidad presente en la normativa nacional y en protección a la libertad de empresa, protegido en la Constitución Política.

- h. Exigirles que ofrezcan acceso a los elementos de red, de manera desagregada y en términos, condiciones y tarifas, orientados a costos que sean razonables, no discriminatorios y transparentes, para el suministro de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, de conformidad con lo que reglamentariamente se indique. El cálculo de los precios y las tarifas estarán basados en los costos atribuibles a la prestación del servicio y de la infraestructura, los cuales deberán incluir una utilidad en términos reales, no menor que la media de la industria nacional o internacional; en este último caso, con mercados comparables en la industria de las telecomunicaciones.***

Como fue indicado previamente actualmente el cargo de interconexión representa un porcentaje muy significativo, superior en todos los casos al 40% del tope tarifario minorista, del costo total de la prestación del servicio, en esos términos un eventual abuso en el mercado mayorista de terminación afectaría significativamente la provisión del servicio a nivel minorista. Siendo a su vez que, como fue determinado también de previo, existe falta de poder compensatorio entre el ICE y los restantes OMR del mercado y entre los operadores de telefonía fija IP y todos los OMR, lo que implica que estos mercados reúnen las condiciones para que se pudieran presentar abusos en la determinación del cargo de terminación y demás cargos asociados a la prestación mayorista del servicio.

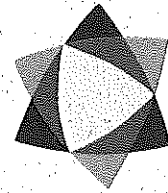
Por lo anterior se considera que es imprescindible imponer la obligación de que los operadores importantes declarados en estos mercados ofrezcan acceso a los elementos de red, de manera desagregada y en términos, condiciones y tarifas, orientados a costos que sean razonables, no discriminatorios y transparentes. Estos cargos o tarifas deberán ser calculados a partir de la metodología definida en la resolución RCS-137-2010 de las 10:50 horas del 05 de marzo de 2010. Para verificar lo anterior los operadores importantes deberán remitir ante la SUTEL los modelos de costos que dieron sustento a los cargos presentados ante la SUTEL.

Si los cálculos presentados por los operadores importantes no llegan a ajustarse a la metodología previamente definida, la Sutel podrá utilizar sus propios modelos de costos para determinar unos cargos de terminación y demás cargos asociados que favorezcan la competencia a nivel minorista.

- i. Suministrar una Oferta de Interconexión por Referencia (OIR), suficientemente desglosada, que contenga los puntos de acceso e interconexión y las demás condiciones técnicas, económicas y jurídicas, que sirvan como marco de referencia para el establecimiento de acuerdos de interconexión o resoluciones de la Sutel. La OIR deberá ser aprobada por la Sutel, la cual podrá efectuar modificaciones, enmiendas o aclaraciones para el cumplimiento de los principios y objetivos de esta Ley.***

La Oferta de Interconexión por Referencia es un instrumento que busca facilitar las negociaciones de interconexión entre los restantes operadores del mercado y los operadores importantes de cada mercado de terminación móvil. Esta obligación permite acelerar las negociaciones entre operadores y proveedores, lo que lleva a generar transparencia en cuanto a las condiciones que se ofrecen para el servicio de terminación tanto para llamadas como para SMS.

Esta obligación debe cumplirse en los términos de lo establecido en los artículos 58 y 59 del Reglamento de Acceso e Interconexión de las Redes de Telecomunicaciones. A su vez dicha

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

Oferta estará sujeta a las observaciones y modificaciones que sean señaladas por la Sutel durante el proceso de revisión, así como la que se determine vía resolución. La OIR debe estar lo suficientemente desglosada y ser clara en los aspectos, técnicos, económicos, jurídicos y de procedimiento. Es deber de cada operador importante mantener actualizada la OIR. Una vez que la OIR haya sido aprobada por la SUTEL esta se deberá publicar en el diario oficial La Gaceta y el operador deberá ponerla a disposición en su página web.

Se otorga un plazo de nueve meses a partir de la publicación en La Gaceta de la resolución que defina los nuevos mercados relevantes de telecomunicaciones para que los operadores importantes sujetos a la obligación de presentar una OIR puedan dar cumplimiento a la misma.

En el caso del ICE, quien contaba con esta obligación conforme la primera revisión de mercados relevantes realizada por la SUTEL en la resolución RCS-307-2009, se entiende que la OIR aprobada mediante resoluciones RCS-059-2014 de las 15:45 horas del 28 de marzo del 2014 y RCS-110-2014 de las 16:30 horas del 23 de mayo de 2014, continua vigente hasta tanto no se dé la aprobación de una nueva OIR, la cual debe ser presentada en el mismo plazo de nueve meses otorgado al resto de operadores.

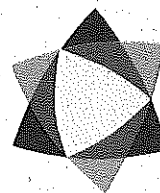
21. **IMPONER** al INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, a CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. y a TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A., la siguiente obligación en relación con el servicio mayorista terminación en un red móvil y exclusivamente en favor de nuevos OMR en el caso de que, producto del acuerdo N° 354-2015-TEL-MICITT publicado en La Gaceta N° 27 del 09 de febrero de 2016 o de otro proceso de licitación de espectro posterior, llegara a ingresar otro u otros operadores móviles de red al mercado, como un instrumento que buscan eliminar los problemas de competencia encontrados en el mercado relevante asociado. Esta obligación se mantendrá vigente en favor del nuevo OMR por un período de cinco años a partir del ingreso efectivo, sea de la puesta a disposición de servicios a los usuarios finales de telecomunicaciones, del nuevo OMR en el mercado minorista de telecomunicaciones móviles:
- a. *Contar con un cargo de terminación en su red móvil que favorezca el desarrollo del nuevo operador móvil de red.*
22. **DEROGAR** parcialmente la RCS-307-2009 de las 15:35 horas del 24 de setiembre de 2009, exclusivamente en lo ahí dispuesto en relación con el Mercado 16: "Servicios de acceso e interconexión (terminación de comunicaciones)", en particular en lo referente a la terminación móvil.
23. **ESTABLECER** que las próximas revisiones de este mercado relevante se realizarán con una periodicidad máxima de tres años.

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

ACUERDO 019-068-2016

- I. Dar por recibido el oficio 6419-SUTEL-DGM-2016 por el cual la Dirección General de Mercados somete a consideración del Consejo el informe en relación con el mercado minorista de telecomunicaciones móviles para incorporar la información adicional presentada en el marco del proceso de consulta pública.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-265-2016

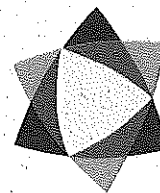


**“REVISIÓN DEL MERCADO DEL SERVICIO MINORISTA DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES,
ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA EN DICHO MERCADO, DECLARATORIA DE
OPERADORES IMPORTANTES E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES”**

EXPEDIENTE GCO-DGM-MRE-01553-2016

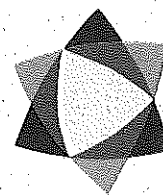
RESULTANDO

1. Que por resolución RCS-307-2009 de las 15 horas y 35 minutos del 24 de septiembre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) emitió la *“DEFINICIÓN DE LOS MERCADOS RELEVANTES Y DE LOS OPERADORES Y/O PROVEEDORES IMPORTANTES”*.
2. Que en el Alcance Digital N° 39 al Diario Oficial La Gaceta N° 104 del 1° de junio del 2015, se publicó la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-082-2015 de las 12 horas y 50 minutos del 13 de mayo del 2015, denominada: *“Metodología para el análisis del grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones”*.
3. Que el 18 de mayo de 2015 mediante acuerdo 010-024-2015 de la sesión ordinaria del Consejo de la SUTEL 024-2015 del 13 de mayo de 2015 se instruyó a la Dirección General de Mercados (DGM) para que ejecutara las acciones necesarias para continuar con el proceso de análisis del grado de competencia en los mercados de telecomunicaciones (folios 002 al 004).
4. Que el 22 de julio de 2016 mediante acuerdo 009-039-2016 de la sesión ordinaria 039-2016 del 20 de julio del 2016, el Consejo de la SUTEL emitió una serie de lineamientos a la DGM para cursar el procedimiento de revisión, definición y análisis de los mercados relevantes (folios 005 al 008).
5. Que el 12 de agosto de 2016 mediante acuerdo 021-043-2016 de la sesión ordinaria 043-2016 del 10 de agosto de 2016 el Consejo de la SUTEL instruyó a la DGM para que la propuesta de revisión, definición y análisis de mercados relevantes se agrupe de la siguiente manera: a) Servicios Fijos, b) Servicios Móviles, c) Servicios de Banda Ancha Residencial y d) Servicios Internacionales (folios 009 al 010).
6. Que en fecha 31 de agosto de 2016 mediante oficio 6419-SUTEL-DGM-2016 la DGM remitió la *“Propuesta de definición de los Mercados Relevantes asociados a los servicios móviles, análisis del grado de competencia, determinación de los operadores y proveedores importantes en dichos mercados e imposición de obligaciones a dichos operadores y proveedores”* (folios 011 al 175).
7. Que a su vez este oficio tiene una serie de informes anexos, a saber: Informe final de la contratación 2015LA-00003-SUTEL, Informe final de la contratación 2015LA-000006-SUTEL, Informe final de la contratación 2015LA-000007-SUTEL, Informe de Estadísticas del Sector Telecomunicaciones de Costa Rica 2015 y Metodología aplicada para efectos de proyección de variables de demanda (folios 549 al 1168).
8. Que el 04 de octubre de 2016 mediante acuerdo 005-055-2016 de la sesión extraordinaria 055-2016 del 30 de setiembre de 2016 el Consejo de la SUTEL dio por recibidos los informes 6419-SUTEL-DGM-2016, 6420-SUTEL-DGM-2016, 6421-SUTEL-DGM-2016 y 6422-SUTEL-DGM-2016, asimismo instruyó a la DGM para que llevara a cabo la consulta relativa a la definición de mercados y análisis del grado de competencia, designación de operadores o proveedores importantes y la imposición de obligaciones específicas de los mercados asociados a los servicios móviles; a los servicios de banda ancha residencial; a los servicios fijos, y a los servicios internacionales; de conformidad con el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (folios 1169 al 1173).



SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

9. Que por Gaceta N° 193 del 07 de octubre de 2016 se cursó invitación a participar del proceso de consulta pública dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones en torno a la definición preliminar de los mercados relevantes (folio 1174).
10. Que adicionalmente por medio de oficios particulares se cursó invitación a las siguientes instituciones y organizaciones a participar del proceso de consulta pública relativa a la definición de mercados y análisis del grado de competencia, designación de operadores o proveedores importantes y la imposición de obligaciones específicas de los mercados asociados a los servicios móviles; a los servicios de banda ancha residencial; a los servicios fijos, y a los servicios internacionales:
 - q. Mediante oficio 07831-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Latina de Costa Rica a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1313 a 1314).
 - r. Mediante oficio 07832-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Hispanoamericana a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1315 a 1316).
 - s. Mediante oficio 07833-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1317 a 1318).
 - t. Mediante oficio 07834-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Autónoma de Centroamérica a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1319 a 1320).
 - u. Mediante oficio 07835-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Internacional de las Américas a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1321 a 1322).
 - v. Mediante oficio 07836-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad de Costa Rica a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1323 a 1324).
 - w. Mediante oficio 07837-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Nacional a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1325 a 1326).
 - x. Mediante oficio 07838-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Estatal a Distancia a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1327 a 1328).
 - y. Mediante oficio 07839-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó al Instituto Tecnológico de Costa Rica a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1329 a 1330).
 - z. Mediante oficio 07840-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Técnica Nacional a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1331 a 1332).
 - aa. Mediante oficio 07841-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó al Instituto Nacional de Aprendizaje a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1333 a 1334).
 - bb. Mediante oficio 07842-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a Consumidores de Costa Rica (CONCORI) a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1335 a 1336).
 - cc. Mediante oficio 07843-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Asociación de Consumidores Libres a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1337 a 1338).
 - dd. Mediante oficio 07844-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Federación Nacional de Asociaciones de Consumidores de Costa Rica a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1339 a 1340).
 - ee. Mediante oficio 07845-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó al Ministerio de Educación Pública a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1341 a 1342).
 - ff. Mediante oficio 07846-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1343 a 1344).
11. Que por Gaceta N° 203 del 24 de octubre de 2016 se amplió por cinco días hábiles el plazo de la consulta pública relativa a la definición de mercados y análisis del grado de competencia, designación de operadores o proveedores importantes y la imposición de obligaciones específicas de los mercados asociados a los servicios móviles; a los servicios de banda ancha residencial; a los servicios fijos, y a los servicios internacionales (folio 1357).
12. Que por Gaceta N° 209 del 01 de noviembre de 2016 se amplió por segunda vez por cinco días hábiles adicionales el plazo de la consulta pública relativa a la definición de mercados y análisis del grado de competencia, designación de operadores o proveedores importantes y la imposición de obligaciones específicas de los mercados asociados a los servicios móviles; a los servicios de banda

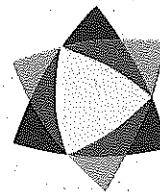


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

ancha residencial; a los servicios fijos, y a los servicios internacionales (folio 1414).

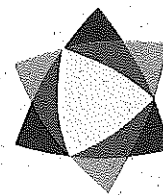
13. Que se recibieron las siguientes observaciones:

1. Que el 07 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-10980-2016) el señor Randall Álvarez (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1177).
2. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-10999-2016) el señor Lizandro Antonio Pineda Chaves (no indica número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1178).
3. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11002-2016) la señora Nelsy Saborío (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1179).
4. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11003-2016) el señor José Cabezas Ramírez, portador de la cédula de identidad 1-0558-0925, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1180).
5. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11004-2016) la señora María Laura Rojas (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1181).
6. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11005-2016) la señora Lisa Campabadal Jiménez, portadora de la cédula de identidad 1-1438-0770, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1182).
7. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11008-2016) el señor Frederik Grant Esquivel, portador de la cédula de identidad N° 9-0049-0527 presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1183 a 1184).
8. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11009) el señor Luis Diego Madrigal Bermúdez (no indicó número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1185 a 1186).
9. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11010-2016) el señor Orlando Paniagua Rodríguez, portador de la cédula de identidad 4-0162-0216, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1187).
10. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11011-2016) el señor Guillermo Sánchez Aguilar, portador de la cédula de identidad 4-0200-0848, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1188).
11. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11015-2016) la señora Guadalupe Martínez Esquivel (no indicó número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1189).
12. Que el 10 y 11 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11017-2016 y NI-11090-2016) la señora Susan Corrales Salas, portadora de la cédula de identidad 4-0203-0396 presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1190 y 1202).
13. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11031-2016) el señor Ramón Martínez González, portador de la cédula de residencia 155809495218, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1191).
14. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11036-2016) el señor Freddy Barrios Acevedo, portador de la cédula de identidad 5-0236-0988, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1192).



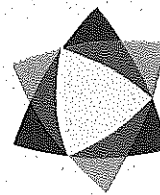
SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

15. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11041-2016) el señor Jorge Arturo Loría Zúñiga, portador de la cédula de identidad 6-0223-0495, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1193).
16. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11043-2016) el señor Arturo Sánchez Ulloa, portador de la cédula de identidad 7-0107-0213, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada. Lo anterior fue reiterado mediante correo electrónico (NI-11079-2016) del 11 de octubre del 2016 (folios 1194 a 1195 y 1197 a 1199).
17. Que el 11 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11064-2016) el señor Mauricio Calderón Rivera, portador de la cédula de identidad 1-1104-0466, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1196).
18. Que el 11 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11081-2016) la señora Veronique Hascal Durand, portadora de la cédula de identidad 8-0066-0938, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1200).
19. Que el 11 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11082-2016) el señor Mario Zúñiga Álvarez (no indica número de cédula de identidad), presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1201).
20. Que el 11 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11092-2016) el señor Alfredo Vega (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presenta sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1203).
21. Que el 12 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11142-2016) la señora Ana Novoa (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1204).
22. Que el 12 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11143-2016) el señor Alber Díaz Madrigal (no indicó número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1205).
23. Que el 12 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11144-2016) el señor David Reyes Gatjens, portador de la cédula de identidad 1-0825-0397, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1206).
24. Que el 12 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11146-2016) el señor Edgar Arguedas Medina, portador de la cédula de identidad 5-0160-0100, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1207).
25. Que el 12 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11149-2016) el señor Leiner Alberto Vargas Alfaro, portador de la cédula de identidad 2-0444-0266, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada. Lo anterior fue reiterado por el señor Vargas Alfaro mediante correos electrónicos (NI-11337-2016, NI-11405-2016) del 19 y 20 de octubre del 2016. Asimismo, el 03 de noviembre del 2016 mediante correos electrónicos (NI-12113-2016 y NI-12114-2016) el señor Vargas Alfaro amplió sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1208 a 1210, 1230 a 1233, 1238 a 1241, 1623 a 1627).
26. Que el 13 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11171-2016) la señora Gioconda Cabalceta Dambrosio, portadora de la cédula de identidad 1-0496-0240, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1213).
27. Que el 13 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11172-2016) la señora Crista Pacheco Cabalceta, portadora de la cédula de identidad 1-1597-0294, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1214).
28. Que el 13 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11175-2016) la señora Alexandra Álvarez Tercero, portadora de la cédula de identidad 1-1416-0497, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1215).

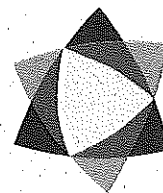


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

29. Que el 13 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11176-2016) el señor Jim Fischer (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1216).
30. Que el 14 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11205-2016) el señor Julio Arguello Ruiz (no indica número de cédula de identidad), presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1217).
31. Que el 14 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11206-2016) el señor Juan Antonio Rodríguez Montero (no indicó número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1218).
32. Que el 14 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11208-2016) el señor Luis Diego Mesén Delgado, portador de la cédula de identidad 1-0584-0696, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1219).
33. Que el 14 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11217-2016) el señor Oren Marciano (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1220).
34. Que el 18 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11284-2016) la señora Melissa Arguedas (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad), presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1221).
35. Que el 18 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11286-2016) la señora Teresa Murillo De Diego, portadora de la cédula de identidad 3-0250-0456, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1222).
36. Que el 18 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11292-2016) el señor José Molina Ulate (no indicó número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1223 a 1224).
37. Que el 19 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11320-2016) el señor Ari Reyes (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1225).
38. Que el 19 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11329-2016) el señor Luis Guillermo Mesén Vindas (no indicó número de cédula de identidad), presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1226 a 1227). Asimismo, el 16 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12365-2016) el señor Vindas Mesén amplió de manera extemporánea sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1226 a 1227 y 1875).
39. Que el 19 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11331-2016) la señora Rosa Coto Tristán, portadora de la cédula de identidad 1-0820-0088, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1228 a 1229).
40. Que el 20 de octubre del 2016 mediante nota sin número (NI-11432-2016) el señor Christopher David Vargas Araya, portador de la cédula de identidad 1-1276-0066, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1242 a 1296).
41. Que el 21 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11522-2016) el señor Roberto Jácamo Soto, portador de la cédula de identidad 6-0368-917, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1348 a 1350).
42. Que el 24 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11571-2016) la señora Ana Grettel Molina González (no indica número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1359).
43. Que el 25 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11606-2016) el señor Allari Baal (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1360 a 1361).

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

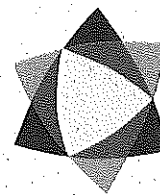
44. Que el 26 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11686-2016) la señora Krissia Peraza (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1376).
45. Que el 27 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11714-2016) el señor Fabián Picado (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1389).
46. Que el 27 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11715-2016) la señora Josseline Gabelman (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1390).
47. Que el 27 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11716-2016) el señor José Matarrita Sánchez (no indicó número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1391).
48. Que el 27 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11718-2016) el señor Cristian Jackson (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) manifestó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1392).
49. Que el 27 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11767-2016) la señora Lidianeth Mora Cabezas (no indica número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1393 a 1396).
50. Que el 27 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11775-2016) el señor Ariel Sánchez Calderón (no indicó número de cédula de identidad), presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1397).
51. Que el 27 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11786-2016) el señor Luis Aguilar (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1404).
52. Que el 28 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11830-2016) el señor Carlos Watson (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1405).
53. Que el 28 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11834-2016) el señor Pablo Gamboa (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1406).
54. Que el 31 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11883-2016) el señor Alberto Rodríguez Corrales (no indica número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1409).
55. Que el 01 de noviembre del 2016 mediante escrito RI-222-2016 (NI-11996-2016) el señor Víctor Manuel García Talavera, portador de la cédula de residencia 1158-1717-6621, en su condición de apoderado general de Claro CR Telecomunicaciones S.A., presentó sus observaciones con relación a la consulta pública (folios 1430 a 1621).
56. Que el 03 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12082-2016) el señor Mario Enrique Pacheco Loaiza, no indica número de cédula de identidad, en representación de Telefónica de Costa Rica TC, S.A., presentó sus observaciones con relación a la consulta pública (folio 1622).
57. Que el 04 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12161-2016) la señora Ciska Raventos (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad), portadora de la cédula de residencia 900360482, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1628).
58. Que el 07 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12232-2016) la señora Ana Monge Fallas, portadora de la cédula de identidad 1-0523-0393, presentó algunas observaciones con relación a la consulta

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

pública realizada. Asimismo, el 09 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12346-2016) amplió sus observaciones con relación a la consulta pública realizada, lo cual fue reiterado mediante correos electrónicos con número de ingreso NI-12368-2016 y NI-12369-2016 (folios 1629, 1756 a 1758 y 1786 a 1809).

59. Que el 07 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12260-2016) los señores Erick Ulate Quesada y Gilberto Campos Cruz (no indican número de cédula de identidad), en su condición de Presidente y Vicepresidente respectivamente de la Asociación Consumidores de Costa Rica, presentaron sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1645 a 1647).
60. Que el 08 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12275-2016) el señor Rafael Rivera Zúñiga, portador de la cédula de identidad 5-0210-0167, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1648).
61. Que el 08 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12277-2016) el señor Ralph Carlson (no indica segundo apellido, ni número de documento de identificación) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1649).
62. Que el 08 de noviembre del 2016 el señor Pablo Bello Arellano, en su condición de Director Ejecutivo de la Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASIET) mediante correo electrónico (NI-12292-2016) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1650 a 1660).
63. Que el 08 de noviembre del 2016 mediante oficio DH-DAEC-699-2016 (NI-12335-2016) Monserrat Solano Carboni, en su condición de Defensora de los Habitantes de la República presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1667 a 1683).
64. Que el 08 de noviembre del 2016 mediante oficio 6000-2078-2016 (NI-12342-2016) el señor Jaime Palermo Quesada en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma del Instituto Costarricense de Electricidad, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1684 a 1750).
65. Que el 09 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12345-2016) la señora Ana Lucia Ramírez Calderón en su condición de Directora Ejecutiva de la Asociación Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1751 a 1755).
66. Que el 09 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12347-2016) el señor Edwin Estrada Hernández, en su condición de Viceministro del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1759 a 1781).
67. Que el 10 de noviembre del 2016 mediante oficio EVAS-JFFA-163-2016 (NI-12419-2016) algunos representantes elegidos en la Asamblea Legislativa para el periodo cuatrienal de la legislatura 2014-2018 por el Partido Frente Amplio presentaron de manera extemporánea sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1820 a 1827).
68. Que el 15 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12579-2016) el señor Terrillynn West (no indica segundo apellido, ni número de documento de identificación), presentó de manera extemporánea sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1874).
14. Que el 21 de noviembre de 2016 mediante oficio 8791-SUTEL-DGM-2016, la DGM remitió al Consejo de la SUTEL su "Informe técnico sobre observaciones presentadas en la consulta pública relativa a los informes para la definición de mercados relevantes, análisis del grado de competencia en dichos mercados, designación de operadores o proveedores importantes y la imposición de obligaciones específicas a dichos operadores, en relación con los servicios de telecomunicaciones móviles, de banda ancha residencial, fijos e internacionales", el cual contempla el análisis de las distintas observaciones remitidas en el marco del proceso de consulta pública.
15. Que se han llevado a cabo las acciones útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO



I. COMPETENCIA DE LA SUTEL PARA DEFINIR LOS MERCADOS RELEVANTES, ANALIZAR EL GRADO DE COMPETENCIA EN LOS MERCADOS DE TELECOMUNICACIONES Y DEFINIR LOS OPERADORES O PROVEEDORES IMPORTANTES

- I. Que por Ley N° 8660 del 8 de agosto del 2008, Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones; se creó el sector de telecomunicaciones costarricense, y la SUTEL como órgano encargado de "regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones". (Artículos 1, 2 inciso c) y 38 de la Ley N° 8660, 59 y 60 de la Ley N° 7593 del 9 de agosto de 1996, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos).
- II. Que al tenor de los numerales 73 inciso i) y 75 inciso b) de la Ley N° 7593 en concordancia con el 52 inciso b) de la Ley N° 8642 y el 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, Reglamento del 6 de octubre de 2008; corresponde a la SUTEL determinar la existencia de operadores y proveedores importantes en cada uno de los mercados relevantes y analizar el grado de competencia efectiva que estos presenten.
- III. Que el numeral 73 inciso i) de la referida Ley N° 7593 establece que para declarar un mercado como relevante, determinar su nivel de competencia y la existencia de operadores y proveedores con poder sustancial de mercado deberá atenderse a los criterios definidos en los artículos 13, 14 y 15 de la Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, *Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor*.
- IV. Que a su vez el artículo 2 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, Decreto Ejecutivo N° 37899 del 8 de julio del 2013, define mercado relevante como *"Conjunto de productos o servicios que el consumidor considera como intercambiables o sustituibles en un momento dado, en razón de sus características, precio, o su uso esperado. Lo anterior, en un área geográfica donde se ofrecen o demandan productos o servicios en condiciones de competencia suficientemente homogéneas y apreciablemente distintas de las condiciones de competencia de otras áreas vecinas"*.
- V. Que en esa misma línea, el numeral 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, establece que el Consejo de la SUTEL *"determinará el mercado relevante sobre la base de los criterios que se describen en el artículo 14 de la Ley 7472 y de conformidad con lo establecido en los incisos b) e i) del artículo 73 de la Ley No. 7593"*; y preceptúa que por resolución fundada así los declarará y definirá los operadores o proveedores importantes que existan en cada uno de esos mercados. A ese efecto, dispone que la SUTEL deberá emplear los siguientes elementos:

"Una cuota del mercado del operador o proveedor superior al 25%, determinada por la Sutel dependiendo del mercado del que se trate, ya sea por número de clientes, volumen físico de ventas (tráfico), ingresos o cualquier combinación de estas u otros factores que así considere la Sutel.

Control de instalaciones esenciales.

Superioridad o ventajas tecnológicas que no sean fácilmente adquiribles por uno o más de los operadores o proveedores distintos del posible operador o proveedor importante.

Economías de escala.

Integración vertical del operador o proveedor.

Red de distribución y venta muy desarrollada.

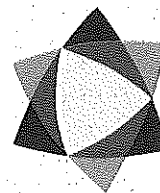
Ausencia de competencia potencial.

Obstáculos a la expansión de las operaciones de otros operadores o proveedores.

Exclusividad o dominio en una zona geográfica específica.

Los costos de desarrollar canales alternativos o de acceso limitado. (...)"

- VI. Que por su parte, el artículo 75 de la Ley N° 7593 preceptúa:
"b) Obligaciones de los operadores o proveedores importantes:



- i. Hacer pública la información que esta solicite, la cual deberá ser suficiente, clara, completa y precisa.
- ii. Mantener contabilidades de costos separadas para cada servicio, de acuerdo con los reglamentos.
- iii. Abstenerse de realizar las prácticas monopolísticas señaladas en el régimen sectorial de competencia correspondiente o en la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor.
- iv. Someterse al régimen tarifario correspondiente.
- v. Dar libre acceso a sus redes y a los servicios que o por ellas presten, en forma oportuna y en condiciones razonables y no discriminatorias, a los prestadores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, a los generadores y receptores de información y a los proveedores y usuarios de servicios de información.
- vi. Proporcionar, a otros operadores y proveedores, servicios e información de la misma calidad y en las mismas condiciones que la que les proporciona a sus filiales o asociados y a sus propios servicios.
- vii. Facilitar el acceso oportuno a sus instalaciones esenciales y poner, a disposición de los operadores y proveedores, información técnica relevante, en relación con estas instalaciones, así como cumplir las obligaciones propias del régimen de acceso e interconexión.
- viii. Abstenerse de divulgar o utilizar indebidamente la información de competidores, adquirida al proveer interconexión, arrendamiento o acceso a sus instalaciones esenciales.
- ix. Exigirles que ofrezcan acceso a los elementos de red, de manera desagregada y en términos, condiciones y tarifas, orientados a costos que sean razonables, no discriminatorios y transparentes, para el suministro de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, de conformidad con lo que reglamentariamente se indique. El cálculo de los precios y las tarifas estarán basados en los costos atribuibles a la prestación del servicio y de la infraestructura, los cuales deberán incluir una utilidad en términos reales, no menor que la media de la industria nacional o internacional; en este último caso, con mercados comparables en la industria de las telecomunicaciones.
- x. Suministrar una Oferta de Interconexión por Referencia (OIR), suficientemente desglosada, que contenga los puntos de acceso e interconexión y las demás condiciones técnicas, económicas y jurídicas, que sirvan como marco de referencia para el establecimiento de acuerdos de interconexión o resoluciones de la Sutel. La OIR deberá ser aprobada por la Sutel, la cual podrá efectuar modificaciones, enmiendas o aclaraciones para el cumplimiento de los principios y objetivos de esta Ley.
- xi. Las demás funciones que establece esta Ley."

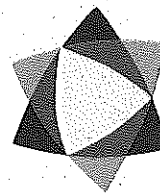
VII. Que en virtud de lo anterior se concluye que es competencia del Consejo de la SUTEL:

- s. Definir y analizar los mercados relevantes del sector telecomunicaciones.
- t. Determinar la existencia de operadores o proveedores importantes.
- u. Imponer a los operadores y proveedores importantes las obligaciones contenidas en el artículo 75 inciso b) de la Ley 7593.

VIII. Que asimismo se determina que en la valoración de un mercado relevante se deben determinar los niveles de competencia y la presencia de operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con poder sustancial de mercado que deban ser declarados como importantes.

IX. Que el artículo 6 de la Ley N° 8642 define competencia efectiva como la "circunstancia en la que ningún operador de redes o proveedor de servicios de telecomunicaciones, o grupo de cualquiera de estos, puede fijar los precios o las condiciones de mercado unilateralmente, restringiendo el funcionamiento eficiente de este, en perjuicio de los usuarios" (inciso 7); y a los operadores o proveedores importantes como aquellos que ostentan "capacidad de afectar materialmente, teniendo en consideración los precios y la oferta, los términos de participación en los mercados relevantes, como resultado de controlar las instalaciones esenciales o hacer uso de su posición en el mercado" (inciso 17). Así la competencia efectiva en el mercado de telecomunicaciones se asocia con una circunstancia en la que no existe un operador o proveedor importante con poder sustancial de mercado o un grupo de estos que ejerzan dominancia conjunta.

X. Que mediante la resolución RCS-082-2015 de las 12:50 horas del 13 de mayo de 2015, publicada en el Alcance Digital N° 39 al Diario Oficial La Gaceta N° 104 del 1° de junio del 2015, el Consejo de la SUTEL integró los anteriores elementos en una metodología de análisis que permite



determinar el grado de competencia que prevalece en un determinado mercado.

- XI. Que, en consecuencia, la revisión de mercados relevantes no sólo es una obligación del Regulador, sino que también constituye una práctica común, necesaria y continua tendente a adaptar la regulación a las circunstancias que presentan los distintos mercados de telecomunicaciones en respuesta a los cambios tecnológicos y las preferencias de los consumidores. De ahí, SUTEL ostenta la competencia legal para que en el caso de que los mercados no se encuentren en competencia efectiva, imponer las obligaciones a los operadores y proveedores importantes en los términos y forma previstas en el artículo 75 de la Ley N° 7593.

II. REDEFINICIÓN DEL MERCADO DEL SERVICIO MINORISTA DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES A PARTIR DE LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN RCS-307-2009

- XIII. Que, con ocasión de la apertura de las telecomunicaciones en Costa Rica, y en cumplimiento de la normativa aplicable, la SUTEL dictó la resolución N° RCS-307-2009 de las 15 horas y 35 minutos del 24 de setiembre del 2009 "*Definición de los mercados relevantes y de los operadores y/o proveedores importantes*", en la que determinó los siguientes mercados relevantes:

- Acceso a la red pública de telecomunicaciones desde una ubicación fija para clientes residenciales.
- Servicios de comunicaciones de voz con origen en una ubicación fija y destino nacional.
- Servicios de transferencia de datos de acceso conmutado.
- Acceso a la red pública de telecomunicaciones desde una ubicación móvil.
- Servicios de comunicaciones de voz con origen en una ubicación móvil y destino nacional.
- Servicios de comunicaciones de mensajería corta.
- Servicios de transferencia de datos a través de redes móviles.
- Servicio de comunicaciones de voz con origen en ubicación fija y destino internacional.
- Servicio de comunicaciones de voz con origen en ubicación móvil y destino internacional.
- Servicios de transferencia de datos de acceso conmutado.
- Servicios de transferencia de datos de acceso permanente (dedicado).
- Servicios de itinerancia nacional e internacional.
- Desagregación de elementos de acceso a la red pública de telecomunicaciones.
- Servicios de acceso e interconexión (originación de comunicaciones).
- Servicios de acceso e interconexión (terminación de comunicaciones).
- Servicios de acceso e interconexión (tránsito de comunicaciones).

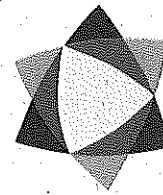
- III. Que sin embargo resulta necesario determinar si las anteriores definiciones de mercados relevantes continúan siendo válidas.
- IV. Que el informe 6419-SUTEL-DGM-2016 contiene la propuesta de la SUTEL para la redefinición del servicio minorista de telecomunicaciones móviles.
- V. Que de dicha propuesta el Consejo de la SUTEL destaca lo siguiente en relación con el mercado del servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

1. Dimensión de producto

En la resolución RCS-307-2009 del Consejo de la SUTEL se encuentran definidos cuatro mercados asociados con los servicios minoristas de telecomunicaciones móviles. Estos mercados corresponden a:

- Mercado 4: "Acceso a la red pública de telecomunicaciones desde una ubicación móvil".
- Mercado 5: "Servicios de comunicaciones de voz con origen en una ubicación móvil y destino nacional".
- Mercado 7: "Servicios de comunicaciones de mensajería corta".
- Mercado 10: "Servicio de transferencia de datos a través de redes móviles".

En relación con los servicios minoristas de acceso a la red móvil, voz móvil, mensajería corta y

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

transferencia de datos a través de redes móviles, conviene mencionar que si bien actualmente están ubicados en mercados relevantes separados, lo cierto del caso es que no sólo los operadores y proveedores de servicios están en la capacidad de ofrecerlos de manera conjunta a través de sus plataformas tecnológicas, sino que los servicios también son demandados de dicha manera por parte de los usuarios.

Así las cosas, el servicio de acceso a la red móvil, el cual se da mediante la adquisición de tarjetas conocidas como módulo de identificación de abonado o SIM (Subscriber Identity Module), permite al usuario acceder a los servicios de voz (recepción y envío de llamadas), servicios de mensajería, servicio de acceso a internet y otros servicios suplementarios. Igualmente, el consumo de estos servicios también es factible a través de la misma terminal (teléfono celular).

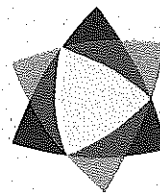
Según la Comisión Europea¹⁸⁹ para determinar si dos productos son distintos, sea que conforman dos mercados relevantes diferentes, se debe partir de la demanda de los consumidores, de tal manera que se entiende que *"dos productos son distintos si, no existiendo una vinculación o venta por paquetes, un número sustancial de clientes compraría o habría comprado el producto vinculante sin comprar también al mismo proveedor el producto vinculado, lo que haría posible producir de forma independiente tanto el producto vinculante como el vinculado. Las pruebas de que dos productos son distintos pueden consistir en pruebas directas de que, pudiendo elegir, los clientes compran por separado el producto vinculante y el vinculado a fuentes de suministro distintas, o en pruebas indirectas tales como la presencia en el mercado de empresas especializadas en la fabricación o venta del producto vinculado sin el producto vinculante o de cada uno de los productos vendidos en un paquete por la empresa dominante, o pruebas que indiquen que las empresas con poco poder de mercado, especialmente en mercados competitivos, tienden a no vincular o vender por paquetes estos productos"*.

Lo anterior implica que para determinar si los servicios de acceso a la red móvil, voz móvil, mensajería corta y transferencia de datos a través de redes móviles constituyen mercados relevantes independientes se debe determinar si existe un número suficiente de usuarios, sea una demanda suficiente, para cada uno de los servicios vistos por separado, lo que a su vez podría permitir la existencia de proveedores diferentes para cada servicio.

En razón de lo anterior hay dos puntos centrales a definir, el primero de ellos es si los usuarios adquieren de manera independiente o no los anteriores servicios, y el segundo de ellos es si existen proveedores que ofrezcan de manera independiente dichos servicios. En lo relativo al hecho de si los usuarios adquieren de manera independiente o no los servicios de acceso a la red móvil, voz móvil, mensajería corta y transferencia de datos a través de redes móviles, resulta claro que para los primeros tres servicios la vinculación de la demanda parece más evidente. En lo referente a los servicios de llamadas nacionales y SMS la encuesta de sustituibilidad realizada por la DGM destaca que un 100% de los usuarios encuestados tienen un servicio que incluye telefonía y SMS, lo que evidentemente permite concluir que estos servicios son adquiridos de manera conjunta por los usuarios de telefonía móvil, razón por la cual los mismos deben pertenecer al mismo mercado relevante.

Ahora bien, en lo referente a la vinculación en la demanda entre los servicios de llamadas nacionales, SMS e internet móvil, la encuesta de sustituibilidad realizada por la DGM destaca que un 86,5% de los usuarios encuestados tienen un servicio que incluye telefonía nacional, SMS e internet móvil. Lo cual también constituye fuerte evidencia de que los usuarios también adquieren el servicio de internet móvil como parte de un paquete único de servicios móviles. Debe tenerse presente que, si bien aún hay una parte de los usuarios que no adquiere dentro de su paquete de servicios móviles, el acceso a internet móvil, este porcentaje no sólo es pequeño, sino que además un análisis prospectivo debería llevar a concluir que la tendencia del mismo es a reducirse aún más dada la importancia que ha adquirido el servicio de internet por el desarrollo de nuevas aplicaciones y servicios que se ofrecen sobre dicha plataforma. Esto se constata también en la evolución misma de los indicadores de la SUTEL, los cuales muestran que entre

¹⁸⁹ Comisión Europea. (2009). *Comunicación de la Comisión — Orientaciones sobre las prioridades de control de la Comisión en su aplicación del artículo 82 del Tratado CE a la conducta excluyente abusiva de las empresas Dominantes*. Diario Oficial de la Unión Europea C 45/7.

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

diciembre 2010 y junio 2015 el porcentaje de usuarios de telefonía móvil que tenía conjuntamente el servicio de internet móvil pasó de ser un 19% a un 64%.

Para clarificar aún más este punto conviene tener presente que las variaciones en la oferta de uno de estos servicios afectan la decisión de compra de los usuarios para los tres servicios, de tal manera que si llegara a producirse por ejemplo un aumento en el precio del servicio de internet móvil que lleve al usuario a sustituir su servicio por el de otro proveedor, lo cierto es que el usuario al migrar hacia un nuevo proveedor no lo haría sólo para el servicio de internet móvil, sino también para los servicios de llamadas nacionales y SMS. Un caso similar ocurre entre las llamadas y el servicio de internet móvil, de tal manera que un usuario podría elegir tener un servicio de internet de menor calidad si esto le permite, por ejemplo, contar con una mayor cobertura en el servicio de llamadas. De tal manera que la demanda del servicio de llamadas también viene a afectar indirectamente la demanda del servicio de internet móvil. En este sentido la afectación en la demanda de ambos servicios es bidireccional, siendo que uno afecta al otro y viceversa.

Cabe señalar que, si bien existe un servicio de acceso a Internet móvil, a través de terminales conocidas como Data Card, el cual se adquiere por separado de la voz, la encuesta de sustituibilidad realizada por la SUTEL evidencia que sólo un 0,5% de los usuarios encuestados adquiere su servicio de internet móvil de manera independiente de otros servicios. Este dato a su vez es consistente con las estadísticas de la SUTEL las cuales indican que sólo un 1% del total de conexiones de Internet móvil utilizan terminales Data Card. Lo cual viene a reforzar el hecho de que también existe una demanda insuficiente por este servicio de manera independiente al servicio de llamadas móviles y SMS.

Lo anterior implica que las decisiones de compra de estos tres servicios al estar vinculadas implican que, desde el punto de vista de la demanda, los mismos constituyen complementos que se adquieren de manera conjunta y que por tanto pertenecen al mismo mercado relevante.

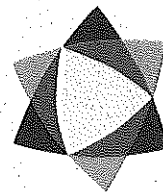
En lo referente a la existencia de proveedores que ofrezcan de manera independiente dichos servicios, resulta claro que los proveedores de servicios móviles que pueden ofrecer uno y otro servicio son los mismos, sean los OMR (operadores móviles de red) y los OMV (operadores móviles virtuales). De tal manera que no existen operadores y proveedores que se dediquen de manera exclusiva a ofrecer estos servicios de forma individual, sino que todos los proveedores del mercado tienen una oferta conjunta que incluye, en la mayoría de los casos, los servicios de acceso a la red móvil, voz móvil, mensajería corta y transferencia de datos a través de redes móviles.

Precisamente al no existir proveedores alternativos para la provisión de los servicios asociados a los servicios móviles las condiciones de competencia en los servicios de acceso, llamadas con origen fijo y destino nacional, SMS e internet móvil no son diferentes, siendo que todos los servicios son prestados por exactamente la misma cantidad de operadores y proveedores. Así las cosas, no existen fuerzas competitivas que afecten de manera diferente estos servicios o que puedan venir a compensar el poder del que goce un determinado operador en uno u otro servicio, es decir no existe sustitución desde el punto de vista de la oferta diferenciada para ambos tipos de servicios, razón por la cual no existen razones suficientes que justifiquen mantener ambos servicios como mercados relevantes separados.

En razón de lo desarrollado de previo, se concluye que en la medida que los usuarios contratan los servicios de acceso a la red móvil, voz móvil, mensajería corta y transferencia de datos a través de redes móviles de manera conjunta y que a su vez los proveedores ofrecen dichos servicios también de manera conjunta, se entiende que el mercado relevante a ser analizado, lo constituye el Mercado minorista de telecomunicaciones móviles, el cual incluye los antiguos Mercados 4, 5, 7 y 10 definidos en la resolución RCS-307-2009.

Por lo tanto, el mercado relevante que se estaría analizando en el presente estudio corresponde al servicio minorista de telecomunicaciones móviles, el cual quedaría descrito de la siguiente manera:

"Mercado del servicio minorista de telecomunicaciones móviles: incluye el servicio de acceso a la red pública


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

de telecomunicaciones, el servicio de llamadas con origen en una ubicación móvil y destino nacional, el servicio de mensajería corta con origen en una ubicación móvil y con destino nacional y el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles"

Definido el mercado en cuestión conviene ampliar la descripción de los servicios contenidos en este mercado relevante, así como hacer mención a las tecnologías que permiten brindar estos servicios.

En Costa Rica se encuentran implementadas las generaciones de redes de telefonía móvil 2G, 3G y 4G. Dichas generaciones han evolucionado para permitir además del servicio acceso, voz y mensajería a través de las redes móviles, el servicio de acceso a datos, cada vez con mayores prestaciones respecto principalmente a las velocidades de transmisión. Dentro de cada una de estas generaciones podemos encontrar diferentes evoluciones, tales como:

- 2G: Corresponde al sistema celular GSM (*Global System for Mobile Communications*) estandarizado por la ETSI (*European Telecommunications Standards Institute*). Es un sistema para comunicaciones de voz por conmutación de circuitos. Esta generación evolucionó para permitir el acceso a datos a través de sistemas como GPRS (*General Packet Radio Service*), conocida como generación 2,5G, la cual permite transferir datos con velocidades teóricas de hasta los 171Kbps. Asimismo, los sistemas Edge (*Enhanced Data rates for Global Evolution*) conocida como 2,75G permiten aumentar las velocidades teóricas de transferencia de datos hasta llegar a los 473,6 Kbps.
- 3G: Corresponde a un estándar desarrollado por el 3GPP (*3rd Generation Partnership Project*) y que cumple con las exigencias del IMT2000 (*International Mobile Telecommunications-2000*). Este estándar es conocido como UMTS (*Universal Mobile Telecommunications System*) y a diferencia de GSM, además de incorporar los servicios de acceso, voz y mensajería a través de la red móvil, incorpora el acceso a datos en su diseño original. UMTS ha evolucionado para mejorar principalmente en la capacidad de transferencia de datos. Entre estas evoluciones se deben mencionar el *release 99* que aporta un nuevo tipo de red de acceso de radio, conocido como UTRAN que permite velocidades teóricas de 384Kbps y 2Mbps para los enlaces de carga y descarga respectivamente.

Asimismo surgieron el *release 4*, que introduce cambios a la red de núcleo, el *release 5*, más conocido como HSDPA (*High Speed Downlink Packet Access*) que incrementa la velocidad de descarga de datos hasta aproximadamente los 14Mbps, el *release 6* conocido como HSUPA (*High Speed Uplink Packet Access*) el cual permite velocidades de carga de hasta los 5,76Mbps y finalmente el *release 7* que introduce HSPA+ (*Evolved High Speed Packet Access*) para mejorar las velocidades de carga y descarga hasta los 11,5Mbps y 42Mbps respectivamente.

- 4G: Corresponde al estándar LTE (*Long Term Evolution*) también estandarizado por el 3GPP. Es una red de conmutación de paquetes, con un diseño simplificado basado en el protocolo IP. Esta tecnología brinda servicios de voz a través de VoLTE (*Voice over LTE*) y mejora sensiblemente el acceso a datos en sus últimas releases, siendo que para el *release 10*¹⁹⁰, se logran velocidades de carga y descarga teóricas de 1,5Gbps y 3Gbps respectivamente. Es importante recordar que esta generación aún se encuentra en desarrollo.

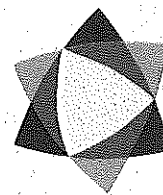
Conviene indicar que actualmente también existen servicios de voz y datos móviles a través de redes satelitales, que por sus condiciones y precios tienen una participación residual en el mercado nacional.

Por otro lado, se debe tomar en consideración que el acceso a los servicios móviles por parte de los usuarios finales, puede ser ofrecido tanto por el dueño de la red (llamado Operador móvil de Red, OMR) como por operadores móviles virtuales (OMV). El OMV¹⁹¹ no cuenta con una concesión de espectro como

¹⁹⁰ Información consultada en el siguiente sitio Web: <http://www.3gpp.org/technologies/keywords-acronyms/97-lte-advanced> el 11-02-2016.

¹⁹¹ Existen diferentes tipos de OMV's de acuerdo a su nivel de independencia o integración con el OMR. La SUTEL los ha clasificado en cuatro diferentes niveles:

- OMV nivel 1: Revendedor de servicios móviles: Este tipo de OMV establece con el OMR anfitrión un acuerdo comercial por el cual hace una compra mayorista de minutos con un cierto margen de descuento. En este sentido, el revendedor no posee infraestructura de red, tarjetas SIM propias, ni recursos de numeración, ni plataformas de facturación o de servicios de valor agregado, por lo que su propuesta de servicios es muy limitada al depender por completo del OMR. OMV nivel


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

la tiene el OMR¹⁹² y depende del acceso que este le dé a su interfaz de aire para proveer servicios de telecomunicaciones móviles.

Ahora bien, en lo que respecta a los servicios de llamadas con origen móvil se ofrecen mediante dos tecnologías:

- Conmutación de circuitos: Es una tecnología que establece un canal dedicado entre el origen y el destino. Este canal se mantiene dedicado hasta que termina la llamada. Esta tecnología es utilizada en la telefonía móvil 2G y 3G.
- Conmutación de paquetes: Esta tecnología no establece un canal dedicado de comunicación, sino que únicamente se da la transmisión de paquetes cuando existe información por enviar. El protocolo predominante en este caso es el protocolo IP. En las redes móviles más recientes, se implementa voz sobre LTE (VoLTE) utilizando el protocolo IP. Asimismo, se pueden ofrecer servicios de voz sobre el servicio de Internet móvil que contrate el usuario (*Over The Top, OTT*).

En relación con los servicios de mensajería estos se refieren a aquellos que permiten a los usuarios intercambiar mensajes de texto y multimedia. En general, los operadores y proveedores ofrecen dos tipos de servicios: el servicio de mensajería de texto (SMS por sus siglas en inglés) y el servicio de mensajería multimedia (MMS por sus siglas en inglés).

El protocolo para el manejo de los servicios SMS fue estandarizado por la 3GPP en el documento TS-23.040. Este servicio es gestionado por el SMSC (*Short Message Service Centre*) que permite el almacenamiento y reenvío de los mensajes en condiciones de mejor esfuerzo. El tamaño máximo de los mensajes es normalmente de 160 caracteres.

Los servicios MMS son una extensión de los servicios SMS que permiten el intercambio de mensajes de texto con un mayor tamaño, así como adjuntar archivos multimedia de diferentes extensiones. Este servicio es gestionado por un MMSC (*Multimedia Message Service Centre*). El intercambio de MMS se da a través del canal de datos de la red móvil (GPRS, Edge, 3G).

Así queda claro que, al suscribir un contrato con un proveedor de telefonía móvil, el usuario obtiene acceso a la red y puede realizar llamadas tanto dentro de la misma red (llamadas on-net), como fuera de ella (llamadas off-net), a usuarios tanto fijos como móviles, acceder diferentes servicios e intercambiar mensajes (SMS, MMS) con los usuarios de todas las redes móviles. Estos destinos nacionales son aquellos que se encuentran estipulados en el Plan Nacional de Numeración (PNN), Decreto Ejecutivo 35187¹⁹³. Los proveedores de servicios de telefonía móvil, tienen la obligación de interconectarse para

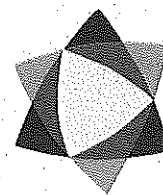
2: Proveedor de servicios móviles: Este tipo de operador móvil virtual cuenta, además de con una marca propia, con un centro de atención al cliente y un sistema de facturación que le permita gestionar el cobro de los servicios provistos al usuario final.

- OMV nivel 3: Proveedor de servicios avanzados: El OMV nivel 3, posee una plataforma de facturación propia y programa sus propias tarjetas SIM. Adicionalmente puede operar redes inteligentes (plataforma IN) y ofrecer servicios de valor agregado, como pueden ser servicios de SMS y MMS propios, servicios de contenido y telefonía prepago entre otros, con los que buscan diferenciarse del OMR huésped.
- OMV nivel 4: Operador móvil virtual completo: El OMV nivel 4 cuenta con infraestructura de conmutación propia (MSC) y Registro de validación de usuario propio (HLR). Es el nivel más avanzado de OMV y se diferencia del OMR en que no cuenta con una concesión de frecuencia propia.

¹⁹² Los OMR requieren tener una concesión de espectro radioeléctrico para ofrecer sus servicios en el mercado. La cantidad de espectro asignada es muy importante para que puedan competir en igualdad de condiciones y ofrecer adecuadas prestaciones a los usuarios finales. En Costa Rica, CLARO y MOVISTAR tiene asignados 70 MHz y 60 MHz respectivamente, mientras que el ICE tiene concesionados 550 MHz.

¹⁹³ En general se pueden agrupar los destinos nacionales de la siguiente forma:

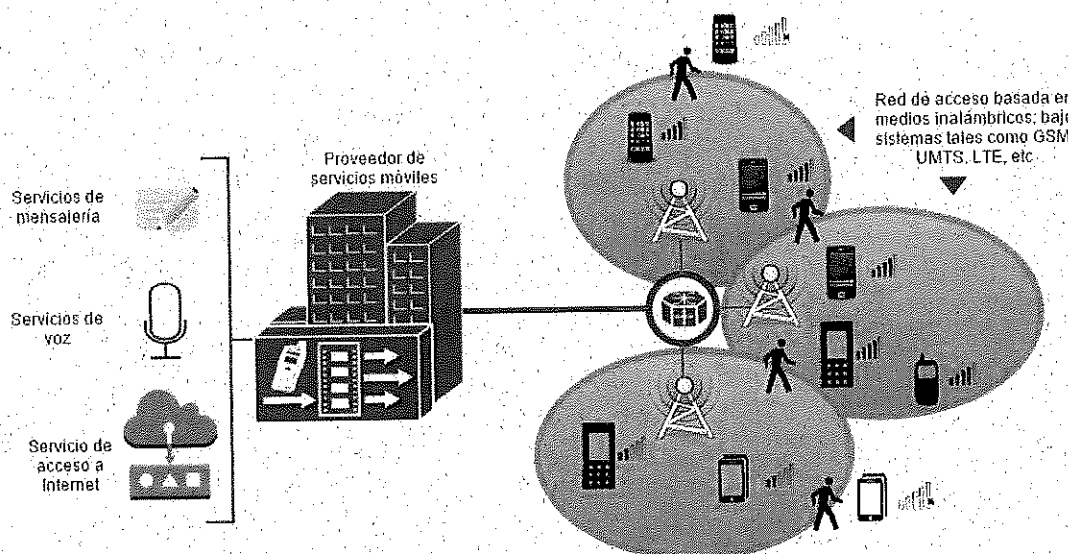
- Llamadas o mensajes cortos (SMS, MMS) de un número telefónico móvil hacia otro número fijo o móvil de usuario final.
- Llamadas de un número telefónico móvil hacia números cortos de cuatro dígitos. En general estos servicios son de relaciones entre el operador y el usuario, como pueden ser los centros de telegestión y atención de averías. También se incluyen en este tipo de numeración los números de emergencia (911).



asegurar la interoperabilidad de toda la numeración que establece el PNN. Por medio de esta interconexión, los usuarios de cualquier proveedor de servicios de telefonía móvil pueden acceder a los mismos servicios que se prestan a través de los números del PNN. De forma similar a lo descrito en los servicios de telefonía fija, esto hace que el mercado no se encuentre segmentado en función de estos servicios adicionales y que el usuario pueda elegir su proveedor de telefonía móvil libremente sabiendo que podrá acceder a todo el PNN.

En la Figura 25 se muestra un diagrama que ejemplifica los servicios de acceso, voz, mensajería y acceso a Internet a través de redes móviles.

Figura 25
 Diagrama general de las redes móviles.

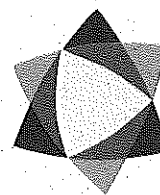


Fuente: Elaboración propia.

Una vez definidos con claridad los servicios incluidos en este mercado relevante y habiendo determinado que las distintas tecnologías no son ofrecidas de manera independiente por los operadores y proveedores, sino que más bien son integradas para ofrecer una solución tecnológica única, se encuentra que para el usuario no es un punto de referencia la tecnología o estándar móvil que le ofrece un operador para prestarle el servicio de telecomunicaciones móviles. Así lo siguiente que se requiere determinar es cuáles son los operadores y proveedores que forman parte de dicho mercado relevante. Para lo cual de conformidad con el artículo 14 de la Ley 7472 resulta necesario hacer un análisis de sustitución, tanto desde el punto de vista de la demanda como de la oferta.

En relación con la sustitución desde el punto de vista de la demanda, en primer lugar, conviene analizar los precios cobrados actualmente por los operadores y proveedores de servicios móviles. En ese sentido destaca el hecho de que al mes de febrero 2016 en el mercado móvil se manejaban una gran cantidad de planes, llegando incluso a manejar 263 planes de precios distintos. Así para tener una referencia de los

- Llamadas de un número telefónico móvil hacia los números para servicios especiales (800-90X-900). Los números 800's corresponden a servicios de cobro revertido, es decir el usuario que origina la llamada no paga por la misma. Los números 905, corresponden a servicios de llamadas masivas y no tienen una tarificación adicional. Los números 900 se utilizan para servicios de información, por lo que además de la llamada, el usuario debe cancelar un monto adicional por el contenido.
- Intercambio de mensajería (SMS, MMS) hacia servicios de información que se brindan a través de los números cortos para el servicio de mensajería. Estos números cortos para el servicio de mensajería, se utilizan para brindar servicios de información, por lo que además del costo de envío y recepción, el usuario debe cancelar un monto adicional asociado al contenido.


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

precios que se están cobrando en este momento, se toman como base los planes que incluyen llamadas y SMS a cualquier red, además de una conexión a internet.

Cuadro 42
Precios para planes post-pago por operador de servicios móviles. Febrero, 2016.

Operador-Marca	Plan	Precio mensual	Minutos incluidos a todas las redes	Minutos On-Net incluidos	SMS incluidos a todas las redes	SMS On-Net incluidos	Velocidad de conexión a internet
Telefónica - Movistar	4G @ 1	9.600	100	200	100	ilimitado	4G LTE Básico
Telefónica - Movistar	4G @ 2	13.600	150	ilimitado	150	ilimitado	4G LTE
Telefónica - Movistar	4G @ 3	19.200	250	ilimitado	250	ilimitado	4G LTE
Telefónica - Movistar	4G @ 4	24.000	500	ilimitado	500	ilimitado	4G LTE ULTRA
Telefónica - Movistar	4G @ 5	29.600	1000	ilimitado	1000	ilimitado	4G LTE ULTRA
ICE- KOLBI	Profesional 1	10.000	140	0	350	0	1 Mbps
ICE- KOLBI	Profesional 2	16.000	250	0	600	0	1,5 Mbps
ICE- KOLBI	Profesional 3	24.000	600	0	750	0	2 Mbps
ICE- KOLBI	Profesional 4	34.000	1000	0	1000	0	2 Mbps
ICE- KOLBI	Profesional 5	45.000	1300	0	1300	0	3 Mbps
CLARO	A tu medida	8.000	120	0	100	0	1 Mbps
CLARO	A tu medida	9.850	180	0	300	0	1 Mbps
CLARO	A tu medida	22.450	360	0	500	0	2 Mbps
CLARO	A tu medida	27.100	600	0	500	0	2 Mbps
CLARO	A tu medida	36.200	1000	0	1000	0	2 Mbps

Notas:

Los precios están dados en colones e incluyen el impuesto de ventas.

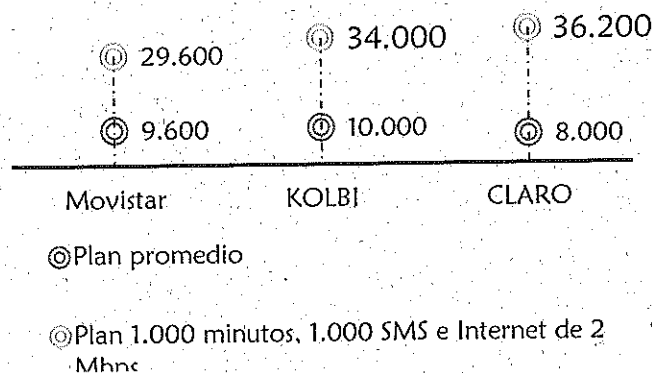
En general los operadores de redes móviles cobran los minutos a excedentes al tope tarifario establecido sea de 34 colones I.V.I. y los SMS excedentes a 3 colones I.V.I.

Fuente: Páginas Web de los operadores de redes móviles, consultada el 04 de febrero del 2016.

Para efectos de facilitar la comparación de los precios ofrecidos por los operadores de redes móviles, se seleccionaron dos planes de referencia, un primer plan promedio, que se refiere a aquel plan en el cual los operadores se ajustan más a los patrones de consumo promedio del usuario costarricense (sean 101 minutos, 106 SMS y una conexión de 1 Mbps); un segundo plan de 1.000 minutos a cualquier red, 1.000 SMS a cualquier red y una velocidad de 2 Mbps, este plan se selecciona en virtud de que es el único que es comparable entre los tres operadores de redes móviles.

Gráfico 81

Precios cobrados por operadores de redes móviles para el plan de consumo promedio y para un plan de 1.000 minutos a cualquier red, 1.000 SMS a cualquier red y 2 Mbps de Internet.

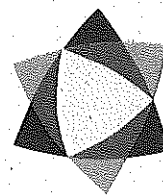

Notas:

El plan de consumo promedio se refiere a aquel plan en el cual los operadores de redes móviles ofrecen la oferta que más se ajusta a los patrones de consumo promedio del usuario, sean 101 minutos, 106 SMS y una conexión de 1 Mbps.

No incluye la terminal.

Los precios están en colones e incluyen el impuesto de ventas.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de las páginas Web de los operadores de redes móviles, consultado el 04 de febrero del 2016.

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

La información contenida en el Cuadro 42 y Gráfico 81 evidencia que los operadores de redes móviles, están ofreciendo planes similares, también con precios que se ubican en un rango semejante, sin que ello signifique que se encuentran ofreciendo el mismo precio o bien exactamente el mismo tipo de plan.

Por su parte, en lo referente al parámetro de calidad, todos deben ajustarse a las condiciones definidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, lo que implica que ofrezcan una calidad similar. En ese sentido, se destacan los resultados obtenidos en la Encuesta de Percepción y Calidad del Servicio realizada en el año 2015 en donde se refleja que el Índice de Satisfacción del Cliente de Telefonía Móvil es muy similar entre operadores, siendo de un 8,19 para los usuarios del ICE; de 8,41 para CLARO; de 8,89 para MOVISTAR; de 8,79 para TELEVISORA DE COSTA RICA S.A. (TUYO); y de 8,70 para RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A. (FULLMÓVIL).

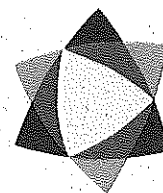
Lo anterior permite concluir que los distintos operadores y proveedores de servicios móviles, sean OMR u OMV, permiten al usuario obtener servicios de telecomunicaciones móviles con características, niveles de calidad y precios similares; por lo cual se considera que todos los operadores y proveedores pertenecen al mismo mercado relevante.

Otro elemento a considerar desde la perspectiva de la sustituibilidad de la demanda es el hecho de si existe una posible sustitución hacia los servicios fijos. En relación con ese tema conviene destacar que la encuesta de sustituibilidad¹⁹⁴ realizada por la SUTEL refleja que un 77,7% de los usuarios de telefonía móvil (llamadas nacionales) y un 73,6% de los usuarios de internet móvil indicaron que ante un aumento permanente del 10% en el precio de su servicio no estarían dispuestos a sustituir el servicio móvil por uno de naturaleza fija. Lo cual evidencia que los servicios de telefonía fija e internet fijo, adquiridos de manera conjunta o separada, no constituyen un sustituto para los servicios móviles.

Finalmente, un elemento a considerar es la posible sustitución que puede representar el caso de los servicios OTT (Over the Top), dado que estos servicios permiten realizar llamadas e intercambiar mensajes. No obstante, estos no se pueden considerar como un sustituto del servicio de telecomunicaciones móviles, en el cuanto estos no proveen un medio de acceso al servicio telefónico, sino que necesitan de un medio de acceso tradicional, línea telefónica y conexión a Internet, para poder funcionar. Adicionalmente se tiene que estos servicios OTT no le garantizan al usuario un número de teléfono propio que le permita recibir llamadas y mensajes, esta es otra razón por lo que las condiciones de prestación del servicio se consideran no son lo suficientemente similares para que actualmente pueda constituirse como un sustituto de los servicios de telecomunicaciones móviles.

Por su parte, en lo referente a la sustitución desde el punto de vista de la oferta conviene considerar si existen operadores o proveedores de otras tecnologías o bien extranjeros que estarían dispuestos a ingresar a ofrecer estos servicios. En relación con este tema se debe tener presente que actualmente existe una barrera de entrada absoluta al mercado para un nuevo OMR, la cual la constituye la disponibilidad de espectro, ya que un OMR requeriría una concesión de espectro para poder desplegar su red. En un sentido similar se puede valorar que, en el caso de los OMV, si bien estos pueden ingresar al mercado siempre que cuenten con una autorización y un acuerdo con un OMR, lo cierto del caso es que los mismos no han generado en el mercado un grado adicional de dinamismo. Así las cosas, un eventual ingreso de un nuevo OMV tampoco vendría a variar de manera significativa la dinámica competitiva de este mercado, razón por la cual no se considera necesario incluir dentro de este mercado relevante operadores o proveedores que actualmente no se encuentran operando.

Por otro lado, si bien existen tecnologías como WiFi (IEEE 802.11) y WiMAX móvil (IEEE 802.16e y 802.16m) que podrían ser un sustituto del acceso provisto a través de las redes de telefonía móvil, dicha circunstancia ocurre en países en los cuales existen amplias áreas geográficas cubiertas con acceso a estas tecnologías. Al no ser esta la realidad costarricense, se considera pertinente no incluir estas


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

tecnologías dentro del mercado relevante en cuestión, concluyendo así que actualmente no existen sustitutos en el país para el servicio de acceso a Internet a través de redes móviles.

2. Dimensión geográfica

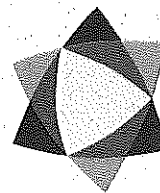
En relación con la dimensión geográfica de dicho mercado, se tiene que las concesiones con que cuentan los actuales operadores móviles de red (OMR) son de alcance nacional, lo que les permite desplegar sus redes con cobertura nacional. En igual sentido, los OMV que operan sobre un determinado OMR están en igual posibilidad de prestar sus servicios con una cobertura nacional, ya que su operador huésped está en la posibilidad de desplegar dicha cobertura en su red. Por lo anterior, se concluye que el mercado geográfico relevante para el servicio de telecomunicaciones móviles, tiene una dimensión geográfica nacional.

NN. ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA DEL MERCADO MINORISTA DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES

- VI.** Que, a partir de la redefinición del mercado relevante de este servicio, indicada en el apartado anterior, se procedió a determinar el grado de competencia que se presenta en este mercado según los parámetros e indicadores establecidos en la resolución de este Consejo N° RCS-082-2015 de las 12 horas y 50 minutos del 13 de mayo del 2015.
- VII.** Que el análisis del grado de competencia del servicio minorista de telecomunicaciones móviles fue llevado a cabo por la DGM y se encuentra contenido en el informe 6419-SUTEL-DGM-2016.
- VIII.** Que de dicha propuesta el Consejo de la SUTEL destaca lo siguiente en relación con el mercado del servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

XXXII) ESTRUCTURA DEL MERCADO.
163) Participantes del mercado.

- **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. (CLARO)** es una empresa subsidiaria de América Móvil, empresa mexicana de telecomunicaciones que cuenta con presencia en 19 países del mundo, 18 de los cuales se ubican en América. Actualmente cuenta con más de 288 millones de usuarios de telecomunicaciones móviles alrededor del mundo. Además de los servicios de telecomunicaciones móviles América Móvil también ofrece servicios de telefonía fija, banda ancha y televisión por suscripción, lo que la caracteriza como una de las compañías de telecomunicaciones más grandes e importantes del mundo. América Móvil empieza a ofrecer sus servicios de telecomunicaciones móviles en Costa Rica en el mes de noviembre del año 2011 bajo la marca **CLARO**. Actualmente dicha empresa ofrece en el país los servicios de telecomunicaciones móviles, telefonía fija, acceso a internet, enlaces empresariales y televisión por suscripción.
- **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)** es una empresa estatal que fue creada por Ley N° 449 del 8 de abril de 1949 con el objetivo de desarrollar las fuentes productoras de energía existentes en el país y prestar el servicio de electricidad. Posteriormente, en 1963 se le confirió el objetivo del establecimiento, mejoramiento, extensión y operación de los servicios de comunicaciones telefónicas, radiotelegráficas y radiotelefónicas en el territorio nacional. Actualmente está integrado por un grupo de empresas, a saber: **RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A.**, **COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ S.A.** y **CABLEVISIÓN DE COSTA RICA CVCR S.A.** El ICE ofrece sus servicios de telecomunicaciones bajo la marca **KÖLBI**. Actualmente dicha empresa ofrece en el país los servicios de telecomunicaciones móviles, telefonía fija, acceso a internet, enlaces empresariales, televisión por suscripción, servicios mayoristas, servicios satelitales, entre otros.
- **RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A. (RACSA)** fue creada por medio de las Leyes N° 47 del 25 de julio de 1921 y N° 3293 del 18 de junio de 1964. Actualmente su capital accionario pertenece en un

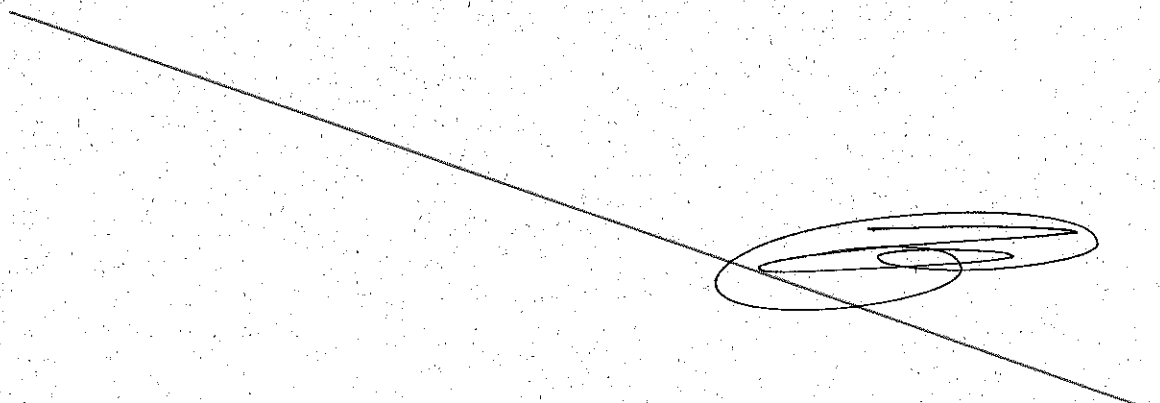
**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

100% al ICE. En el mes de febrero de 2014 esta empresa adquiere los activos y la cartera de clientes de la empresa VIRTUALIS S.A., quien desde setiembre de 2011 había venido prestando el servicio de telecomunicaciones móviles mediante la modalidad de OMV a través de la suscripción de un acuerdo comercial con el ICE. De tal manera que es a partir de dicho momento que RACSA empieza a ofrecer los servicios de telecomunicaciones móviles en el país, mediante la marca **Fullmóvil**. Actualmente también ofrece distintos servicios de conectividad empresarial (acceso a internet, enlaces, etc.) y acceso a internet residencial.

- **TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. (Telefónica)** es una empresa subsidiaria de TELEFÓNICA, empresa española de telecomunicaciones que cuenta con presencia en 21 países y cuenta con importante presencia tanto en Europa como en Latinoamérica. Actualmente cuenta con más de 327 millones de accesos a servicios, ubicándose como sexta operadora mundial más grande por cantidad de accesos. Además de los servicios de telecomunicaciones móviles telefónica también ofrece servicios de telefonía fija, banda ancha y televisión por suscripción. Esta empresa empieza a ofrecer sus servicios de telecomunicaciones móviles en Costa Rica en el mes de noviembre del año 2011 bajo la marca **Movistar**, actualmente dicha empresa ofrece los servicios de telecomunicaciones móviles, telefonía fija y acceso a internet.
- **TELEVISORA DE COSTA RICA S.A. (Televisora)** es una empresa costarricense que nace en el año 1958 con el objetivo de ofrecer el servicio de radiodifusión televisiva de acceso libre. En 1991 empieza a ofrecer bajo la marca Cabletica el servicio de televisión por suscripción, posteriormente en el año 2000 incorporan a su cartera de servicios el servicio de acceso a internet y en el mes de junio de 2011, mediante la suscripción de un acuerdo comercial con el ICE para la prestación de servicios de operador móvil virtual (OMV), empiezan a ofrecer el servicio de telecomunicaciones móviles en el país. Actualmente esta empresa ofrece sus servicios de telecomunicaciones móviles bajo las marcas **Tuyo Móvil y Cabletica Móvil**. Adicionalmente esta empresa también ofrece los servicios de telefonía fija, acceso a internet, enlaces empresariales y televisión por suscripción.

Para determinar lo referente a la madurez y saturación del mercado de telecomunicaciones móviles, conviene indicar que cuando se da la apertura del mercado este servicio contaba con un nivel de penetración muy bajo en comparación con otros países latinoamericanos, tales como, Ecuador, Guatemala, Chile, México, Perú, y de la muestra de países considerados en el comparativo internacional sólo países del sudeste asiático contaban con niveles de penetración inferiores a los de Costa Rica en el año 2010.

Para el año 2015 esta tendencia se había revertido y Costa Rica mostraba niveles de penetración del servicio de telecomunicaciones móviles no sólo superiores al promedio de la muestra de países considerados, sino también superiores a los mismos países latinoamericanos en relación con los cuales se encontraba en 2010 en una relativa desventaja. Lo anterior se evidencia en el siguiente Gráfico.



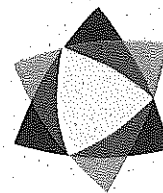
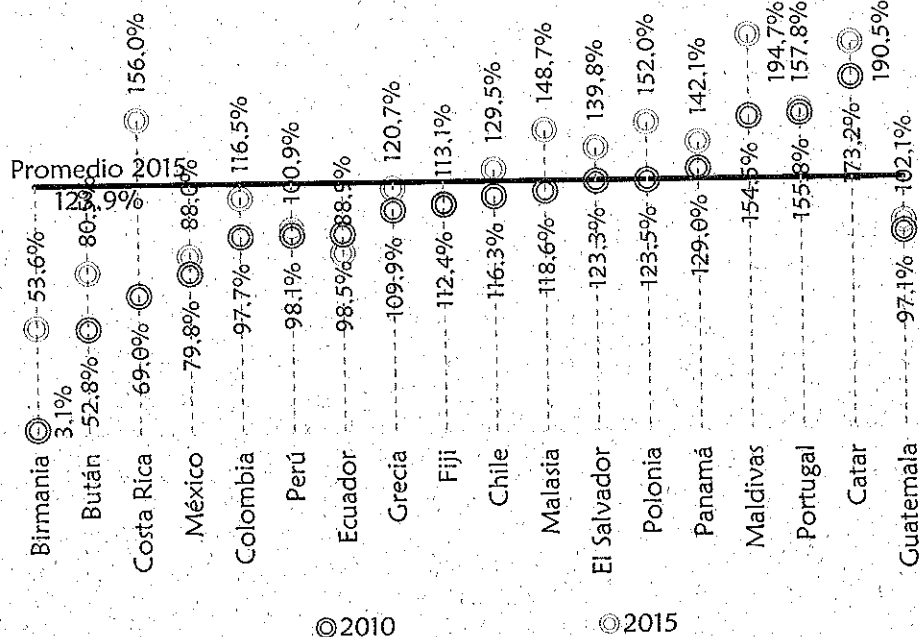


Gráfico 82

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Penetración del servicio para países comparables a Costa Rica. Años 2010 y 2015.



Nota: Los datos de Bután, Fiji, Malasia, Polonia y Maldivas son a 2014.
 Fuente: Informe final de la Contratación 2015LA-000007-SUTEL.

164) Participación de mercado.

En el caso particular de las telecomunicaciones móviles la cuota de mercado se analizará a partir de los datos de cantidad de usuarios, que es la variable más común para cuantificar la participación en este mercado particular¹⁹⁵. Los cuales se resumen en el siguiente gráfico.

¹⁹⁵ Conviene aclarar que el empleo de otras variables para la cuantificación de la cuota de mercado como tráfico o ingresos no conduce a una conclusión diferente a la alcanzada empleando como referencia la variable de usuarios.

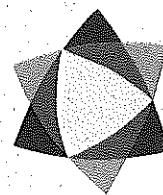
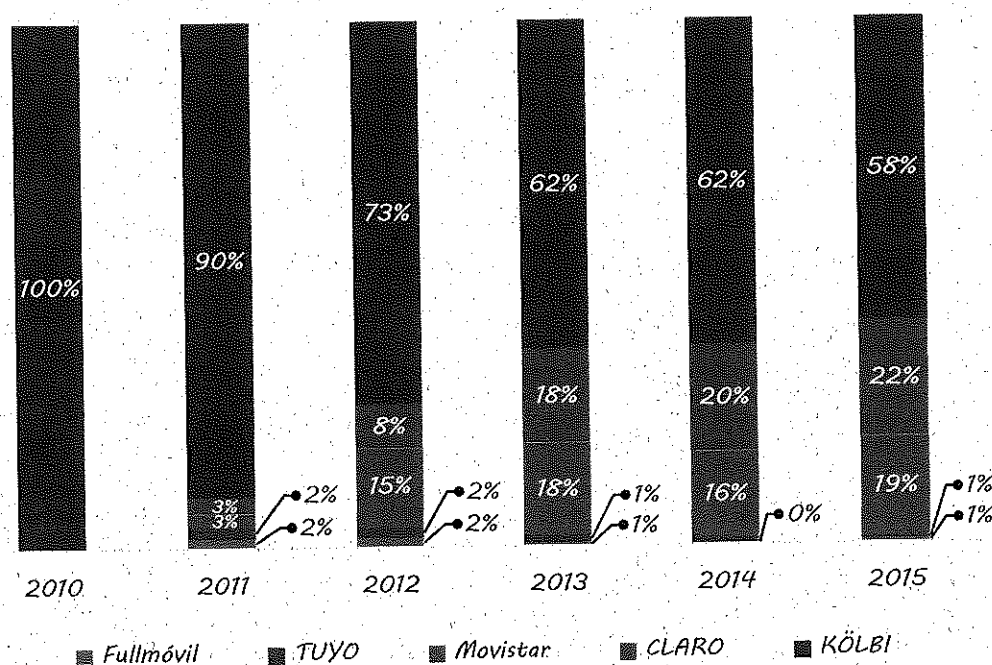


Gráfico 83

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Cuota de participación de mercado cuantificada por cantidad de usuarios, por operador según su marca comercial. Distribución porcentual. Periodo 2010-2015.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de los proveedores recolectada por el Área de Análisis Económico de Sutel.

La información contenida en el gráfico anterior evidencia que se ha dado una recomposición de las cuotas de mercado en los últimos cinco años, siendo que el ICE pasó de tener una cuota de mercado del 100% en el año 2010 a tener una cuota de mercado de 58% en 2015. Esto quiere decir que dicho Instituto disminuyó en un 42% de su participación de mercado en el período considerado. Vale apuntar que en la encuesta realizada por la SUTEL a los operadores de telecomunicaciones móviles estos indicaron que conocen que el ICE es el operador con mayor cuota de mercado¹⁹⁶.

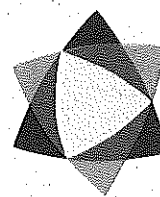
Por su parte los otros dos operadores móviles de red del país, a saber, CLARO y MOVISTAR, han venido aumentando gradualmente su participación de mercado, ubicándose ambos en cifras cercanas al 20% de participación de mercado en 2015. Con lo cual conjuntamente dichos operadores poseían un 41% de la participación del mercado a 2015.

Finalmente, los dos operadores móviles virtuales (OMV) del mercado, sean RACSA y Televisora, con las marcas Fullmóvil y Tuyo Móvil, respectivamente, poseen datos de participación individuales cercanos al 1%, sumando entre ambos una participación conjunta del 2% del mercado.

La evolución de las cuotas de mercado de los operadores móviles ha tendido a estabilizarse en los últimos tres años, de tal manera que entre 2013 y 2015 sólo variaron en 4%.

Aunado a lo anterior, conviene contrastar la evolución de la cuota de mercado del operador incumbente, sea el ICE, con su marca KÖLBI, con la participación de los operadores históricos de otros países. Los

¹⁹⁶ Sin embargo, en su criterio dicho operador no tiene la posibilidad de aumentar precios o afectar los términos de prestación del servicio de manera unilateral.

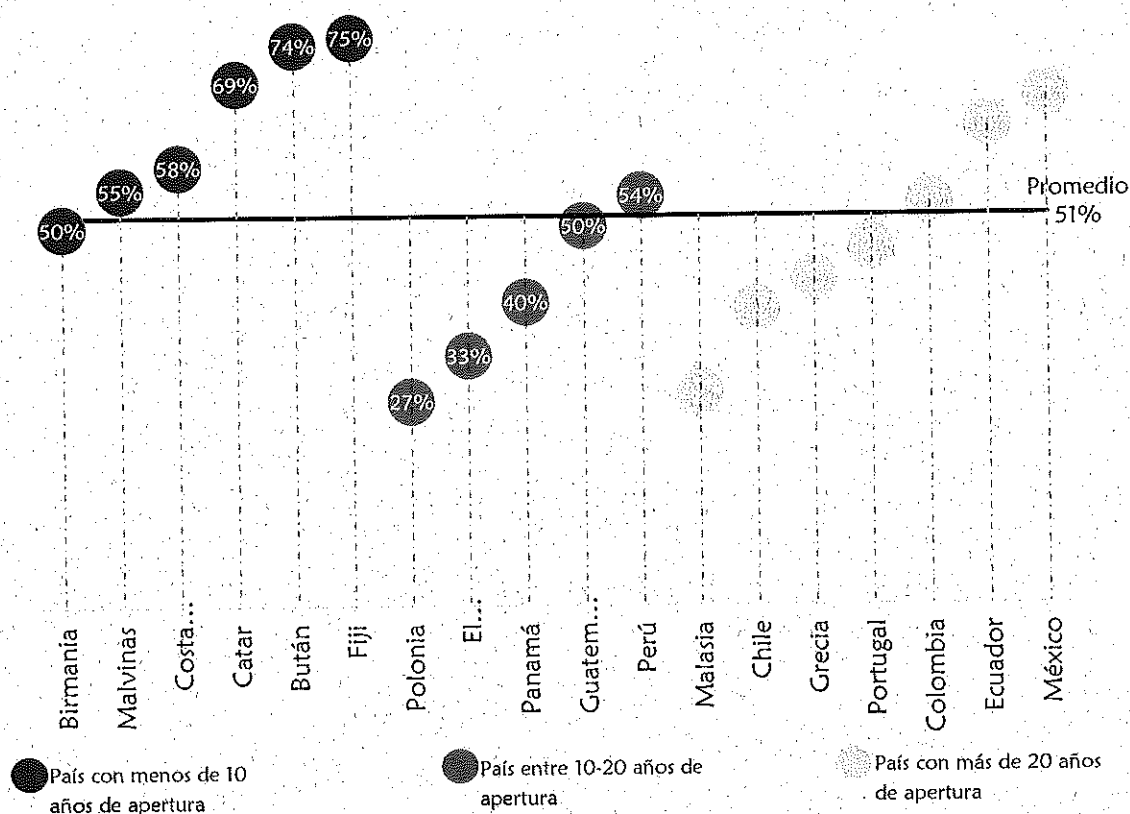

SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

países considerados en el comparativo son de dos tipos, una parte posee un nivel de desarrollo similar al de Costa Rica mientras que otros tienen un nivel de desarrollo mayor al de nuestro país, el nivel de desarrollo del mercado de telecomunicaciones se valora en términos de la cantidad de años transcurridos desde la apertura del mercado¹⁹⁷. El objetivo de esta comparación es determinar si la evolución de la cuota de mercado del operador incumbente se ajusta a la tendencia observada en otros países. En el gráfico siguiente se incorpora una comparación de Costa Rica con otros 17 países en distintas etapas desde la apertura.

Gráfico 84

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Comparación de la participación de mercado del operador incumbente por país, según la cantidad de años desde la apertura. Distribución porcentual. Año 2015.



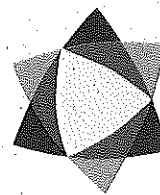
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Informe final de la contratación 2015LA-000007-SUTEL.

En relación con el gráfico anterior se puede destacar lo siguiente:

- La participación de mercado del operador histórico de Costa Rica se ubica por debajo de la correspondiente a una cantidad importante de los países con un rango de años similar desde la apertura de mercado.
- La participación de mercado del operador histórico de Costa Rica en el año 2015 es muy similar a la de los países considerados en la muestra.

Así las cosas, pese a que aún no se presenta una situación de simetría en las cuotas de mercado de los

¹⁹⁷ Para un mayor detalle sobre la selección de los países comparables, consultar informe final de la Contratación 2015LA-000007-SUTEL.

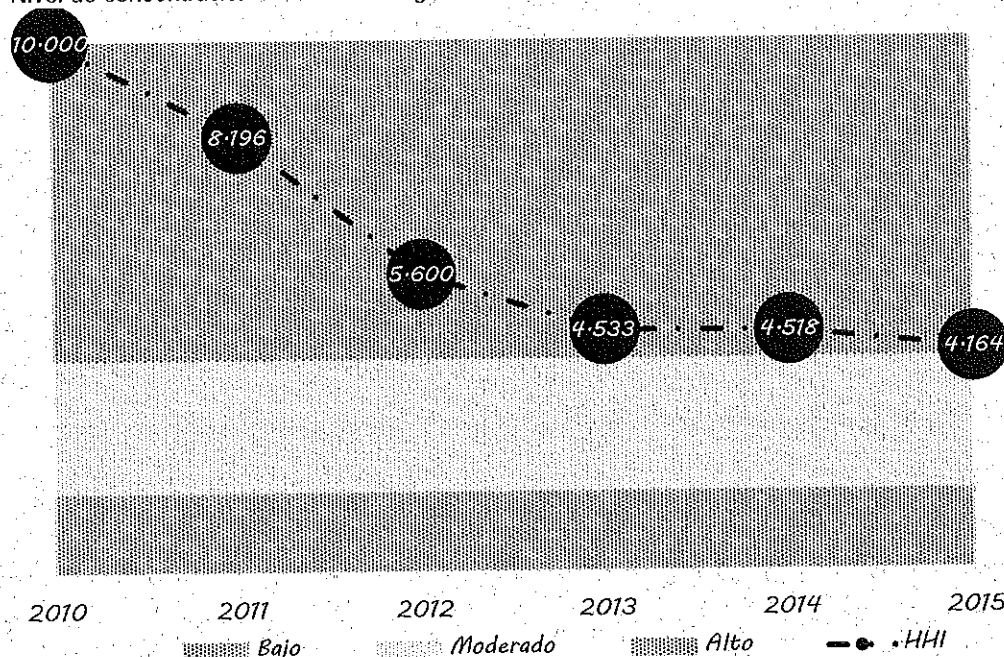

SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

distintos operadores móviles de red, no se puede dejar de lado que se ha dado una reducción importante de la cuota del operador incumbente, la cual ha alcanzado niveles similares a los mostrados por mercados con una mayor cantidad de años de apertura.

165) Concentración de mercado

En el caso particular del servicio de telecomunicaciones móviles la concentración de mercado se analizará a partir de los datos de cantidad de usuarios. Los cuales se resumen en el siguiente gráfico.

Gráfico 85
 Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
 Nivel de concentración de mercado según el Índice Herfindahl-Hirschman. Periodo 2010-2015.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de los proveedores recolectada por el Área de Análisis Económico de Sutel.

La información anterior evidencia que en el mercado de telecomunicaciones móviles se ha presentado una desconcentración importante desde el año 2010, sin embargo, a partir del año 2013 el indicador de concentración HHI ha fluctuado alrededor de los 4.000 puntos.

Es importante acotar que al comparar el HHI nacional con el de otros países, se encuentra que actualmente Costa Rica presenta un nivel de concentración inferior al promedio de una muestra de países comparables, habiendo alcanzado tasas de concentración cercanas a los de países que cuentan con una mayor cantidad de años apertura del sector.

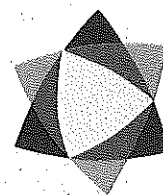
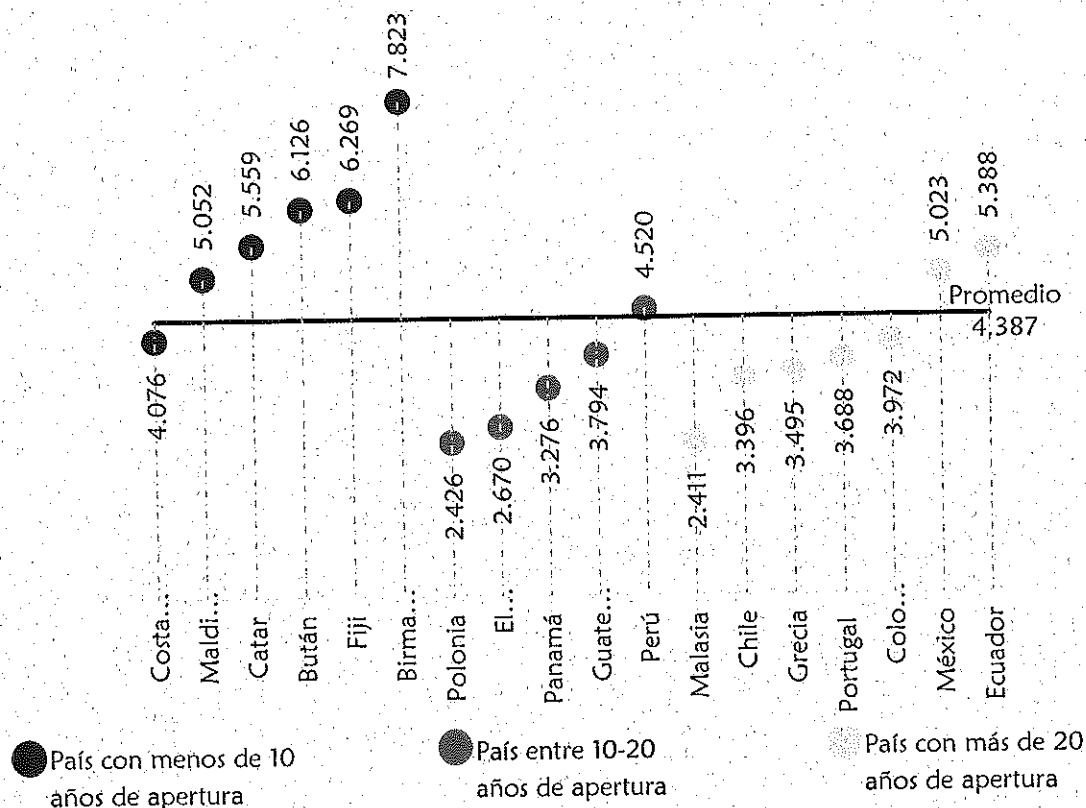


Gráfico 86

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Comparación del nivel de concentración de mercado por país, según el Índice Herfindahl-Hirschman y la cantidad de años desde la apertura. Año 2015.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Informe final de la contratación 2015LA-000007-SUTEL.

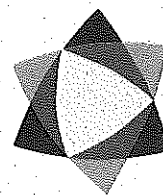
Por lo tanto, a pesar de que el mercado del servicio minorista de telecomunicaciones móviles aún se ubica como un mercado concentrado, lo cierto es que el nivel de concentración muestra una tendencia hacia la baja y además el país ha llegado a alcanzar niveles de concentración cercanos o incluso inferiores a los de otros mercados comparables, mercados que en muchos casos tienen muchos más años de apertura que el mercado costarricense, lo cual constituye una señal positiva de un incremento en el nivel de competencia del mercado.

166) Comportamiento reciente de los participantes del mercado

aaa) Rivalidad del mercado a nivel de precio

En la encuesta realizada por la SUTEL, el 100% de los operadores de telecomunicaciones móviles indicó que la rivalidad del mercado minorista de telecomunicaciones móviles es alta, siendo que esta rivalidad se asocia principalmente a factores de precio e innovación, lo cual obliga a los operadores a competir a través de ofertas comerciales agresivas. Para valorar lo anterior, se procedió a comparar la evolución de los precios del servicio de telecomunicaciones móviles.

En relación con dicha comparación es necesario apuntar que dicha labor no es sencilla de ser llevada a cabo por una serie de razones, por ejemplo en lo referente al servicio post-pago dicha situación se explica por el hecho de que los operadores móviles cambian constantemente los planes que ofrecen, modificando la cantidad de minutos y SMS incluidos, la naturaleza de dichos minutos y SMS (on-net o any-net), la


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

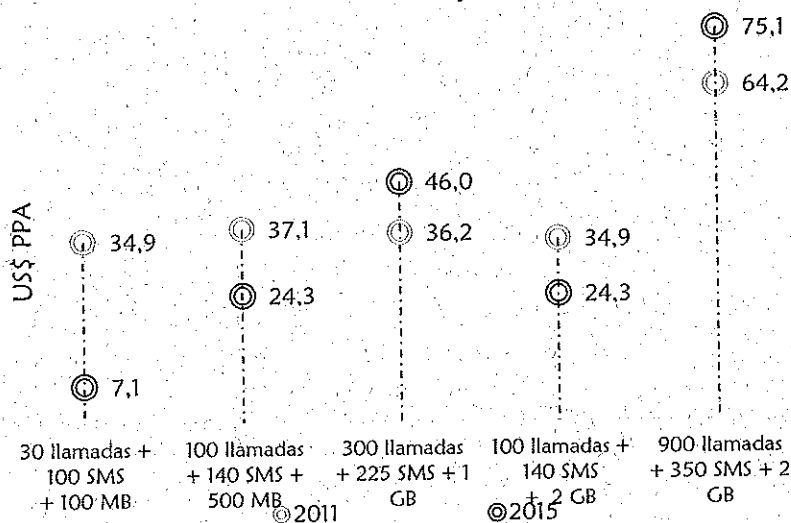
velocidad o el consumo, así hay planes que se ofrecen en un determinado momento y luego dejan de ofrecerse, por lo cual se dificulta contar con un "plan base" al que se le pueda dar seguimiento no sólo a través de todos los operadores móviles, sino también a lo largo del tiempo. Igualmente, la forma de consumo de estos servicios por parte de los usuarios finales, sea en paquetes que incluyen el servicio de llamadas, mensajes e internet, también dificulta la comparación de precios individuales.

En prepago, se tienen también algunas dificultades en la comparación, asociadas principalmente a la existencia de saldos regalados por parte de los operadores.

La anterior situación llevó a la Organización para el Desarrollo y la Cooperación Económicos (OECD por sus siglas en inglés)¹⁹⁸ a determinar una serie de canastas de precios de los servicios de telecomunicaciones. Estas canastas básicamente buscan determinar un conjunto de niveles de consumo medios por quintil, y valorar a partir de dichos consumos promedio cuál es el plan de precios más barato ofrecido en el mercado que satisfaga dicho nivel de consumo. Esto permite darles seguimiento a los planes ofrecidos en el mercado en función no de un plan específico sino en función de los niveles de consumo de los usuarios¹⁹⁹, permitiendo de esta manera realizar comparaciones internacionales entre los planes ofrecidos no sólo por los operadores de un determinado país, sino también realizar comparaciones entre países.

Empleando dicha metodología se logra comparar la evolución del precio que han tenido los planes móviles en Costa Rica para las canastas de consumo determinadas por la OECD²⁰⁰, estas canastas incorporan una mezcla de tres servicios: llamadas, SMS y acceso a internet. *50

Gráfico 87
 Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
 Evolución de los precios mínimos en US\$ PPA, ofrecidos para las canastas de consumo definidas por la OECD. Año 2011 y 2015.

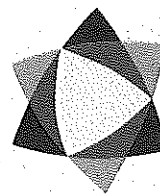


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del informe final de la contratación 2015LA-000007-SUTEL.

¹⁹⁸ OECD. (2012). "Methodology for constructing wireless broadband price baskets". *OECD Digital Economy Papers*, No. 205, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/5k92wd5kw0nw-en>

¹⁹⁹ Esta metodología se asemeja a la empleada en la definición de la canasta básica alimentaria que se emplea en el cálculo del IPC, de esta forma se define un determinado nivel de consumo de los servicios y se calcula cada año el costo de consumir dicho servicios. La principal diferencia es que la canasta básica define un nivel de consumo único, mientras que la metodología de la OECD define una serie de niveles de consumo de acuerdo al tipo de consumidor.

²⁰⁰ La canasta de 30 llamadas incluye 50 minutos, la de 100 llamadas 188 minutos, la de 300 llamadas 569 minutos y la de 900 llamadas 1.787 minutos.


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

El gráfico anterior evidencia que entre 2011 y 2015 los precios de los planes que satisfacen un determinado nivel de consumo han tendido a disminuir, lo que implica por ejemplo que un usuario de bajo consumo, que consume 30 minutos, 100 SMS y 100 MB por mes, en 2011 hubiera pagado US\$ PPA 34,9 mientras que en 2015 estaba pagando US\$ PPA 7,1 por el mismo nivel de consumo.

Es importante tener en cuenta que la baja en el costo de cada canasta de consumo obedece principalmente a que en 2011 los planes ofrecidos por los operadores, a excepción del caso de la marca Movistar, no incluían una conexión a internet, la cual se debía adquirir por separado, lo que daba como resultado que incluso los planes mínimos de consumo resultaban bastante caros si se querían adquirir con una conexión a internet. Esto se evidencia en el siguiente cuadro, que muestra la evolución de los precios de las conexiones a internet.

Cuadro 43

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Evolución de los precios de la conexión de internet móvil según la velocidad, por operador según su marca comercial. Año 2011 y 2016.

Velocidad	CLARO		KOLBI		Movistar	
	2011	2016	2011	2016	2011	2016
126 Kbps	N.A.	N.A.	3.995	N.A.	N.A.	N.A.
256 Kbps	2.500	1.250	7.208	N.A.	N.A.	3.995
512 Kbps	5.000	2.000	10.487	2.000	N.A.	5.500
1 Mbps	8.500	4.000	13.982	4.000	10.000	10.000
1,5 Mbps	12.000	N.A.	N.A.	7.000	N.A.	N.A.
2 Mbps	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	12.000
3 Mbps	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	13.000
4 Mbps	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	15.000
5 Mbps	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	17.000

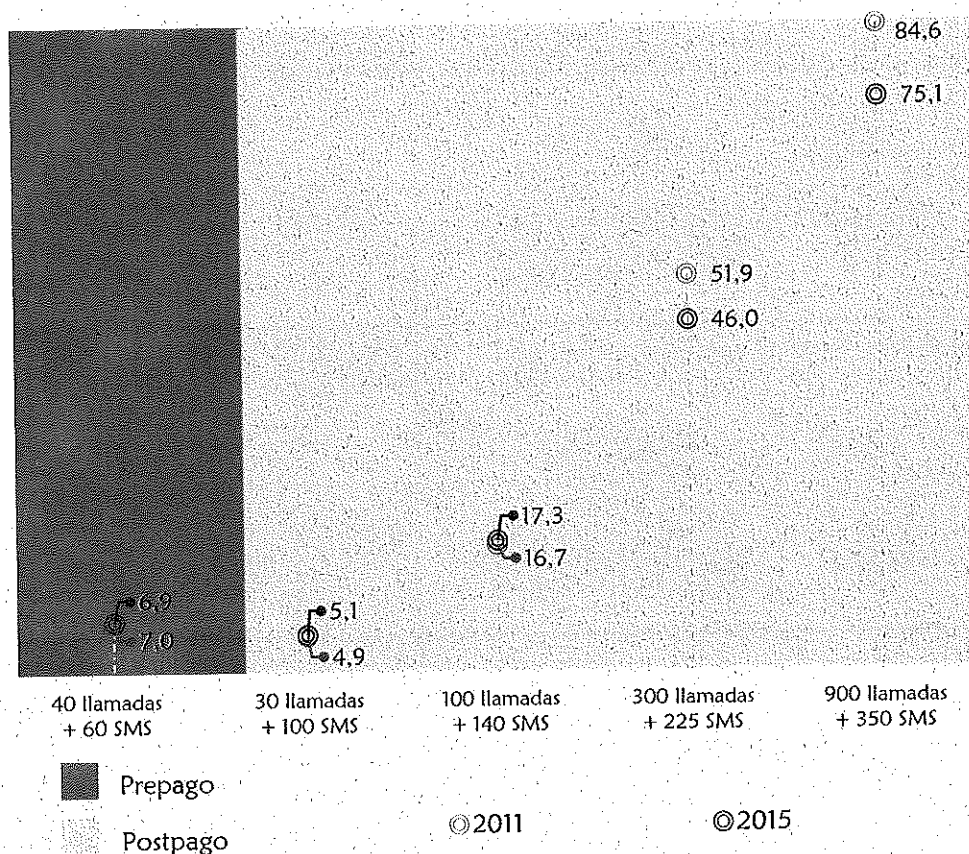
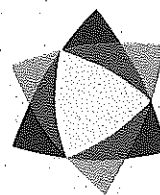
Nota: El precio está dado en colones e incluye el impuesto de ventas.

Fuente: Información recolectada por SUTEL a partir de las páginas Web de los operadores, los datos de 2016 fueron consultados el 13 de abril del 2016.

La situación detallada de previo, sea el hecho de que la baja en el precio de las canastas de consumo está impulsada por una disminución en el precio de las conexiones a internet móvil, se refuerza si sólo se considera la evolución de los precios de las canastas que no incluyen el servicio de internet, sino que sólo incluyen llamadas y SMS. Al analizar esta circunstancia se observa que entre 2011 y 2015 prácticamente no se ha dado ninguna variación de precios para los niveles más bajos de consumo, mientras que para los niveles más altos de consumo se han presentado pequeñas disminuciones en el precio.

Gráfico 88

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Evolución de los precios mínimos en US\$ PPA, ofrecidos para las canastas de consumo definidas por la OECD. Año 2011 y 2015.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Informe final de la contratación 2015LA-000007-SUTEL.

En términos generales lo anterior permite concluir que entre 2011 y 2015 los únicos tipos de planes que han tenido una baja en el precio, se refieren a los planes post-pago que incluyen una conexión a internet y poseen un nivel de consumo inferior a las 100 llamadas (188 minutos) y 140 SMS por mes, y los planes postpago con más de 300 llamadas y 225 SMS por mes sin conexión a internet.

Esta circunstancia se observa también en el servicio prepago, el cual es más sencillo de comparar año tras año en virtud de que es tasado conforme al consumo de cada usuario. Los siguientes gráficos evidencian que a excepción del costo de activación del servicio (precios de la tarjeta SIM) los precios de este servicio se han mantenido prácticamente estancados en los últimos años.

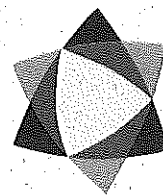
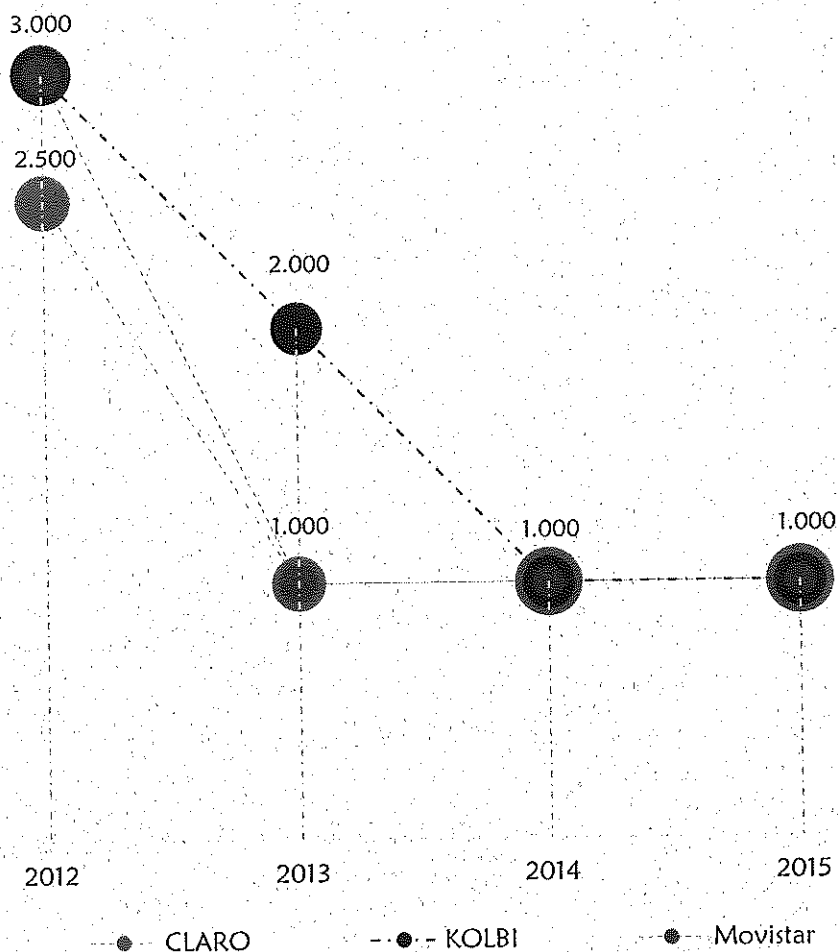


Gráfico 89

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Evolución de los precios, por la activación del servicio prepago (tarjeta SIM), por operador según su marca comercial. Periodo 2012-2015.



Nota: El precio está dado en colones e incluye el impuesto de ventas.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las páginas Web de los operadores y de la información de la contratación 2015LA-000007-SUTEL.

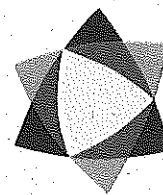
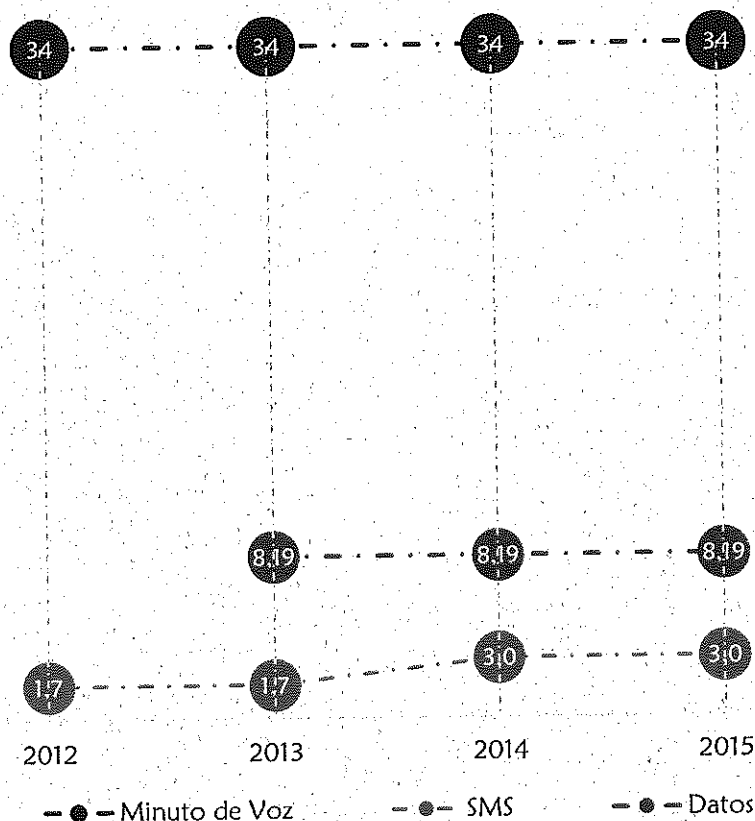


Gráfico 90
 Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
 Evolución de los precios de las llamadas^a, SMS^b y datos^c. Periodo 2012-2015.



Notas:

El precio está dado en colones e incluye el impuesto de ventas.

^a Precio cobrado por minuto de voz.

^b Precio cobrado por mensaje.

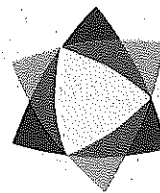
^c Precio cobrado por KB.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las páginas Web de los operadores y de la información de la contratación 2015LA-000007-SUTEL.

Si bien en el caso del servicio prepago la existencia de promociones de tipo "Duplica" y "Triplica" hacen que el usuario pueda pagar de manera efectiva precios inferiores a los precios de lista, lo cierto es que hay diversas circunstancias que reducen el impacto de las promociones en el precio efectivo pagado por el usuario, entre ellas: el cobro de precios diferenciados dependiendo del tipo de saldo sea bono o pagado (usualmente más altos en el caso del saldo rebajado de la cuenta de bono, llegando incluso a ser un 25% superiores); el orden de consumo de los saldos regalados, siendo que si el saldo pagado se consume primero, muchas veces el usuario no llega a disfrutar del consumo de la totalidad del bono; el período de vigencia de los saldos regalados, cuando este período es muy pequeño el usuario tiene poco tiempo para hacer uso del bono regalado.

Asimismo, es importante destacar que la cantidad de promociones que realizan los operadores se ha mantenido estable entre los años 2012 y 2015, lo que evidencia que la dinámica competitiva se ha mantenido estable durante el período de análisis²⁰¹.

²⁰¹ De las notificaciones de las promociones remitidas por los operadores a la SUTEL se logra determinar que existe un continuo lanzamiento de diversos tipos de elementos promocionales, muchos de los cuales se refieren a sorteos, rifas y concursos, los cuales

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

Para valorar la naturaleza de la dinámica competitiva del mercado a nivel de precios resulta relevante, además, analizar la forma en que se han comportado los participantes del mercado ante distintas situaciones que podrían haber implicado un cambio en el nivel de competencia del mercado. Esto se considera que permite determinar si realmente existe poder compensatorio de parte de los competidores del mercado que pueda contrarrestar un eventual abuso de poder de mercado. Entre estas situaciones se considera pertinente analizar las siguientes:

- Declaratoria del servicio de SMS como un servicio de información.

El 25 de abril de 2013 en La Gaceta N° 79 se publicó la RJD-019-2013 tomada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos a las 14:50 horas el 04 de abril de 2013 en la cual, entre otras cosas, se declaró a los SMS como servicio de información, de tal forma que de conformidad con el artículo 51 de la Ley N° 8642 los proveedores de este servicio no estaban en obligación de justificar sus precios de acuerdo con sus costos, lo que para efectos prácticos implicaba que a partir del 25 de abril de 2013 todos los operadores móviles pudieron haber modificado unilateralmente los precios que ofrecían al público por este servicio.

Pese a lo anterior, en un primer momento ningún operador de telecomunicaciones móviles realiza ningún cambio en los precios de los SMS. Sin embargo, cuando el ICE anuncia el 01 de agosto de 2013²⁰², prácticamente cuatro meses después de publicada la RJS-019-2013, que incrementará los precios de los SMS, los operadores MOVISTAR²⁰³ y CLARO²⁰⁴ proceden también a aumentar los precios del servicio de SMS en fechas 08 de agosto de 2013 y 09 de agosto de 2013. El aumento realizado por dichos operadores es el mismo que el efectuado por el ICE, pasando el SMS de costar \$1,5 a \$3.

En relación con dicha situación llama la atención que CLARO y MOVISTAR subieran el precio de este servicio, ya el mismo había venido perdiendo relevancia en el mercado. Lo que implica que dichos operadores pudieron no haber incrementado el precio de dicho servicio en aquel momento, al menos de manera temporal o en la misma cuantía, con el objetivo de diferenciarse de las políticas comerciales del ICE, sin embargo, no lo hicieron evidenciando en su comportamiento una tendencia a ser seguidores del ICE.

no se consideran como parte de las promociones relevantes para el presente análisis, ya que no se refieren a beneficios que le permiten al usuario acceder a un mejor precio.

²⁰² Fuente consultada el 20 de abril del 2016: http://www.elfinancierocr.com/tecnologia/ICE-Internet-celulares-movil-descarga_0_346165393.html

²⁰³ Fuente consultada el 20 de abril del 2016: https://www.larepublica.net/noticia/aumenta_costo_de_mensajes_en_movistar/

²⁰⁴ Fuente consultada el 20 de abril del 2016: https://www.larepublica.net/noticia/mensajes_en_claro_cuestan_3/

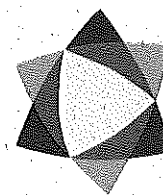
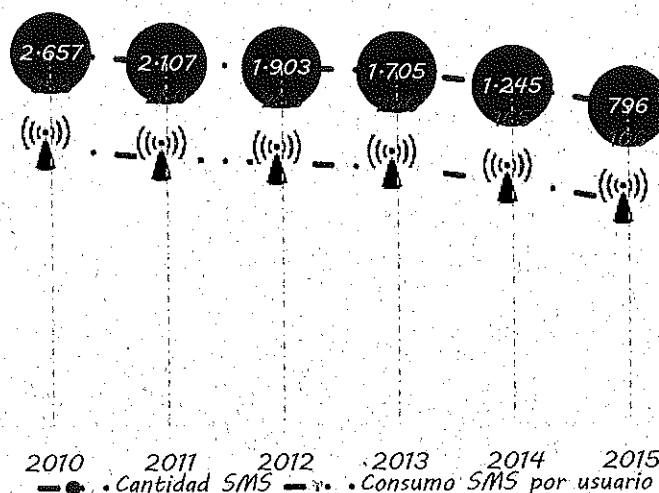


Gráfico 91

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Evolución del consumo promedio de SMS por mes en Costa Rica. Distribución absoluta. Cifras de cantidad en millones de SMS. Periodo 2010-2015.



Nota: Para mayor claridad de los datos presentados en el gráfico la escala no es lineal.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de los proveedores recolectada por el Área de Análisis Económico de Sutel.

- Introducción de la tarifa de cobro de datos por descarga en el segmento prepago.

Una situación similar a la del servicio de SMS se presentó con la implementación de la tarifa de cobro de datos por descarga para el servicio prepago.

El 29 de noviembre de 2012 en el Alcance Digital N° 193 de La Gaceta N° 193, se publicó la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-295-2012 de las 09:50 horas del 03 de setiembre de 2012, mediante la cual se estableció una tarifa para el servicio de internet móvil por descarga para prepago. Así dicha tarifa entró a regir a partir de su publicación en La Gaceta, sea el 29 de noviembre de 2012.

En un primer momento ningún operador de telecomunicaciones móviles realizó un cambio en los precios del servicio de internet móvil prepago. Posteriormente, el ICE anunció el 01 de agosto de 2013²⁰⁵, nueve meses después de publicada la RCS-295-2012, que empezaría a implementar el cobro de datos por descarga para el servicio de internet móvil prepago.

A su vez en fechas 12 de agosto de 2013 y 14 de agosto de 2013 los operadores MOVISTAR²⁰⁶ y CLARO²⁰⁷ procedieron a implementar también el cobro de datos por descarga para el servicio de internet móvil prepago. Los tres operadores móviles se "pegaron" al techo tarifario definido por Sutel al implementar este nuevo esquema de cobro y hasta la fecha se mantienen los tres operadores ubicados en dicho tope tarifario.

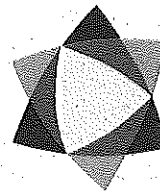
En relación con este tema se observa que los nuevos operadores móviles actuaron como seguidores del ICE.

²⁰⁵ Fuente consultada el 20 de abril del 2016: http://www.elfinanciero.cr/tecnologia/ICE-Internet-celulares-movil-descarga_0_346165393.html

²⁰⁶ Fuente consultada el 20 de abril del 2016: http://www.nacion.com/nacional/telecomunicaciones/Movistar-Internet-modalidad-descarga-clientes_0_1359464269.html

²⁰⁷ Fuente consultada el 20 de abril del 2016: http://www.nacion.com/nacional/Claro-Costa-Rica-implemento-Internet_0_1359864158.html

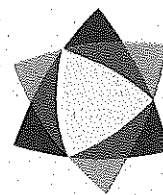
Nº 38700



sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

Folio anulado por falla de impresión.

Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

Incluso los precios que están cobrando los operadores en este momento reflejan que los competidores del ICE no están ejerciendo una presión competitiva importante en el segmento prepago, cobrando precios incluso superiores a los cobrados por el ICE.

Cuadro 44
Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Precio en el segmento prepago de telecomunicaciones móviles, por operador
según su marca comercial. Año 2016.

Operador	Minutos ^a	SMS ^a	Internet ^a
CLARO	36 ^e	3,5	8,6
KÖLBI	34 ^e	3,0	8,6
Movistar	40	3,0	8,6
FullMóvil ^d	38	3,0	NA
Cabletica Móvil	34	3,0	8,6

Notas:

El precio está dado en colones e incluye el impuesto de ventas.

^a Precio cobrado por minuto de voz.

^b Precio cobrado por mensaje.

^c Precio cobrado por KB.

^d FullMóvil cobra el internet por tiempo, 60 colones por 3 horas.

^e Al 31 de agosto de 2016 los operadores CLARO y KÖLBI habían incrementado sus precios a 38 y 40 colones/minuto respectivamente.

Fuente: Páginas Web de los operadores consultadas el 13 de abril de 2016.

Un elemento de particular preocupación lo representa el hecho de que actualmente CLARO y MOVISTAR parecen estar en una situación competitiva muy similar a la que se ubicaban en el año 2013, año en el que tal y como se vio, ante cambios importantes del ICE en sus precios, se limitaron a replicar en su propia oferta comercial los cambios efectuados por dicho Instituto. Por lo cual, no se presenta evidencia clara que indique que CLARO y MOVISTAR vayan a actuar como contrapeso de un eventual abuso del actual operador incumbente del mercado.

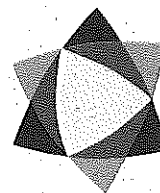
Si bien no se puede dejar de lado que CLARO y MOVISTAR han traído una serie de elementos innovadores al mercado, principalmente en relación con el segmento postpago por ejemplo el ofrecimiento de llamadas on-net gratis, dicha situación no se han visto reflejada en el ofrecimiento de menores precios en relación con el segmento prepago.

bbb) Rivalidad del mercado en factores no relacionados con precio.

Como fue indicado brevemente en la sección anterior, los operadores del servicio de telecomunicaciones móviles consideran que la rivalidad del mercado se presenta no sólo a nivel de factores relacionados con el precio, sino también a nivel de innovación en el servicio.

En ese sentido la competencia entre operadores a nivel de innovación se evidencia en la naturaleza de la oferta comercial de los distintos operadores, la cual sobre todo a nivel post-pago es muy diversa y ha evolucionado de manera positiva entre los años 2012 y 2015.

En el siguiente cuadro se muestra la oferta comercial que se encontraba disponible a nivel de planes post-pago en el año 2012.



Cuadro 45

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Características de la oferta comercial de planes post-pago ofrecidos por los operadores, por operador según su marca comercial. Año 2012.

Plan	Costo mensual	Minutos a todas las redes incluidos	Minutos on-net incluidos	SMS a todas las redes incluidos	SMS on-net incluidos	Conexión a Internet	Otras características del plan
CLARO 1	10.000	320	0	500	0	0,00	20 MMS
CLARO 2	15.000	500	0	1.000	0	0,00	40 MMS
CLARO 3	20.000	700	0	1.300	0	0,00	60 MMS
CLARO 4	25.000	950	0	1.500	0	0,00	80 MMS
CLARO 5	50.000	2.500	0	2.000	0	0,00	100 MMS
Plan KÖLBI 60	3.277	0	60	0	30	0,00	
Plan KÖLBI 150	6.485	0	150	0	350	0,00	10 MMS
Plan KÖLBI 250	9.647	0	250	0	500	0,00	15 MMS
Plan KÖLBI 500	17.874	0	500	0	1500	0,00	25 MMS
Plan KÖLBI 750	24.423	0	750	0	1500	0,00	30 MMS
Plan KÖLBI 1000	29.903	0	1.000	0	500	0,00	30 MMS
Planes de Voz XS / Movistar	3.250	60	0	60	0	0	60 minutos a un número favorito
Planes de Voz S / Movistar	9.000	250	0	500	0	0	150 minutos a un número favorito
Planes de Voz M / Movistar	17.000	500	0	1.500	0	0	300 minutos a un número favorito
Planes de Voz L / Movistar	24.000	800	0	1.500	0	0	400 minutos a un número favorito
Planes de Voz XI / Movistar	34.000	1.500	0	1.500	0	0	500 minutos a un número favorito
Planes de Voz + Internet @XS / Movistar	13.250	60	60	60	0	ILIMITADA	60 minutos a un número favorito
Planes de Voz + Internet @S / Movistar	19.000	250	250	500	0	ILIMITADA	150 minutos a un número favorito
Planes de Voz + Internet @M / Movistar	27.000	500	500	1.500	0	ILIMITADA	300 minutos a un número favorito
Planes de Voz + Internet @L / Movistar	34.000	800	800	1.500	0	ILIMITADA	400 minutos a un número favorito
Planes de Voz + Internet @XL / Movistar	44.000	1.500	1500	1.500	0	ILIMITADA	500 minutos a un número favorito

Notas:

Los precios son en colones e incluyen el impuesto de ventas.

Se excluyen los planes con terminales (teléfonos).

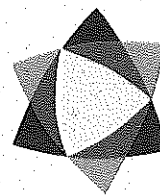
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la contratación 2015LA-000007-SUTEL.

Para 2015 dicha oferta se había ampliado significativamente, en el siguiente cuadro se muestra parte de la oferta comercial disponible para planes post-pago.

Cuadro 46

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Características de la oferta comercial de planes post-pago ofrecidos por los operadores. Año 2015.

Plan	Costo mensual	Minutos a todas las redes incluidos	Minutos on-net incluidos	SMS a todas las redes incluidos	SMS on-net incluidos	Conexión a Internet
Plan Conversión 1 – KÖLBI	6.500	0	170	0	200	No tiene
Plan Conversión 2 – KÖLBI	10.000	0	300	0	400	No tiene
Plan Conversión 3 – KÖLBI	16.000	0	550	0	600	No tiene
Plan Conversión 4 – KÖLBI	24.000	0	900	0	1.000	No tiene
Plan Conversión 5 – KÖLBI	34.000	0	1.350	0	1.200	No tiene


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

Plan	Costo mensual	Minutos a todas las redes incluidos	Minutos on-net incluidos	SMS a todas las redes incluidos	SMS on-net incluidos	Conexión a Internet
Plan Conversión 6 – KÖLBI	45.000	0	1.900	0	1.400	No tiene
Plan Mensajero 1 – KÖLBI	6.500	0	60	0	1.000	512 Kbps
Plan Mensajero 2 – KÖLBI	10.000	0	140	0	2.000	512 Kbps
Plan Mensajero 3 – KÖLBI	16.000	0	280	0	4.000	512 Kbps
Plan Mensajero 4 – KÖLBI	24.000	0	450	0	6.000	1 Mbps
Plan Mensajero 5 – KÖLBI	34.000	0	850	0	7.000	1 Mbps
Plan Mensajero 6 – KÖLBI	45.000	0	1.200	0	8.000	1 Mbps
Plan Conectado 1 – KÖLBI	6.500	0	35	0	400	1 Mbps
Plan Conectado 2 – KÖLBI	10.000	0	60	0	700	3 Mbps
Plan Conectado 3 – KÖLBI	16.000	0	130	0	1.000	4 Mbps
Plan Conectado 4 – KÖLBI	24.000	0	360	0	1.500	5 Mbps
Plan Conectado 5 – KÖLBI	34.000	0	800	0	1.850	5 Mbps
Plan Conectado 6 – KÖLBI	45.000	0	1.000	0	2.000	5 Mbps
Plan Profesional 1 – KÖLBI	10.000	140	0	350	0	1 Mbps
Plan Profesional 2 – KÖLBI	16.000	250	0	600	0	1,5 Mbps
Plan Profesional 3 – KÖLBI	24.000	600	0	750	0	2 Mbps
Plan Profesional 4 – KÖLBI	34.000	1.000	0	1.000	0	2 Mbps
Plan Profesional 5 – KÖLBI	45.000	1.300	0	1.300	0	3 Mbps
Plan Especial 1 – KÖLBI	4.250	0	30	0	2.500	No tiene
Plan Especial 1 – KÖLBI	16.000	0	30	0	6.000	1,5 Mbps
Cuenta Control 1 - CLARO ^a	7.000	0	0	200	Ilimitados	512 Kbps
Cuenta Control 2 – CLARO	9.500	30	0	300	Ilimitados	1 Mbps
Cuenta Control 3 – CLARO	12.500	120	0	700	Ilimitados	2 Mbps
Cuenta Control 4 – CLARO	15.000	300	0	1.000	Ilimitados	3 Mbps
Cuenta Control 5 – CLARO	19.500	400	0	1.000	Ilimitados	5 Mbps
Plan Ilimitado 1 – CLARO	44.000	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	3 Mbps
Plan Ilimitado 2 – CLARO	55.000	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	5 Mbps
A tu medida 1 - CLARO ^b	3.450	60		100		256 Kbps
A tu medida 2 – CLARO	6.000	120		100		512 Kbps
A tu medida 3 – CLARO	9.850	180		300		1 Mbps
A tu medida 4 – CLARO	22.200	360		300		2 Mbps
A tu medida 5 – CLARO	28.100	600		500		3 Mbps
A tu medida 6 – CLARO	39.200	1.000		1.000		4 Mbps
A tu medida 7 – CLARO	73.750	2.500		3.000		5 Mbps

Notas:

Los precios están dados en colones e incluyen el impuesto de ventas.

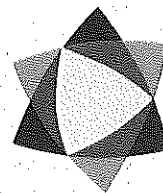
Se excluyen los planes con terminales

^a Se excluyen los planes de Música y Video de CLARO.

^b Los cálculos de los planes "A tu medida" se hicieron a partir de las bolsas preestablecidas por el operador, sin embargo existen una gran cantidad de combinaciones adicionales disponibles.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la contratación 2015LA-000007-SUTEL.

Adicionalmente, en la actualidad se ofrecen una serie de planes mixtos que combinan la navegación en redes 3G y 4G, estos planes se incluyen en el siguiente cuadro.



Cuadro 47

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Características de la oferta comercial de planes post-pago mixtos ofrecidos, por operador según su marca comercial. Año 2015.

Plan	Costo mensual	Minutos a todas las redes incluidos	Minutos on-net incluidos	SMS a todas las redes incluidos	SMS on-net incluidos	Límite de descarga a 4G (en GB)
Plan 4G @ 1 - Movistar	9.600	100	200	100	1.000	3,00
Plan 4G @ 2 - Movistar	13.600	150	300	150	1.000	4,00
Plan 4G @ 3 - Movistar	19.200	250	500	250	1.000	5,00
Plan 4G @ 4 - Movistar	24.000	500	1.000	500	1.000	6,00
Plan 4G @ 5 - Movistar	29.600	1.000	2.000	1.000	1.000	8,00
Plan Fusión k 1 - KÓLBI	6.500	100		200		3,00
Plan Fusión k 2 - KÓLBI	10.000	140		350		3,00
Plan Fusión k 3 - KÓLBI	16.000	250		600		3,00
Plan Fusión k 4 - KÓLBI	24.000	600		750		3,00
Plan Fusión k 5 - KÓLBI	34.000	1.000		1.000		3,00
Plan Fusión k 6 - KÓLBI	45.000	1.300		13.000		3,00
Plan LTE 2 GB- CLARO	17.000	160		1.200		2,00
Plan LTE 5 GB- CLARO	27.000	300		1.700		5,00
Plan LTE 8 GB- CLARO	39.000	1.250		2.000		8,00

Nota: Los precios están dados en colones e incluyen el impuesto de ventas.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la contratación 2015LA-000007-SUTEL.

Los anteriores cuadros evidencian que la oferta comercial de los operadores móviles se ha diversificado significativamente para la modalidad de post-pago. Lo que refleja una adecuada dinámica a nivel de innovación comercial, ampliándole al usuario final las posibilidades de escogencia.

Sin embargo, a nivel de telefonía prepago, no se observa una amplia diversificación en la oferta comercial ofrecida, así si bien se ofrecen algunos paquetes que dan acceso por ejemplo a redes sociales gratis o a ciertos niveles de consumo determinados, dichos bonos tienen una serie de condiciones restrictivas particulares que repercuten en el beneficio efectivo recibido por el usuario:

- Los bonos sólo aplican para recargas superiores a un determinado monto, que suele ser de 1.000 o 2.000 colones, recargas que si se comparan con el ARPU del servicio resultan muy altas.
- Los bonos tienen plazos de vigencia limitados, que incluso pueden llegar a ser de 3 días, siendo las vigencias más comunes de 7 y 15 días.
- En algunos casos el orden de consumo de los saldos es primero el disponible en la cuenta principal y posteriormente, cuando la primera cuenta esté en cero, la cuenta de bono. Lo que implica que mientras el usuario tenga saldo nunca llega a consumir el bono "regalado" por el operador.
- Algunos operadores descuentan los bonos regalados con tarifas significativamente mayores que las que cobran regularmente, lo que lleva a que el bono de regalo se consuma mucho más rápido que los saldos regalados.

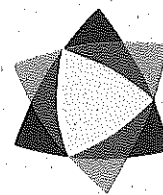


Ilustración 10

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Ejemplo de la oferta prepago de la empresa CLARO, con su marca comercial CLARO. Año 2016.



PASO 01 **MARCA**
***555#** y presiona
SEND/LLAMAR

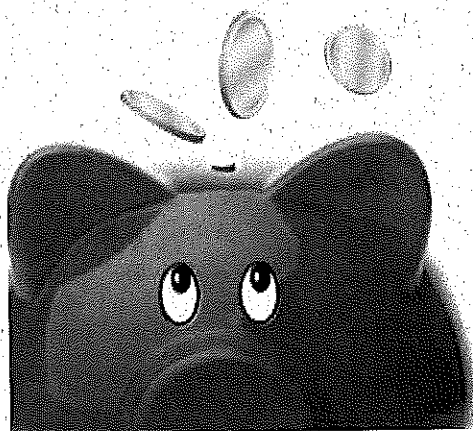
PASO 02 **SELECCIONA EL PAQUETE**
EN EL QUE QUEDARÁS SUSCRITO

Paquetes de mensajitos Nacionales
Paquetes de mensajitos Internacionales
Paquetes de BlackBerry
Paquetes de Internet

Paquetes de Minutos
Combos Superpacks
Paquetes de Redes Sociales
Semana Ilimitada

PASO 03 **PRESIONA**
RESPONDER/ENVIAR
Ingresa el dígito de la opción
que estás eligiendo

PASO 04 **PRESIONA**
RESPONDER/ENVIAR
para confirmar y listo.



OBTENÉ

descuentos
de hasta un **71%**

EN PAQUETES DE
Mensajes | Internet | Minutos

CON LOS SUPERPACKS DE CLARO

Ahorras en cada paquete
Disfrutás promociones especiales exclusivas
Tenés nuevos paquetes de Minutos
Aprovechás al máximo el saldo en la Principal

Fuente: Página Web del operador consultada el 14 de abril del 2016.

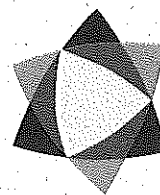


Ilustración 11

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Ejemplo de la oferta prepago de Telefónica con su marca comercial Movistar. Año 2016.

Recargá €2.000 y contrátala Uno de estos Súper Bonos: Súper bono de 500 Mb por €1.000 Vigencia 4 días Súper bono de 25 Min. Movistar Nicaragua, USA o Canadá por €1.000 Vigencia 4 días Recargar ahora	Recargá €1.000 y contrátala Uno de estos Súper Bonos: Súper bono 200 Mb por €500 Vigencia 2 días Súper bono de 10 Min. Movistar Nicaragua, USA o Canadá por €500 Vigencia 2 días Recargar ahora
---	--

Fuente: Página Web del operador consultada el 14 de abril del 2016.

Ilustración 12

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Ejemplo de la oferta prepago de la empresa ICE con su marca comercial KÖLBI. Año 2016.

KÖLBI > Prepago > KÖLBI Prepago > Planes mixtos
Última actualización: 12/04/16

**GASTA TU SALDO A TU RITMO
CON LOS NUEVOS PLANES
Planes mixtos**

¿En qué consiste el servicio?

Te permito la posibilidad de comprar un plan que contenga voz, sms y datos acorde con la oferta disponible, para que puedas obtener los mejores beneficios para el consumo de nuestros servicios.

¿Cómo lo activo?

Puedes activar el servicio de la siguiente manera:

1. Ingresá a la tienda KÖLBI prepago.
2. Marcá *888*
3. Ingresá en el menú la opción 5: Paquetes.
4. De nuevo debés de marcar la opción 5: PLANES MIXTOS.
5. Ahí seleccionar la opción que más te convenga.

Planes

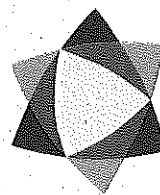
PLANES	SMS (mensajes)	VOZ (minutos)	DATOS* (megs)	PRECIO (C.C.)
De todo	300	35	150	\$2.600
Seguí hablando	-	55	100	
Descarga Total	300	-	300	\$3.500
De todo extra	300	55	200	
Plan extra	100	55	150	
Descarga extra	100	20	350	

*KÖLBI 4G

Condiciones:

- Los planes se renuevan automáticamente.
- Los planes mixtos son válidos para utilizarse únicamente dentro de la red KÖLBI.
- Cada plan tiene un periodo de vigencia y condiciones específicas, los planes con valor De Todo, Seguí hablando y Descarga Total, tienen una vigencia de 7 días y los planes De todo extra, Hacia extra y Descarga Extra, cuentan con una vigencia de 15 días.

Fuente: Página Web del operador consultada el 14 de abril del 2016.

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

En relación con este tema, valga resaltar que los operadores compiten también mediante factores asociados a la cobertura de red y redes de distribución y ventas, de tal manera que las redes de distribución, y puntos de pago y de recarga de los distintos operadores no sólo han alcanzado dimensión nacional, sino que también han tendido a homogenizarse. Lo que implica que la competencia de los operadores se ubica en otros niveles también. En virtud de que la calidad también resulta un elemento de suma relevancia para los usuarios, conviene que el regulador amplíe la información disponible con que cuenta el usuario final en relación con la calidad de las redes.

En ese sentido el regulador ha ejecutado diversas acciones entre las que figuran los datos de cobertura nacional, mapas de cobertura con indicadores específicos de calidad, siendo la más reciente de estas acciones la publicación durante el año 2016 del "Informe Ejecutivo de Principales Resultados de la Evaluación Nacional de la Calidad de los Servicios Móviles". Así las cosas, es indispensable que el regulador continúe poniendo a disposición del usuario este tipo de información.

La publicación de la información referente a la calidad de las redes no sólo resulta en un beneficio directo al usuario final, que cuenta con mayores elementos para tomar su decisión de compra, sino que es un factor que favorece el nivel de competencia del mercado, porque genera los incentivos necesarios para que los operadores busquen mejorar la calidad del servicio brindado, compitiendo así por diferenciarse también en factores de calidad.

Otro elemento a considerar es el hecho de que a pesar de que CLARO y MOVISTAR compiten en diversos países de Centroamérica, como Nicaragua, El Salvador, Guatemala y Panamá; la oferta comercial que ofrecen en Costa Rica para este mercado no es la misma que ofrecen en esos otros países²⁰⁸. Lo anterior, permite vislumbrar que la oferta comercial de CLARO y MOVISTAR está adaptada a la dinámica competitiva nacional y no es simplemente una réplica de la oferta comercial de otros países²⁰⁹, la cual en sí misma es diferente entre un país y otro.

Así se evidencia que si bien la competencia a nivel de precio no es fuerte, la competencia a nivel de otros factores resulta ser mayor.

Sin embargo, como se ha venido analizando a lo largo de este informe, no se puede dejar de lado que los operadores enfoquen sus esfuerzos competitivos sobretudo en el segmento postpago porque dicho segmento es el que les genera mayores ingresos. Así si bien los usuarios postpago sólo representaron un 21% del total de usuarios en el año 2015, dichos usuarios les generaron a los operadores móviles un 57% del total de sus ingresos por concepto de telecomunicaciones móviles. Así el ingreso que recibe un operador de un usuario postpago es casi 5 veces mayor que el ingreso que le reporta un usuario prepago, lo cual permite explicar por qué los esfuerzos de los operadores móviles están enfocados en el segmento postpago y no en el segmento prepago. Esto a su vez implica que los incentivos que tienen los operadores móviles para dinamizar y hacer más atractivas sus ofertas comerciales en el segmento prepago son bajos.

Por otro lado, al igual que se hizo en el apartado de rivalidad asociada con el precio, para valorar la

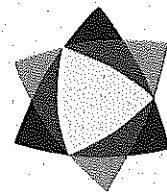
²⁰⁸ Caso aparte a esta política lo constituyen los servicios internacionales de roaming y llamadas internacionales. Sin embargo, dichos servicios no se toman en cuenta en este análisis porque no forman parte del mercado en estudio.

²⁰⁹ Planes CLARO en Centroamérica:

<http://www.claro.com.ni/wps/portal/ni/sc/personas/movil/prepago>
<http://www.claro.com.sv/portal/sv/sc/personas/movil/postpago/#promo-3>
<http://www.claro.com.gt/wps/portal/gt/sc/personas/movil/postpago#info-04>
<http://www.claro.com.hn/portal/hn/sc/personas/movil/postpago/#info-03>
<http://www.claro.com.pa/wps/portal/pa/pc/personas/movil/postpago#info-02>

Planes Movistar en Centroamérica:

<https://www.movistar.com.pa/descubre/planes/libres>
<https://www.movistar.com.gt/descubre/movil/movil-postpago-informativo>
<http://www.movistar.com.sv/descubre/movil/movil-postpago-informativo>
<http://www.movistar.com.ni/productos-y-servicios/movil/postpago>


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

naturaleza de la dinámica competitiva a nivel de otros factores resulta relevante analizar la forma en que se han comportado los participantes del mercado ante distintas situaciones. Entre estas situaciones se considera pertinente analizar las siguientes:

- Lanzamiento de la red 4G.

En lo referente al lanzamiento de la red 4G, el ICE fue el primer operador que lanzó comercialmente estos servicios en el país en el mes de setiembre de 2013.

La primera reacción de la empresa Telefónica fue interponer acciones judiciales por considerar que de acuerdo al PNAF la banda de 2.600 MHz no estaba atribuida para la prestación de servicios IMT, sin embargo las mismas fueron declaradas sin lugar.

Posteriormente, la empresa CLARO, seis meses después del lanzamiento del ICE, empezó a ofrecer también el servicio 4G²¹⁰ principalmente enfocado en el GAM.

Movistar fue el último operador en ofrecer dichos servicios en el mercado, los cuales introdujo en el mes de julio de 2014²¹¹. Con el lanzamiento de su oferta 4G la empresa Telefónica introdujo un tipo particular de planes los cuales le permiten al usuario navegar en la red 4G hasta un límite de descarga de datos y luego continuar navegando en 3G²¹².

La política de lanzamiento de planes 4G por parte del ICE se realizó con descuentos significativos para el usuario, que se han ido extendiendo a lo largo del tiempo. En abril de 2016 el ICE introdujo una serie de planes llamados "Fusión K", los cuales le permiten al usuario navegar en la red 4G hasta un límite de descarga de datos de 3 GB²¹³, este tipo de planes como ya se vio fueron introducidos al mercado por la empresa Movistar. Actualmente, CLARO también ofrece servicios equivalentes.

Vale hacer notar que el nivel de descarga máximo en 4G ofrecido por el ICE que es de 3 GB es menor que el ofrecido por CLARO o Movistar, en el caso de MOVISTAR llegan a los 8 GB y en el caso de CLARO llegan a 10 GB.

En relación con lo anterior es importante hacer notar dos cosas, en primer lugar, se observa una diferenciación a nivel de la cantidad de datos de descarga ofrecida en los planes 4G de los tres OMR del mercado; en segundo lugar, las mejores condiciones ofrecidas por CLARO y MOVISTAR para la descarga de datos no han presionado al ICE para que este tenga que variar su oferta comercial.

Así si bien es innegable que es el ICE quien da el primer paso en la implementación de la tecnología 4G, lo cierto es que CLARO y MOVISTAR implementan inicialmente una oferta comercial distinta a la del ICE para su servicio 4G. Esto muestra que en el mercado móvil existen factores diferenciadores que no se relacionan exclusivamente con el precio; lo que refuerza la necesidad de que el regulador ponga a disposición del usuario final de una manera comparable el detalle de la oferta comercial de los operadores móviles.

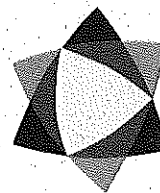
- Introducción de la política de Fair Use.

²¹⁰ Fuente consultada el 20-04-2016 en el siguiente sitio Web: http://www.nacion.com/nacional/servicios-publicos/Claro-ofrecera-LTE-partir-abril_0_1400260109.html

²¹¹ Fuente consultada el 20-04-2016 en el siguiente sitio Web: <http://www.prensario.net/9533-Movistar-lanzo-4G-en-Costa-Rica.note.aspx>

²¹² Igualmente, Cabletica Móvil, si bien no mediante un servicio 4G sino uno 3G, comienza con el lanzamiento de planes de naturaleza similar en el mes de enero de 2015. Los planes ofrecidos por Cabletica Móvil que van desde 1 GB hasta 6 GB. Fuente consultada el 20-04-2016 en el siguiente sitio Web: https://www.larepublica.net/noticia/cabletica_ahora_ofrece_telefonia_celular/

²¹³ Fuente consultada el 20-04-2016 en el siguiente sitio Web: https://www.larepublica.net/noticia/kolbi_lanzo_nuevos_planes_economicos/


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

Mediante RCS-062-2014 de las 15:20 horas del 02 de abril de 2014 el Consejo de la SUTEL "Autoriza en forma temporal la aplicación de condiciones de uso justo en los contratos de servicios de acceso a internet móvil", lo que quiere decir que se autoriza a los operadores a emplear políticas en las cuales se rebaja el nivel de velocidad de descarga a los usuarios que sobrepasan cierto nivel de consumo de datos a nivel mensual.

Desde el momento mismo de la emisión de la resolución por parte de la SUTEL el ICE comunicó a sus usuarios que procedería a emplear políticas de uso justo, determinando como límite de descarga los 6 GB²¹⁴. Por su parte, Telefónica inicia la aplicación de estas políticas en el mes de mayo de 2014, definiendo como límite de descarga los 5 GB²¹⁵. Finalmente, es hasta mayo de 2015, más de un año después de emitida la RCS-062-2014, que CLARO inicia la aplicación de una política de uso justo, definiendo este límite en 10 GB.

Lo anterior evidencia que existe una diferencia en la forma de reacción de los operadores móviles ante esta política regulatoria. Si bien Movistar parece seguir al ICE en la implementación de esta medida, CLARO reacciona de manera diferente, esperando más de un año para aplicar la política de Fair Use y con un límite de descarga para la aplicación de esta política muy superior a sus competidores.

ccc) Denuncias por prácticas monopolísticas

Respecto a las denuncias sobre prácticas monopolísticas en el servicio minorista de telecomunicaciones móviles se han presentado un total de siete denuncias²¹⁶, de las cuales cuatro han sido contra el ICE y otras tres contra los operadores CLARO y MOVISTAR. De dichas denuncias, tres se declararon improcedentes, tres se encuentran en etapa de investigación y/o instrucción y una fue declarada con lugar y el operador sancionado. Así, si bien se han presentado denuncias por prácticas monopolísticas, el número de estas no ha sido desproporcionado.

Valga acotar que se han presentado dos períodos en los que se han concentrado las denuncias por prácticas monopolísticas, entre los años 2011-2012 y luego en el período 2015-2016.

167) Acceso de los participantes del mercado a las fuentes de insumos

Para propósitos de determinar el acceso de los participantes del mercado a las fuentes de insumos, se considera imprescindible hacer referencia al insumo más básico que permite garantizar a los OMR la interoperabilidad de redes, sea la interconexión entre operadores, la cual se logra a través de los acuerdos de interconexión que logran con otros operadores y que les permiten terminar su tráfico en la red de otro operador.

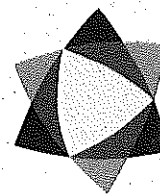
En la encuesta que realizó la DGM a los proveedores del servicio de telecomunicaciones se plantearon una serie de preguntas relacionadas con el acceso a los servicios mayoristas necesarios para brindar el servicio minorista de telecomunicaciones móviles y determinar si existen barreras de acceso a los mercados mayoristas o fuentes de insumos.

En ese sentido se les consultó a los proveedores sobre las dificultades que han enfrentado en relación con la interconexión, a lo cual 60% de los operadores indicó no tener dificultades en materia de acceso o interconexión, mientras que el restante 40% de los proveedores indicó haber tenido problemas en esta

²¹⁴ Fuente consultada el 20-04-2016 en el siguiente sitio Web: <http://www.crhoy.com/ice-advierte-a-usuarios-que-rebajara-velocidad-de-internet-si-abusan-de-la-descarga-v0i7m0x/>

²¹⁵ Fuente consultada el 20-04-2016 en el siguiente sitio Web: http://www.elfinancierocr.com/tecnologia/Politica_de_uso_justo_de_internet_movil-Claro-ICE-Movistar-Sutel_0_385161517.html
http://www.elfinancierocr.com/tecnologia/Politica_de_uso_justo_de_internet_movil-Claro-ICE-Movistar-Sutel_0_385161517.html

²¹⁶ Si bien se han presentado denuncias adicionales contra operadores de telecomunicaciones móviles, estas se han hecho dentro de las actuaciones de dichos operadores en otros mercados relevantes.

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

materia, siendo que estos problemas se han extendido desde el año 2011 hasta el día de hoy.

En relación con los limitantes a la competencia en los mercados mayoristas relacionados se indicaron el tema del desvío de llamadas, que finalmente fue resuelto por parte de SUTEL en el año 2013 y el acceso a los números especiales (900, 905, 0800 y números cortos), para los cuales el actual operador incumbente no permitía la terminación de llamadas desde otras redes. Sobre este último particular se indica que estos casos se han ido resolviendo paulatinamente, pero actualmente permanecen ciertos problemas con los números 0800²¹⁷.

Otro elemento destacado por los operadores en relación con la razonabilidad de los precios de los cargos mayoristas, un 100% de los operadores que enfrentan el pago de cargos de interconexión, sean los OMR (operadores móviles de red), indicaron que los cargos mayoristas no son adecuados.

En relación con el tema de barreras de entrada, también se les consultó a los operadores y proveedores sobre el tema de cuellos de botella²¹⁸, siendo que para el 60% de los operadores móviles existen diversos tipos de cuellos de botella en este mercado, entre los que destacan los siguientes: regulación obsoleta de precios, distorsiones tarifarias, altos cargos de interconexión, obstáculos para el despliegue de infraestructura, desequilibrio en el espectro asignado para ofrecer nuevos servicios, falta de transparencia en compras públicas, entre otros.

De lo anterior puede concluirse que los operadores y proveedores consideran que las dificultades en materia de interconexión se presentan principalmente en relación con los cargos de terminación que se encuentran actualmente establecidos.

Si bien la mayor parte de solicitudes de intervención se presentaron en los primeros años de la apertura, sea 2010, 2011 y 2012²¹⁹, lo cierto es que en los mercados mayoristas aún se presentan dificultades que afectan la prestación de los servicios a nivel minorista, prueba de lo cual es la última solicitud de intervención en materia de interconexión móvil presentada contra el ICE²²⁰.

Aunque dichas barreras parecen no haber impedido que se desarrolle algún nivel de competencia en los mercados minoristas, las mismas podrían estar deteniendo la expansión y crecimiento de los actuales operadores y con ello la profundización de la competencia en el mercado. Más aún conviene destacar que en el año 2014, cuando se vencen los primeros contratos de interconexión entre los operadores móviles de red, se inicia un proceso de negociación entre los distintos OMR del mercado, sin que SUTEL tenga conocimiento de que se han reducido los cargos de interconexión que se habían acordado en 2011. Lo anterior implica la necesidad de llevar a cabo un adecuado análisis a las condiciones de competencia en los mercados mayoristas, a efectos de determinar las acciones necesarias que deben ser tomadas en dichos mercados para promover una mayor competencia en los mercados minoristas.

168) Poder compensatorio de la demanda

Actualmente existen algunos operadores móviles que poseen una oferta comercial diferenciada para el caso de los usuarios empresariales, servicios que tanto el ICE como CLARO publicitan en sus respectivos sitios Web, según se puede ver en las siguientes ilustraciones.

²¹⁷ Tema que se desarrolla en la sección relacionada con el mercado mayorista de origenación.

²¹⁸ Los cuellos de botella representan cualquier factor que reduzca o limite el flujo normal de productividad de una actividad económica. Este factor puede ser técnico, económico, o de otra naturaleza.

²¹⁹ Resueltas por la SUTEL mediante las resoluciones: RCS-404-2010 de las 10:30 horas del 25 de agosto de 2010, RCS-405-2010 de las 10:45 horas del 25 de agosto de 2010, RCS-429-2010 de las 10:30 horas del 08 de setiembre de 2010, RCS-494-2010 de las 11:00 horas del 10 de noviembre de 2010, RCS-026-2011 de las 12:30 horas del 16 febrero de 2011, RCS-072-2011 de las 12:30 horas del 06 de abril de 2012 y RCS-311-2012 de las 12:30 horas del 10 de octubre de 2012.

²²⁰ El 20 de julio de 2016, mediante oficio RI-0144-2016 (NI-7843-2016), la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. presentó una solicitud de intervención en materia de interconexión contra el ICE en relación con el servicio de terminación móvil.

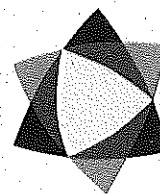


Ilustración 13

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Ejemplo de la oferta empresarial de la empresa CLARO, con su marca comercial CLARO. Año 2016.
PLANES DE MÓVILES
OPTIMICE LOS RECURSOS DE SU
TELECOMUNICACIÓN EMPRESARIAL,

 eligiendo los Planes Móviles que se ajustan a sus
 necesidades.

Planes


TIPO DE PLAN	Renta Mensual	Minutos en Bolsa	SMS incluidos	MMS a Claro incluidos
Claro Ejecutivo 10	\$10.000,00	370	500	20
Claro Ejecutivo 15	\$15.000,00	555	1000	40
Claro Ejecutivo 20	\$20.000,00	770	1300	60
Claro Ejecutivo 25	\$25.000,00	1000	1500	80
Claro Ejecutivo 50	\$50.000,00	2555	2000	100
Claro Ejecutivo Plus	\$3.500,00	100	100	
Claro Ejecutivo Controlado 10	\$10.000,00	320	500	
Claro Ejecutivo Controlado 15	\$15.000,00	500	1000	
Más información	Ver Detalle >	Ver Detalle >	Ver Detalle >	Ver Detalle >

Fuente: Página Web del operador consultada el 14 de abril del 2016.

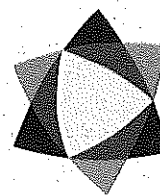


Ilustración 14

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Ejemplo de la oferta empresarial de la empresa ICE, con su marca comercial KÖLBI. Año 2016.



Bolsa de minutos de voz Compartida:

Es un paquete de minutos para llamadas de voz, que pueden ser utilizadas por integrantes de la bolsa, quienes podrán realizar llamadas a otros móviles dentro o fuera de la bolsa.

Bolsa de minutos de voz ilimitada:

Consiste en brindar a una cantidad determinada de servicios móviles o planes KÖLBI, el beneficio de realizar llamadas de voz de forma ilimitada.

Características:

- Podrá elegir la bolsa que más se adapte a su necesidad y a su empresa.
- Podrá contratar la velocidad de Internet según lo requiera.
- Tiene la opción de elegir entre una gama de teléfonos a precios increíbles.

Beneficios y ventajas del producto:

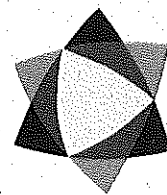
- Le ayuda a optimizar sus recursos.
- Obliga descuentos en el minuto de voz que le permitirán ahorrar costos.
- Cobro por segundo.
- Cuenta con la seguridad de la red más grande del país.
- Puede elegir un teléfono para cada estilo.
- Comunicación a un menor costo, donde quiera y en el momento que lo requiera.

Oferta comercial:

KÖLBI le ofrece bolsas económicas desde 3000 minutos hasta 60.000 minutos y planes ilimitados donde podrá elegir por cantidad de usuarios según sus necesidades.

Fuente: Página Web del operador consultada el 14 de abril del 2016.

Sin embargo, de la encuesta realizada a los operadores y proveedores del servicio de telecomunicaciones móviles y ante la consulta de si poseían grandes clientes y cuál era el trato dado a este tipo de clientes, un 60% del total de operadores móviles indicó que no cuentan con grandes clientes. Asimismo, para los operadores que indicaron poseer grandes clientes se logró determinar, dados los porcentajes indicados por los propios operadores, que estos representan en el total de la cartera de clientes un porcentaje bajo.

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

Sin embargo, sí manifiestan los operadores que este tipo de clientes poseen poder de negociación y están en la capacidad de negociar de forma activa los términos de la oferta comercial que reciben.

Pese a lo anterior, la baja representatividad de estos usuarios en la cartera total de clientes del operador, implica que este mercado sigue siendo un mercado en el cual los usuarios individuales representan el tipo de cliente principal que enfrentan los operadores.

Los clientes minoristas individuales suelen adquirir su servicio considerando la oferta comercial general que manejan los distintos operadores, ya que no tienen la capacidad de negociar términos distintos a los ya ofrecidos por el operador. En cuanto que al representar cada usuario un porcentaje pequeño de los ingresos del operador, esto les resta a los usuarios cualquier posibilidad de negociar los precios, términos y condiciones de prestación del servicio. Con lo cual este tipo de usuarios debe ajustarse a lo establecido en los contratos de adhesión, no teniendo ningún poder para negociar los términos establecidos en dichos contratos.

En virtud de lo anterior, se concluye que, dadas las características de la mayor parte de los usuarios del servicio de telecomunicaciones móviles, el poder compensatorio de la demanda que existe en este mercado es bajo.

169) Costos de cambio de operador

En relación con los costos de cambio de operador se van a analizar una serie de elementos, entre ellos los requisitos asociados a la rescisión de un contrato, la portabilidad numérica y la existencia de barreras de salida al usuario.

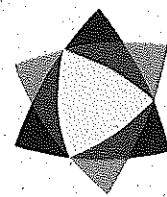
En primer lugar, para analizar lo referente a los requisitos para la rescisión de un contrato, conviene tener presente que en materia de telecomunicaciones el tipo de contrato empleado usualmente se refiere al contrato de adhesión, mediante el cual el operador, predisponente, ofrece y comercializa los servicios de telecomunicaciones. Por su parte el usuario, adherente, decide si se acoge o no a las condiciones ofrecidas en dicho contrato.

Igualmente es necesario tener en cuenta que para el servicio de telecomunicaciones móviles en modalidad post-pago es común la existencia de contratos de adhesión con plazos de permanencia mínima. Dichas cláusulas de permanencia mínima se establecen debido a que el operador le proporciona al usuario un equipo o le otorga un descuento o ciertas regalías por permanecer un determinado periodo como su cliente.

De conformidad con la resolución RCS-364-2012 los operadores podrán incluir dentro de sus contratos cláusulas de permanencia mínima, siempre que se respeten los plazos máximos de doce (12) meses en caso de aplicar una tarifa preferencial y veinticuatro (24) meses cuando se encuentre asociado al subsidio de un dispositivo. Igualmente, dicha resolución establece que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones podrán aplicar penalizaciones por retiro anticipado, cuando éste obedezca a la voluntad y discreción del usuario y no medie justa causa que lo ampare. Las penalizaciones podrán establecerse: a) en función del descuento acumulado durante el tiempo de permanencia; b) en razón del subsidio y amortizaciones realizadas por el terminal adquirido dentro del plan.

Se consultó a los operadores y proveedores de este servicio sobre los plazos de vigencia de los contratos, siendo que para el caso de los servicios post-pago dichos plazos son de entre 12 y 24 meses. Mediante la revisión de los contratos de adhesión homologados por SUTEL, se determinó que los requisitos establecidos para la rescisión del contrato implican: el pago de una penalización que se detalla en el contrato en los casos de planes con cláusulas de permanencia mínima; cancelación de las facturas pendientes a la fecha de cancelación o rescisión del servicio y comunicar al operador con 15 días de anticipación el deseo de rescindir el contrato.

Si bien lo anterior permite concluir que las penalizaciones por retiro anticipado están justificadas, no se

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

puede obviar que la existencia de las mismas, juegan un papel central ante una eventual decisión de cambio de operador por parte de usuario ante un proceso de desmejoramiento de la oferta comercial de un operador. Esto porque la existencia del plan de que se trate, viene a atar al usuario con el operador por el período que falte para el vencimiento del plan, erosionando así la posibilidad del usuario de cambiar de operador rápidamente o sin un costo monetario ante el desmejoramiento de las condiciones de la oferta recibida.

Para el servicio de telecomunicaciones móviles la existencia de este tipo de cláusulas es más relevante que para otros servicios de telecomunicaciones, por lo referente al subsidio al terminal (teléfono móvil). Lo que lleva a que se incremente el porcentaje de usuarios que cuentan con contratos que poseen cláusulas de permanencia mínima y así también el número de usuarios que enfrentan un mayor costo de cambio de operador²²¹.

Adicionalmente se debe hacer notar que recientemente la SUTEL ha empezado a registrar quejas, en el área de protección al usuario final, sobre la supuesta imposición de barreras de salida, mediante la aplicación de altísimas cláusulas de penalización por terminación anticipada de contratos, a la fecha se tienen contabilizadas 19 quejas sobre dicha situación. Si bien esta práctica data de pocos meses atrás, la generalización de la misma entre los operadores podría llevar a aumentar las barreras de salida al usuario, disminuyendo el nivel competitivo del mercado y el nivel de contestabilidad de este.

En el caso de los servicios en modalidad prepago no existe ningún requisito para que el usuario dé por terminada su relación con un determinado operador, basta con que el usuario deje de hacer uso de su servicio o bien, en caso de que desee mantener su número telefónico, que realice el trámite de portabilidad.

En segundo lugar, en relación con la portabilidad numérica para telecomunicaciones móviles, esta inició a partir del 30 de noviembre de 2013. Constituye un trámite que el usuario puede realizar directamente con el operador al que quiere trasladarse, es gratuito y se puede realizar un máximo de cinco veces por año. Debe tardar máximo tres días hábiles en ser concluido por parte de los operadores involucrados, siendo que las únicas limitantes para poder ejecutar este trámite se asocian con la existencia de deudas pendientes con el operador o bien que se hayan realizado ya cinco portaciones en un año.

Lo anterior implica que la existencia de la portabilidad numérica, como derecho de los usuarios de telecomunicaciones, ha venido a reducir los costos de cambio de operador, porque les permite a los usuarios la posibilidad de migrar de un operador a otro sin necesidad de perder su número telefónico.

Finalmente, al consultárseles a los operadores móviles sobre el hecho de que sus competidores establecen barreras artificiales de salida para que el usuario cambie de operador, sólo un operador indicó que esto era así. Sin embargo, las razones que indicó se relacionaban con la existencia de cláusulas de permanencia mínima por subsidio de terminales, lo cual no constituye per se una "barrera artificial", sino que obedece a un motivo real, asociado al subsidio de la terminal.

Más aún, la posibilidad real de un usuario de cambiar de un operador a otro se ve reflejado en dos indicadores, por un lado, en la evolución del churn rate (tasa de rotación), la cual no ha disminuido, sino que es alta si se le compara con un mercado más maduro, como es el caso de Estados Unidos.

²²¹ En ese sentido destaca el hecho de que según la encuesta realizada mediante contratación 2015LA-000003-SUTEL más de un 50% de los usuarios encuestados del ICE adquirieron su teléfono móvil mediante un plan, lo que implican que están sujetos a un período de permanencia mínima, esto incrementa los costos de cambio de operador particularmente para los usuarios de este operador.

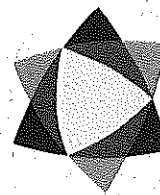
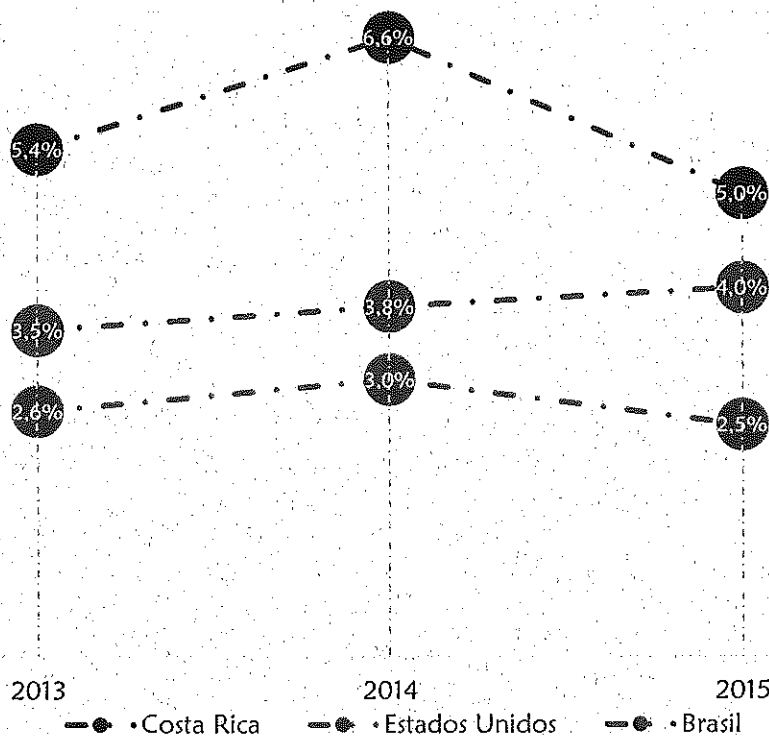


Gráfico 92

*Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:***Evolución del churn rate promedio de los operadores móviles^a de Costa Rica, en comparación con Estados Unidos y Brasil. Periodo 2013 a 2015.***Nota:*^a Se refiere al promedio ponderado de las tasas de prepago y postpago.*Fuente:* Elaboración propia a partir de datos de los operadores y <http://www.statista.com/statistics/283511/average-monthly-churn-rate-top-wireless-carriers-us/>, http://www.teleco.com.br/en/en_opcelular.asp, consultados el 14 de abril del 2016.

Por otro lado, la evolución misma de los niveles de portabilidad evidencia que los usuarios efectivamente tienen la posibilidad de cambiar de un operador a otro.

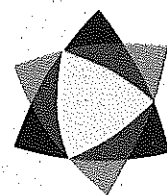
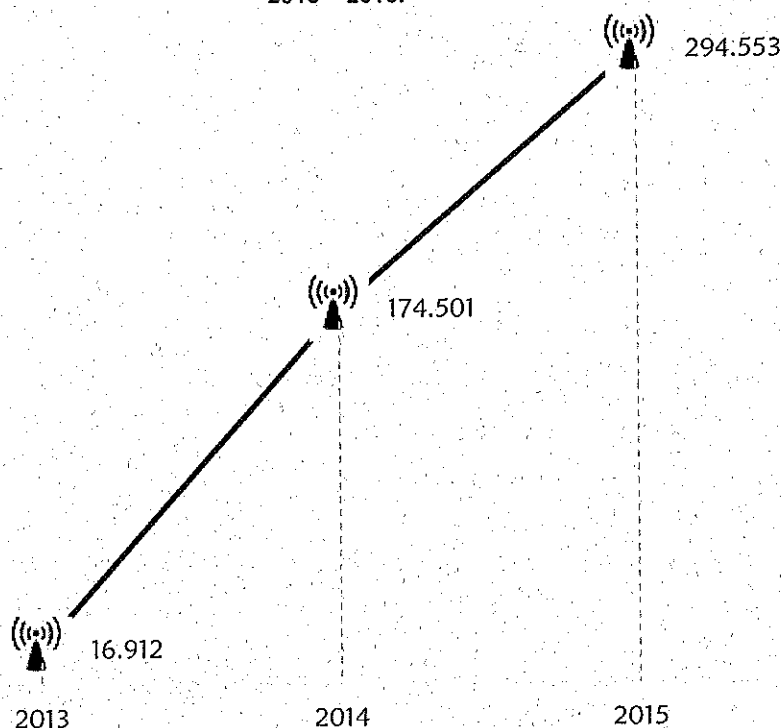


Gráfico 93
Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Evolución de la cantidad de números portados de los operadores móviles. Distribución absoluta. Periodo 2013 – 2015.



Nota: Cifras a junio 2015.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de los operadores.

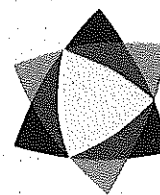
Finalmente, un elemento adicional a ser analizado en esta sección, se asocia con la lealtad de los usuarios, la cual parece ser relativamente alta en el mercado. En ese sentido los operadores móviles indicaron en la encuesta realizada por SUTEL que la lealtad de sus clientes es media o alta, lo que a su vez se ve reflejado en el hecho de que, según los datos de la encuesta realizada por SUTEL mediante la contratación 2015LA-000003-SUTEL, hay un 20% de los usuarios del servicio de telecomunicaciones móviles que poseen su línea telefónica móvil desde hace más de 5 años.

En particular es importante destacar que, según dicha encuesta, contratación 2015LA-000003-SUTEL, más de un 40% de los usuarios del ICE poseen su línea telefónica hace más de 10 años, lo que evidencia que la lealtad de estos usuarios con dicho proveedor es alta.

Lo desarrollado de previo implica que en el mercado de telecomunicaciones móviles se presentan dos situaciones diferenciadas, por un lado, los usuarios de modalidad prepago enfrentan bajos costos de cambio de operador, lo que facilita el hecho de que, si un determinado proveedor llega a deteriorar los términos de su oferta, los consumidores están en la posibilidad de responder a dicha situación mediante un cambio de proveedor. Por otro lado, los usuarios de modalidad post-pago, en particular aquellos que cuentan con un contrato con cláusulas de permanencia mínima, tienen mayores costos para cambiar de operador, lo que disminuye su posibilidad de reacción ante un deterioro de la oferta de su proveedor de servicio.

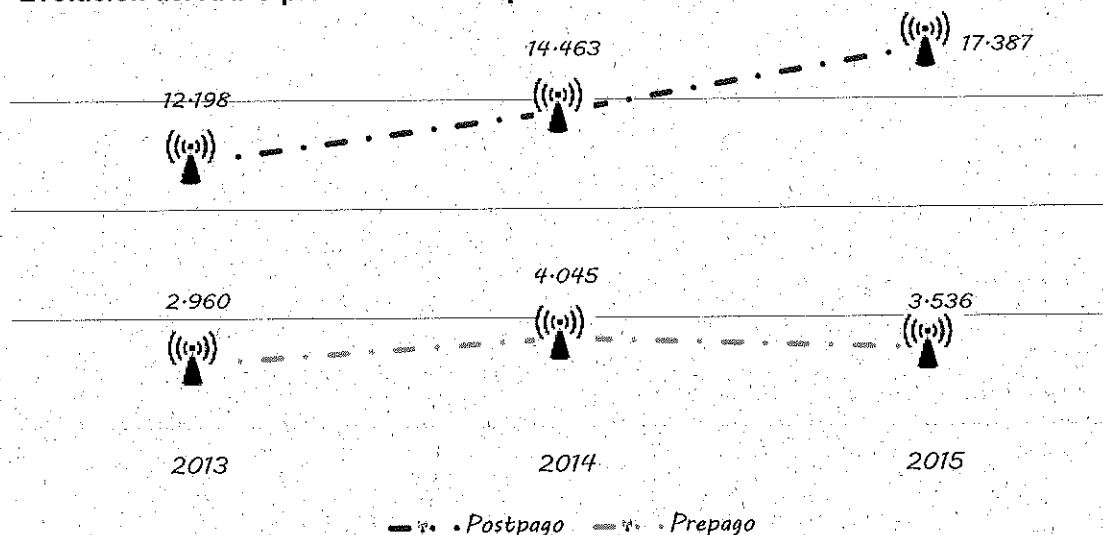
170) Rentabilidad

En relación con el nivel de rentabilidad del mercado, un 80% de los operadores indicaron en la encuesta



realizada por la SUTEL que el nivel de rentabilidad del mercado de telecomunicaciones es bajo. Los datos de los mismos operadores reflejan que los niveles promedio de ARPU (*average revenue per user* o ingreso promedio por usuario) se han mantenido muy constantes en los últimos tres años en el segmento prepago.

Gráfico 94
Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Evolución del ARPU promedio de los operadores móviles de Costa Rica. Periodo 2013-2015.



Notas:

Las cifras están dadas en colones/usuario/mes.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de los operadores.

El nivel de ARPU general, que alcanza los US\$11,26 en 2015, a su vez es similar al de otros países comparables a Costa Rica, como son los casos de Grecia y Portugal, con niveles de ARPU promedio para 2015 de US\$11,54 US\$11,06²²². Lo cual implica que no existe evidencia de que en el país los operadores puedan estar obteniendo una rentabilidad desproporcionada que sea evidencia de eventuales abusos o prácticas monopólicas en el mercado.

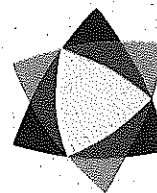
XXXIII) BARRERAS DE ENTRADA AL MERCADO

171) Costos financieros de desarrollar canales alternativos de producción o distribución

El costo del capital corresponde a la rentabilidad mínima con la que las empresas operadoras estarían dispuestas a realizar inversiones para continuar brindando servicios de telecomunicaciones. El costo del capital asegura un retorno financiero que permite recuperar el capital empleado en la producción de los servicios brindados.

En el 2014 la SUTEL determinó que la tasa requerida de retorno o costo del capital para la industria de telecomunicaciones costarricenses era de 12,35% en el caso pre-impuestos y 11,33% en el caso post-impuestos. Este costo es similar al de otros países comparables a Costa Rica, por ejemplo, Chile (10,37%),

²²² Fuente consultada el 14-04-16: <http://www.statista.com/statistics/203642/forecast-for-the-global-average-revenue-per-mobile-user-in-2015-by-region/>



México (9,74%), Brasil (10,4%)²²³ y Portugal (11,7%)²²⁴.

Lo anterior permite concluir que los costos financieros de desarrollar canales alternativos de producción y distribución en Costa Rica son razonables y se encuentran alineados con los registrados en otros mercados y por lo tanto no es un elemento que pueda afectar la competencia en el mercado.

Sin embargo, no se puede dejar de lado lo referente a las posibilidades de acceder a financiamiento, principalmente si se tiene en cuenta que el monto de las inversiones necesarias para desplegar una red de telecomunicaciones es muy alta, lo que implica que no cualquier empresa tiene fácil acceso a dichas fuentes de financiamiento. Si bien los operadores de telecomunicaciones locales indican tener acceso a financiamiento, lo cierto es que las empresas que ofrecen el servicio de telecomunicaciones móviles en el país son empresas grandes, consolidadas a nivel nacional y en algunos casos también a nivel internacional. Lo cual facilita a estos operadores una ventaja sobre el resto.

172) Economías de escala y alcance

En el caso de las economías de escala, el hecho de que las telecomunicaciones por su naturaleza constituyen tradicionalmente una actividad en la cual las inversiones de capital son significativas, el mayor uso de la infraestructura significa una reducción en el respectivo costo promedio, de manera que entre mayor sea la utilización de esta infraestructura, considerando siempre la capacidad con la cual fue diseñada la red, menor será el costo con el que se puede prestar cada uno de los servicios que utilizan.

Otro elemento importante asociado a las economías de escala y alcance, se relaciona también con el tema de las redes de distribución y ventas. Como ya se indicó, estas redes son amplias y requieren, al igual que la misma infraestructura de red móvil, alcance nacional. Para los operadores ya establecidos, los cuales en muchos casos además de ofrecer servicios de telecomunicaciones móviles ofrecen otro tipo de servicios de telecomunicaciones, su misma red de distribución y ventas se constituye en una ventaja adicional dadas las economías de alcance que posee esta red. Esto incluso se observa en el hecho de que los operadores móviles consideran que uno de los costos más significativos de provisión del servicio se refiere a los costos de comercialización.

Así, el hecho de que las redes móviles posean economías de escala y alcance representa una ventaja significativa para los operadores ya establecidos del mercado, de tal manera que esto constituye una alta barrera de entrada para nuevos operadores que deseen ingresar a ofrecer este servicio pues como mínimo deberían ofrecer esas condiciones. En ese sentido, estas altas economías de escala incluso pueden llegar a desincentivar la entrada de nuevos operadores móviles virtuales, los cuales al ofrecer un servicio en una escala inferior dejan de percibir una serie de ventajas que poseen los actuales OMR del mercado, los cuales dada la escala de su red gozan de ventajas adicionales en la provisión del servicio.

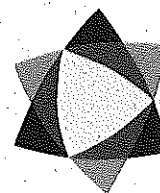
173) Monto, indivisibilidad y plazo de recuperación de la inversión requerida

La red de producción, distribución y ventas representa una variable importante para la expansión y crecimiento de los operadores de telecomunicaciones por lo que representa una de las barreras de entrada que debe ser tomada en consideración por excelencia.

Como es conocido el sector de telecomunicaciones se caracteriza por ser intensivo en capital, de tal forma que el desarrollo de canales alternativos implica un costo financiero alto.

²²³ Fuente consultada el 16-04-16: https://doc.research-and-analytics.csfb.com/docView?language=ENG&source=emfromsendlink&format=PDF&document_id=929551241&serialid=q05N8G0JrwqzYIHW44CEzEPGyPGeikUFhVbcaJf1YSk%3D

²²⁴ Fuente consultada el 16-04-16: http://www.anacom.pt/streaming/Anacom_ptcCostCapital2012_13_BTJuly2013.pdf?contentId=1169585&field=ATTACHED_FILE

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

En ese sentido un operador que estuviera interesado en ingresar al mercado se vería en la necesidad de desplegar una red de telecomunicaciones móviles. Siendo que, dada la cobertura actual de las redes móviles, el despliegue de dicha red debe tener una cobertura nacional, si se quiere competir con los operadores ya establecidos.

Por ejemplo, según el último modelo de costos elaborado por SUTEL el costo total de desplegar una red móvil en el país es de alrededor de US\$ 337 millones²²⁵. Siendo a su vez que el período promedio de recuperación de dicha inversión es de 10 años.

A lo anterior se debe agregar el monto que costaría adjudicarse una concesión de espectro. A modo de referencia se puede indicar que según la última licitación de espectro 2010LI-000001-SUTEL, los actuales operadores móviles pagaron en el año 2010 por sus respectivas concesiones entre US\$ 75.000.000 y US\$ 95.000.000.

Lo anterior implica que efectivamente el costo de desplegar una red de telecomunicaciones móviles es muy alto, lo que constituye una alta barrera de entrada al mercado, en virtud de que este tipo de inversiones sólo podrían ser enfrentadas por empresas con alta capacidad económica, que les permita acceder a algún tipo de financiamiento, sea externo o interno, nacional o extranjero, para el despliegue de esta infraestructura.

De manera adicional, se debe considerar que, para poder ofrecer el servicio, los operadores deben a su vez realizar una serie de inversiones adicionales en materia de la red de distribución y ventas, la cual, por su alcance, que también es nacional, implica una gran cantidad de recursos económicos. Por ejemplo, actualmente hay operadores que tienen desplegados más de 100 puntos de venta y más de 1.000 puntos de recarga.

Caso aparte lo constituirían los OMV, los cuales para operar no requieren desplegar su propia red, sino simplemente contar con un acuerdo con un OMR, de tal forma que para estos operadores las barreras de entrada asociadas con el monto, indivisibilidad y plazo de recuperación de la inversión son menores que para los OMR, sin que por ello se pueda afirmar que son inexistentes. Lo que implica que para los OMV existen también otro tipo de barreras asociadas para su ingreso al mercado.

174) Necesidad de contar con concesiones, autorizaciones y permisos

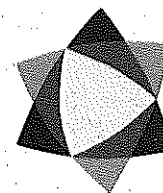
En el caso del servicio de telecomunicaciones móviles los nuevos interesados en ofrecer este servicio cuentan con una barrera prácticamente absoluta en materia del otorgamiento de concesiones de espectro radioeléctrico, ya que para que puedan operar en el mercado los operadores móviles deben necesariamente contar con una concesión para el uso y explotación del espectro radioeléctrico.

Si bien mediante el acuerdo N° 354-2015-TEL-MICITT publicado en La Gaceta N° 27 del 09 de febrero de 2016 el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones instruyó a la Superintendencia de Telecomunicaciones para que inicie el procedimiento concursal público para el otorgamiento de concesiones de una serie de bandas del espectro radioeléctrico que se encuentran disponibles para la implementación de sistemas IMT. Por lo anterior, se considera que producto del tiempo que debe tardar el proceso mismo del concurso para la asignación de espectro, no se vislumbra que, en el corto plazo, sea un período de 2 o 3 años, la asignación de este espectro adicional permita el ingreso de un nuevo OMR al mercado.

En ese sentido se encuentra que el ingreso de nuevos OMR en este mercado cuenta con barreras de entrada que podrían considerarse absolutas.

Un caso aparte lo constituyen los OMV, para quienes su ingreso al mercado no les requiere de contar con una concesión sino meramente con una autorización y con acuerdo con un OMR. Así, si bien para los

²²⁵ Según las estimaciones del Modelo de telefonía móvil estimado en el marco de la contratación 2014LA-000001-SUTEL.


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

OMV las barreras de entrada podrían ser menores, lo cierto del caso es que la posibilidad de suscribir un acuerdo con un OMR no es una barrera de entrada baja.

175) Inversión en publicidad

Para los operadores del servicio de telecomunicaciones móviles la publicidad es un elemento muy importante dentro de su estrategia comercial general. Así todos consideran que la publicidad es necesaria, y en la mayoría de los casos cuentan con un presupuesto específico para asumir este rubro de costos. Siendo que dicho presupuesto puede resultar muy significativo, como referencia se pueden tomar los casos de Telefónica S.A. y sus subsidiarias (casa matriz de TELEFÓNICA COSTA RICA S.A.), América Móvil, S.A.B. de C.V. y sus subsidiarias (casa matriz de CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.) y del Grupo ICE, cuyos estados financieros reflejan que los gastos que realizan dichas empresas en publicidad y mercadeo son del orden del 3%, 8% y 18% respectivamente de sus costos totales²²⁶.

Lo anterior evidencia que el gasto en publicidad que realiza una empresa de telecomunicaciones puede llegar a ser muy alto tanto en términos del monto total invertido, como en términos del porcentaje que representan dichos gastos dentro del balance total de la compañía.

Si a lo anterior se suma lo referente a la alta lealtad de los usuarios con un determinado operador un nuevo entrante va a estar obligado a realizar fuertes inversiones en publicidad, no sólo para poder posicionar su marca y competir en el mercado, sino también para lograr erosionar la lealtad de los clientes hacia otras marcas. Así, el que un potencial operador erosione dicha lealtad hacia una determinada marca, constituye una alta barrera de entrada al mercado. Es decir, aun desplegando fuertes inversiones en publicidad, permanece la barrera que representa la lealtad que a la fecha muestran los usuarios hacia las marcas actuales.

Por lo anterior se considera que el gasto en publicidad también representa una alta barrera de entrada a este mercado.

176) Limitaciones a la competencia en los mercados internacionales

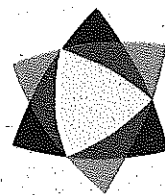
Según la información proporcionada por los operadores del servicio de telecomunicaciones móviles, estos no enfrentan limitaciones a la competencia en los mercados internacionales, por lo cual se concluye que este elemento no representa una barrera de entrada al mercado.

177) Actos de autoridades estatales o municipales que discriminen entre operadores o proveedores

Según la información proporcionada por los operadores del servicio de telecomunicaciones móviles un 60% de ellos se han enfrentado a actos de autoridades estatales o municipales que discriminan entre operadores. Entre estos actos los operadores indicaron las siguientes: procesos de contratación administrativa de instituciones estatales, distribución no equitativa del espectro, problemas para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, proyectos especiales desarrollados por instituciones

²²⁶ La información se obtuvo de datos públicos disponibles en:

- Telefónica S.A. y sus subsidiarias para el año 2015, tomando la información referente a "advertising" sobre el total de "expenses", consultado el 16-04-16: <https://www.telefonica.com/en/web/shareholders-investors/financial-reports/annual-report>
- América Móvil, S.A.B. de C.V. y sus subsidiarias para el año 2014, tomando la información referente a "advertising" sobre el total de "expenses", consultado el 16-04-16: <http://www.americamovil.com/amx/en/cm/reports/Q/23102015.pdf>
- Grupo ICE para el III trimestre de 2015, tomando la información referente a "marketing" sobre el total de "expenses", consultado el 16-04-16: <http://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/b40eb128-a3df-4236-a814-e8bd9d73f44f/Estados%2BFinancieros%2BGrupo%2BICE%2BSet-15%2B%28Ingl%C3%A9s%29%29+Consolidados.pdf?MOD=AJPERES&CVID=lb6Lu8A>


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

del Estado, por ejemplo, el caso del proyecto "Gobierno Digital"²²⁷.

Muchos de los anteriores problemas han sido denunciados por los operadores a lo largo del tiempo. No obstante, destaca el caso de los problemas para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones que ha llevado a retrasos en los planes de expansión y ampliación de la cobertura de determinados operadores²²⁸. Este tema se ha focalizado principalmente en inconvenientes con las municipalidades y la Secretaría Técnica Nacional Ambiental. En igual sentido se encuentra el tema de una posible discriminación en los procesos de contratación administrativa de instituciones estatales²²⁹, situación que no ha sido sólo denunciada por los operadores de telecomunicaciones móviles, sino también por proveedores de otros servicios de telecomunicaciones.

Lo anterior evidencia que actualmente se podrían estar presentando en el mercado actos de instituciones que tratan de manera desigual a los distintos tipos de operadores de telecomunicaciones.

Esto además de afectar a los operadores ya establecidos, podría también afectar a nuevos operadores que quisieran ingresar al mercado, sobre todo aquellos actos que afectan y retrasan el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones. Por lo cual se concluye que este elemento también representa una alta barrera de entrada a este mercado.

XXXIV) BENEFICIOS OBTENIDOS POR LOS USUARIOS.
178) Acceso de los usuarios a la información necesaria para tomar sus decisiones.

En el caso de los servicios de telecomunicaciones móviles se encuentra que todos los operadores publican la información de sus ofertas de servicios y paquetes en sus páginas Web, mientras que en el caso de las promociones estas son publicadas en sus páginas de Facebook y en medios escritos.

Cuadro 48

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Páginas Web en las cuales se encuentra disponible la información de ofertas comerciales de los operadores, Año 2016.

Operador	Página Web
CLARO	http://www.claro.cr/portal/cr/pc/personas/movil/
ICE	http://www.kolbi.cr/
RACSA	http://www.fullmovil.cr/
Telefónica	http://movistar.cr/productos-servicios
Televisora	http://www.cabletica.com/root/telefonía_movil http://www.tuyomovil.com/contenido/?page_id=60

Fuente: Sitios Web de los operadores, consultados el 04 de abril del 2016.

En las páginas Web de los operadores se incluye tanto el detalle de los precios y condiciones de los servicios ofrecidos, como los precios que aplican para el consumo "excedente"²³⁰ o para aquel consumo que realiza fuera de cualquier tipo de plan o paquete, bien sea para servicios post-pago o prepago.

²²⁷ Adicionalmente el 20 de julio de 2016, mediante oficio RI-0144-2016 (NI-7843-2016), la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. presenta una solicitud ante la SUTEL para que se eliminen los obstáculos al acceso de los servicios del Sistema de Gobierno Digital 1311.

²²⁸ Fuentes consultadas el 16-04-16: http://www.nacion.com/opinion/editorial/Torres-telefonía-celular_0_1233876633.html, http://www.elfinanciero.cr/opinion/Telefonía-celular-Sutel-municipalidades-ICE_0_628737128.html, <http://www.telesemana.com/blog/2011/08/08/costa-rica-y-el-dilema-de-las-torres-celulares/>, <http://www.crhoy.com/alo-alooooo-calidad-de-cobertura-celular-depende-de-municipalidades/>

²²⁹ Fuente consultada el 16-04-16: http://www.elfinanciero.cr/tecnología/Infocom-Hacienda-ICE-Racsa-compras_publicas-telecomunicaciones_0_901109888.html

²³⁰ Se refiere al consumo que supera la disponibilidad incluida en el paquete contratado.

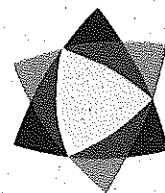


Ilustración 15

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Ejemplo de la oferta de servicios de la empresa CLARO, con su marca comercial CLARO. Año 2016.

Planes y Tarifas | Servicios Adicionales | Promociones | Pagá la Factura | Condiciones de uso Planes Postpago

Reservar y comprar Planes y Tarifas | Paquetes Internacionales | Planes limitados | Planes LTE | Planes Cuenta Control | Paquetes a la medida | Calculá tu Plan

Descripción	Minutos	SMS	Navegación	Servicio	Renta mensual I.V.V.
Claro Música	120	500	3Mpps	Claro Música 24 Meses	\$20.100
Claro Video	120	500	3Mpps	Claro Video 24 Meses	\$20.650
Claro Música y Video	150	1000	3Mpps	Claro Web 24 Meses - Claro Música 1 semestre sin mes	\$24.020

Los paquetes de minutos en los planes postpago puro de Claro aplican para todas las redes (On-net y Of-net).
Costo por minuto excedente de llamadas a destinos dentro de la misma red (On-net): \$34 m.
Costo por minuto excedente de llamadas a destinos fuera de la red Claro (Of-net): \$34 m.

Fuente: Página Web del operador consultada el 07 de abril del 2016.

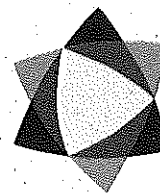


Ilustración 16

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Ejemplo de la oferta de servicios de la empresa ICE, con su marca comercial KÓLBI. Año 2016.

Personal > kólbi Postpago > Planes kólbi > Planes Conectados
Última actualización: 27/01/18



Si tu plan es facebookear, googlear, twittear, chatear, entonces tu plan es PLAN CONECTADO. ¿Qué esperas para elegir uno?

¡Solicítalo aquí!

353

Planes kólbi conectados:

Tu plan conectado es una agrupación de servicios móviles que incluye Internet, SMS y minutos de voz.

Planes	Minutos	SMS	Velocidad Internet hasta*	Precio del Plan
Plan Conectado 1	35	400	1 Mbps	\$8.500
Plan Conectado 2	60	700	3 Mbps	\$10.000
Plan Conectado 3	130	1000	4 Mbps	\$16.000
Plan Conectado 4	360	1600	5 Mbps	\$24.000
Plan Conectado 5	600	1850	5 Mbps	\$34.000**
Plan Conectado 6	1000	2000	5 Mbps	\$45.000

- * Minutos del Plan y SMS válidos para la red kólbi.
- ** Precios con impuestos incluidos.

*La velocidad dependerá del dispositivo que posea el cliente y la capacidad de la red móvil del ICE.

** Con la inclusión del nuevo plan de \$34.000, el Plan Conectado 5 cambió de nombre a plan Conectado 6, sin variación en el monto de la mensualidad del Plan. Consulta preguntas frecuentes.

Fuente: Página Web del operador consultada el 07 de abril del 2016

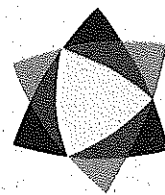


Ilustración 17

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Ejemplo de la oferta de servicios de la empresa Telefónica, con su marca comercial Movistar. Año 2016.

Planes	Mensualidad		Internet 4G		Minutos		SMS		Larga Distancia	Contenido
	Con celular	Sin celular	Velocidad	Cupo GBs	A cualquier operador	A números Movistar	A cualquier operador	A números Movistar	Minutos a USA y Canadá**	Mapster***
Plan 4G 91	\$12.000	\$5.900	4G LTE Básico	3	100	200	100	Ilimitado	No incluido	\$1.500
Plan 4G 92	\$17.000	\$11.800	4G LTE	4	350	Ilimitado	150	Ilimitado	No incluido	\$1.500
Plan 4G 93	\$24.000	\$16.200	4G LTE	5	250	Ilimitado	250	Ilimitado	Incluido	\$1.500
Plan 4G 94	\$30.000	\$24.500	4G LTE Ultra	6	500	Ilimitado	500	Ilimitado	Incluido	50% de descuento
Plan 4G 95	\$37.000	\$28.800	4G LTE Ultra	8	1000	Ilimitado	1000	Ilimitado	Incluido	GRATIS

*Recibi un 20% en tus planes Sin Celular

***1GB de descuento en planes sin celular

****Plan 4G 94 y 95: 4G LTE a 128 Kbps con velocidad de 128 Kbps a 128 Kbps

*****10 minutos de descuento en planes sin celular

Fuente: Página Web del operador consultada el 07 de abril del 2016.

Ilustración 18

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Ejemplo de la oferta de servicios de la empresa Televisora, con su marca comercial Cabletica Móvil. Año 2016.

Cabletica Móvil



Los Planes Cabletica Móvil le permiten ahorrar hasta un 30% y controlar mejor tu presupuesto debido a que pagas un monto fijo todos los meses. Todos los planes incluyen internet, más un disponible para llamadas y mensajes a todos los operadores.

Nuestros Planes

4MIL	7MIL	15MIL	25MIL
Hasta 60 minutos Hasta 365 SMS Hasta 1 GB	Hasta 150 minutos Hasta 1,000 SMS Hasta 1.5 GB	Hasta 265 minutos Hasta 1,775 SMS Hasta 4 GB	Hasta 715 minutos Hasta 5,000 SMS Hasta 6 GB
Solicítalo >	Solicítalo >	Solicítalo >	Solicítalo >

Fuente: Página Web del operador consultada el 07 de abril del 2016.

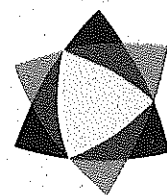

SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

Ilustración 19

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Ejemplo de la oferta de servicios de la empresa RACSA, con su marca comercial Fullmóvil S.A. Año 2016.


• Llamadas entre líneas fullmóvil 50% descuento, los primeros 10 minutos.

Fuente: Página Web del operador consultada el 07 de abril del 2016.

Las anteriores ilustraciones permiten ejemplificar el tipo de información contenida en los sitios Web de los operadores de telecomunicaciones móviles. De la revisión de dichas páginas Web se logra determinar que la información publicada por los operadores es de fácil acceso para los usuarios, sin embargo, no resulta fácilmente comparable.

Se considera que esta información, junto con un adecuado conocimiento por parte del usuario de sus niveles de consumo²³¹, es suficiente para que los usuarios puedan tomar su decisión de compra de la manera más informada posible.

Por ejemplo, si un usuario conoce que su consumo mensual es de 90 minutos, 75 SMS y una velocidad de internet de 1 Mbps, tiene todas las siguientes opciones para elegir un plan post-pago:

Cuadro 49

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Ejemplo de la oferta de servicios de los operadores, según marca comercial. Año 2016.

Operador/Plan	Minutos	SMS	Internet	Precio
KOLBI/Fusión K 1	100	200	1 Mbps	6.500
KOLBI/Profesional 1	140	350	1 Mbps	10.000
CLARO/A tu medida	120	100	1 Mbps	8.000
Movistar/Plan4G@1	100	100	4GLTE Básica	9.600
Cabletica/7 mil. ^a	150	1000	2 Mbps	7.000

Notas:

El precio está dado en colones

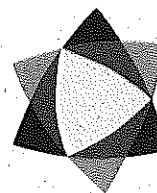
^a Hasta 1,5 G de descarga de internet.

Fuente: Página Web de los distintos operadores, consultadas el 07 de abril del 2016.

Lo anterior sin dejar de lado la información adicional que los operadores puedan poner a disposición de los usuarios a través de otros medios, por ejemplo: redes sociales, chat, e-mail, líneas telefónicas, sucursales y puntos de venta, esto ya que los operadores indicaron en la encuesta realizada por SUTEL que tienen a disposición todos los medios anteriores para que el usuario pueda obtener información sobre los servicios y condiciones de la oferta prestada por el operador.

En igual sentido la SUTEL tiene disponible una serie de información sobre la cobertura de las redes móviles, la cual está disponible en el sitio Web <http://mapas.Sutel.go.cr/> y que es fácilmente accesible para los usuarios finales.

²³¹ Los cuales puede determinar no sólo mediante las mismas funcionalidades de los principales sistemas operativos de los dispositivos móviles, sino mediante aplicaciones especializadas y gratuitas para tales propósitos como: Data Usage Counter, Mobile Data Usage, My Data manager, Network Data Usage, Onavo Count Data, entre muchas otras.


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

Igualmente, de la revisión de las páginas Web de los operadores se determinó que estos incluyen los reglamentos sobre las promociones y descuentos ofrecidos para poder ser consultados por los usuarios²³². Sin embargo, esta información muchas veces no se detalla en los mensajes promocionales que se envían a los usuarios, por lo que estos desconocen de las restricciones y condiciones que aplican en dichas promociones.

Un elemento importante que no se puede dejar de lado es que el Reglamento del Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones garantiza que el usuario final tenga a su disposición toda la información que sea necesaria para que de manera efectiva pueda tomar una decisión razonada sobre qué servicio adquirir y a cuál oferente. En igual sentido dicho Reglamento establece que los incrementos de los precios que realicen los operadores deben ser publicados en medios masivos de comunicación y en sus páginas Web de forma previa al cambio, lo anterior como un medio para garantizar que los usuarios puedan tomar una decisión sobre continuar o no con el servicio suscrito con un determinado operador.

Dado lo anterior, se considera que los usuarios tienen a su disposición de manera fácil de acceder la información necesaria para tomar su decisión de compra, si bien este acceso oportuno a la información le genera un beneficio a los usuarios, no se puede dejar de tener en cuenta que existen una serie de elementos que dificultan la elección que puede hacer el usuario final, entre estos elementos destacan los siguientes:

- Existen elementos que dificultan que el usuario final pueda comparar los diferentes planes postpago que le ofrecen los operadores del mercado producto de la complejidad misma con que son estructurados dichos planes (minutos gratis a determinadas redes, números favoritos, cantidad de servicios incluidos, etc.) y de la cantidad de planes que se ofrecen en el mercado.
- Existen elementos independientes a la adquisición del servicio de telecomunicaciones móviles que impactan la decisión de compra, entre ellos la existencia de subsidios al terminal, que hacen que en determinadas ocasiones la decisión de compra sea impulsada más por la adquisición de un determinado teléfono que por el servicio de telecomunicaciones mismo.
- Los usuarios prepagos tienen dificultades para determinar los precios reales que están pagando por el servicio producto ya que no se ofrece una factura desglosada que muestre tanto las recargas como el consumo del mes.
- Para los usuarios prepago la elección de planes prepago se hace difícil porque hasta el momento los operadores no han adaptado su oferta comercial a las necesidades y volúmenes de consumo y recargas de este tipo de usuarios.

179) Accesibilidad de los precios.

En materia de accesibilidad de los precios se considera pertinente tener en cuenta una serie de elementos. El primero tiene que ver con la comparación de los precios locales con los precios ofrecidos en otros países. Y en segundo lugar la asequibilidad de dichos precios en relación con el ingreso promedio de los costarricenses.

Para realizar la comparación de los precios locales con los precios cobrados en otros países se emplearán las canastas de la OECD. Estas canastas se presentan para empaquetamientos de servicios de llamadas y SMS, como de llamadas, SMS e internet. En los siguientes gráficos se presenta la comparación de los precios cobrados en Costa Rica para las distintas canastas de servicio con los precios de una muestra de países comparables²³³.

²³² Estos reglamentos son notificados también a SUTEL de acuerdo a lo que establece el Reglamento del Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones y la Circular-01-2012 Mediante la cual se solicita información referente a las ofertas comerciales a todos los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones.

²³³ La muestra de países incluida: Grecia, Ecuador, Portugal, México, Colombia, Chile, Malasia, Polonia, Perú, Guatemala, Panamá, El Salvador, Costa Rica, Bután, Birmania, Maldivas, Fiji y Catar. La selección específica de estos países se encuentra contenida y explicada en los entregables de la contratación 2015LA-000007-SUTEL.

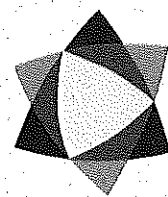
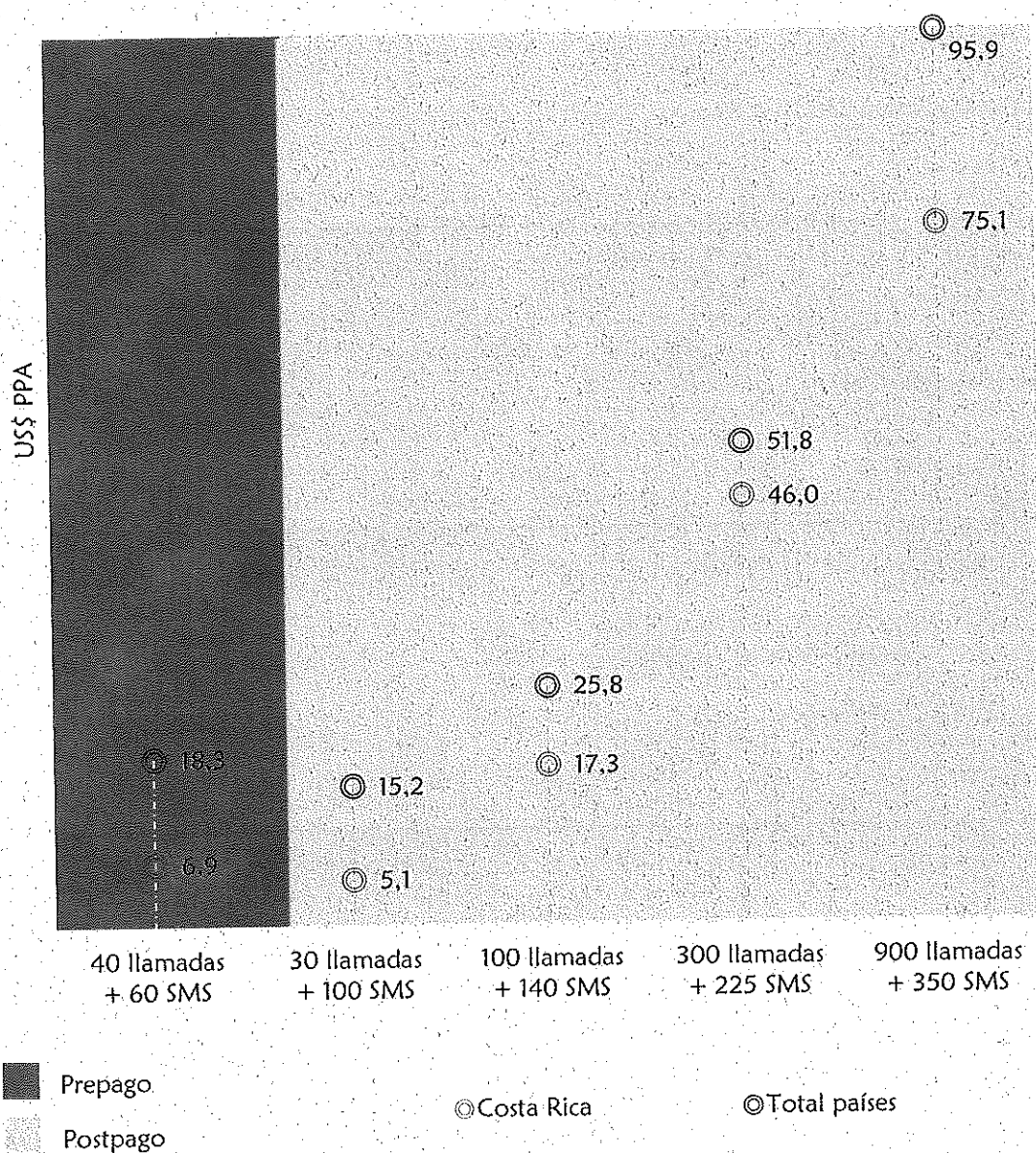


Gráfico 95

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Comparación de los precios mínimos ofrecidos para las canastas de consumo definidas por la OECD en Costa Rica, con una serie de países comparables. Precios en US\$ PPA. Año 2015.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Informe final de la contratación 2015LA-000007-SUTEL.

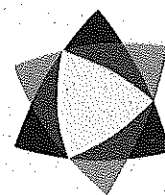
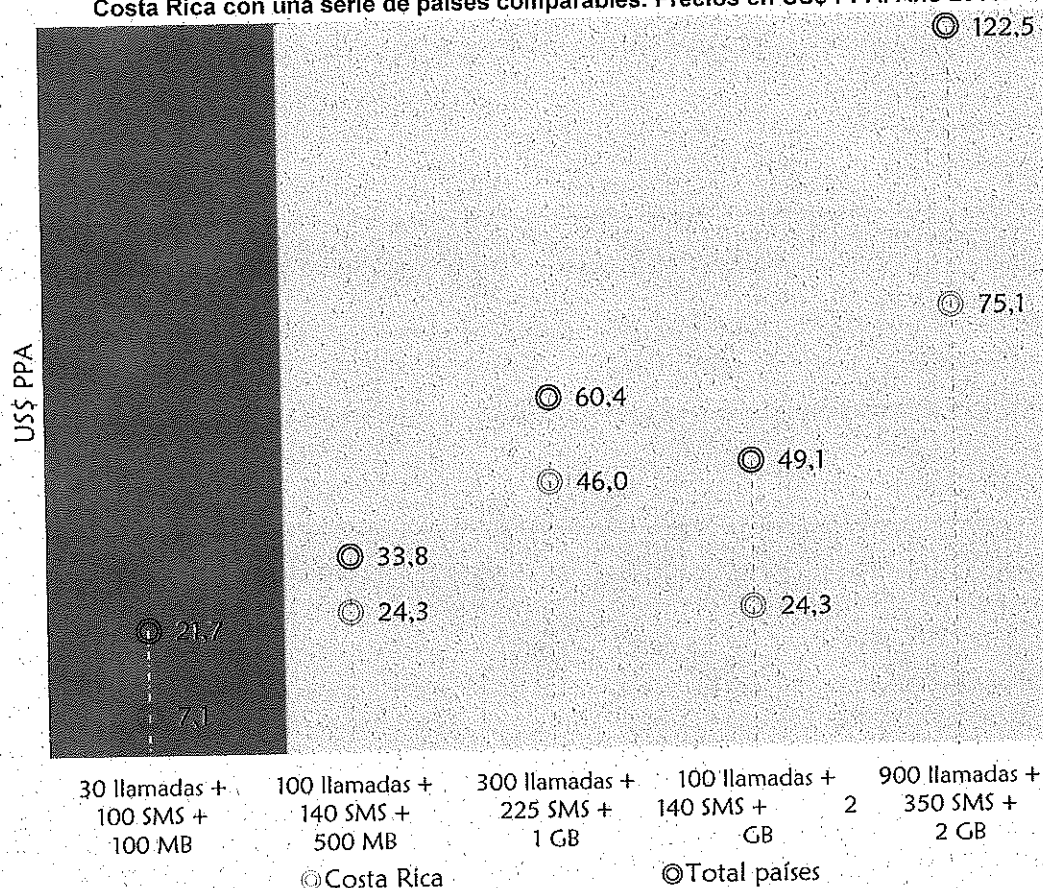


Gráfico 96

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Comparación de los precios mínimos ofrecidos para las canastas de consumo definidas por la OECD en Costa Rica con una serie de países comparables. Precios en US\$ PPA. Año 2015.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Informe final de la contratación 2015LA-000007-SUTEL.

Un elemento importante a tener en cuenta en relación con las anteriores canastas que explica por qué las diferencias entre los precios de Costa Rica y los precios de los países de la muestra son mayores en las canastas que incluyen el servicio de internet, es que las conexiones a internet en el país al ser "tarifas planas" no muestran ninguna diferencia en precio en relación con un mayor o menor nivel de consumo de datos por parte del usuario.

La información contenida en los gráficos anteriores permite evidenciar que los precios de los servicios de telecomunicaciones móviles en Costa Rica están por debajo de los promedios de la muestra de países para todas las canastas consideradas. Lo cual es una señal de que los operadores locales están cobrando actualmente precios que son similares con los que se están ofreciendo en otros mercados comparables al nuestro. Esta circunstancia a su vez se evidencia en la asequibilidad de este servicio. Al respecto la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) ha indicado que para garantizar que los servicios de telecomunicaciones asequibles para los ciudadanos de un país se deberían garantizar que estos no representen más de un 5% del ingreso disponible²³⁴. El siguiente gráfico muestra esta relación.

²³⁴ Este indicador fue establecido inicialmente para los servicios de banda ancha, sin embargo, la UIT ha establecido que también se puede hacer como referencia para valorar la asequibilidad de otros servicios de telecomunicaciones. UIT (2014.) *Measuring the Information Society Report 2014*. Geneva, Switzerland.

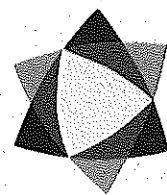
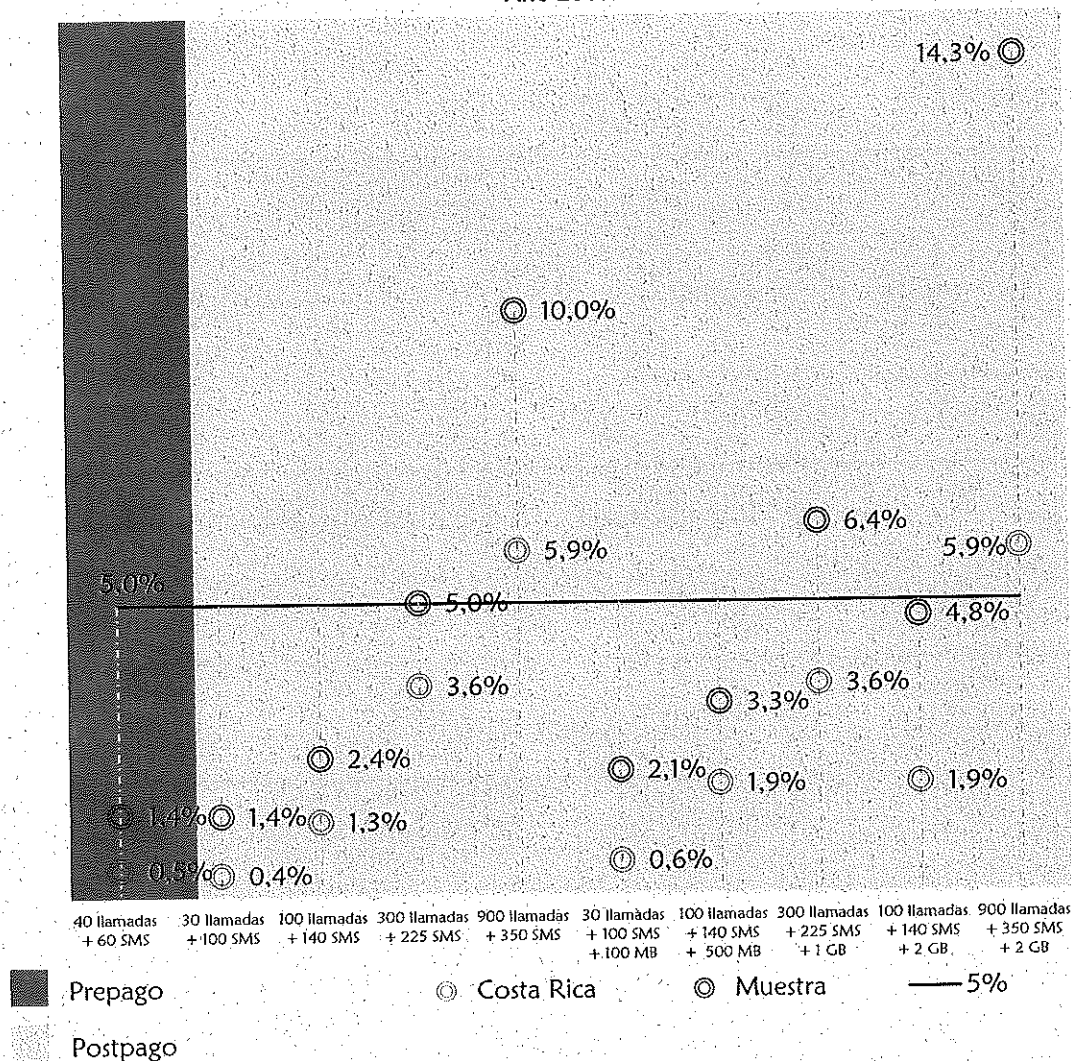


Gráfico 97
 Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
 Relación PIB per cápita mensual y los precios las canastas de consumo definidas por la OECD.
 Año 2015.



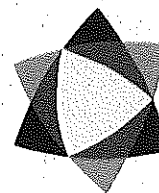
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Informe final de la contratación 2015LA-000007-SUTEL.

La información contenida en el gráfico anterior permite concluir que en el país los servicios de telecomunicaciones móviles se ubican dentro del rango de asequibilidad establecido por la UIT, siendo que sólo se sobrepasa este nivel para aquellas canastas que incluyen 900 llamadas mensuales, lo cual constituye un nivel de consumo muy elevado (1.787 minutos por mes).

180) Oferta disponible de servicios.

Como ya se vio en una sección anterior, en general las mejoras más significativas tanto en precios como en la oferta disponible de servicios se han dado en los productos post-pago, siendo que los precios de los servicios prepago no sólo se han mantenido prácticamente sin ninguna variación a lo largo del período considerado, sino que se han mantenido "pegados" a los topes tarifarios definidos por SUTEL.

Esta circunstancia parece a su vez tener un impacto en los niveles de consumo de los usuarios

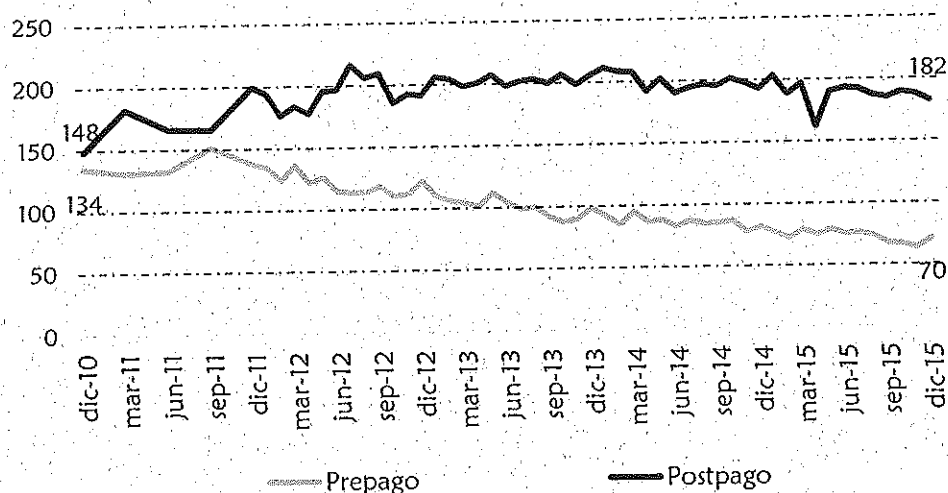

SESIÓN ORDINARIA 068-2016
 23 de noviembre del 2016

costarricenses, los cuales suelen ser muy diferentes entre usuarios prepago y post-pago. De tal forma que los usuarios de telefonía post-pago son los que parecen haberse visto más beneficiados por la evolución de la oferta comercial de los operadores.

Gráfico 98

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Evolución del consumo promedio de minutos por usuario (MOU): Cifras en minutos por usuario por mes. Periodo 2010-2015.

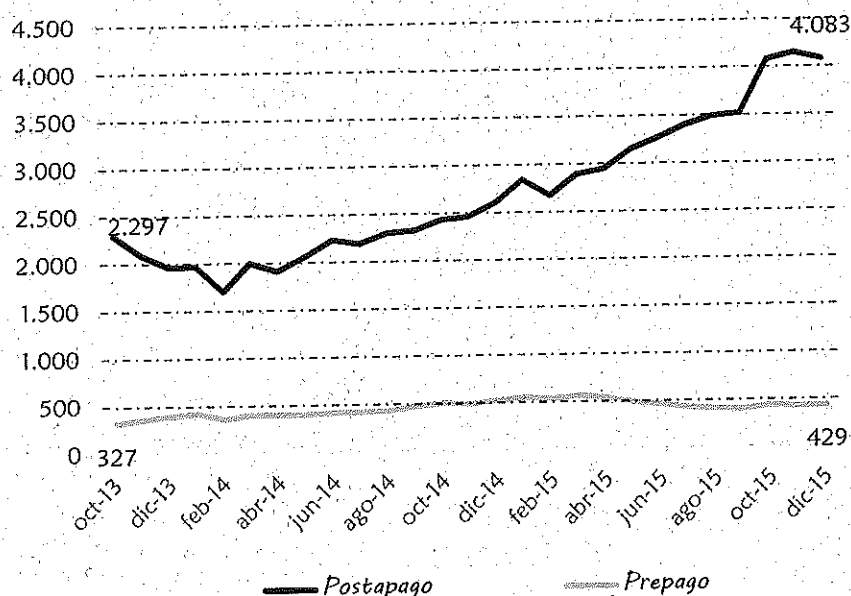


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de los proveedores recolectada por el Área de Análisis Económico de Sutel.

Gráfico 99

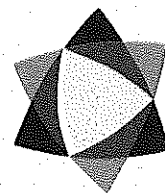
Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Evolución del consumo promedio de datos por usuario. Cifras en MB por usuario por mes. Periodo 2014-2015.



Nota: Los datos a partir de mayo 2015 no incluyen al operador CLARO.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de los proveedores recolectada por el Área de Análisis Económico de Sutel.


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

Los gráficos anteriores reflejan dos tendencias de consumo muy diferentes. Por un lado los usuarios post-pago mantienen un consumo de minutos estable de alrededor de 200 minutos por mes, mientras que los usuarios de prepago pasaron de tener un consumo de 134 minutos por mes en 2010 a 70 minutos por mes en diciembre 2015. En lo referente al consumo de datos las diferencias también persisten, entre octubre 2013 y diciembre 2015 los usuarios de post-pago pasaron de consumir alrededor de 2 GB por mes a 4 GB por mes, lo que significa una tasa de crecimiento en el consumo de 78%; por su parte los usuarios de prepago en ese mismo período pasaron de consumir alrededor poco menos de 327 MB por mes a alrededor de 429 MB por mes, lo que implica una tasa de crecimiento de 31%, es decir prácticamente la mitad de la tasa a la que creció el consumo de datos de los usuarios post-pago.

Lo anterior podría indicar que la naturaleza de la oferta disponible de servicios de telecomunicaciones móviles podría estar afectando a los usuarios finales prepago, los cuales no sólo no se han visto beneficiados por menores precios, sino tampoco por una diversificación en la oferta de servicios disponibles. Por ejemplo, el siguiente cuadro muestra la oferta actual prepago ofrecida por los distintos operadores móviles.

Cuadro 50
Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Características de la oferta comercial prepago ofrecida por los operadores,
según su marca comercial. Año 2016.

Operador	Minutos ^a	SMS ^b	Internet ^c
CLARO	36	3,5	8,6
KÓLBI	34	3,0	8,6
Movistar	40	3,0	8,6
FullMóvil ^d	38	3,0	NA
Cabletica Móvil	34	3,0	8,6

Notas:

El precio está dado en colones e incluye el impuesto de ventas.

^a Precio cobrado por minuto de voz.

^b Precio cobrado por mensaje.

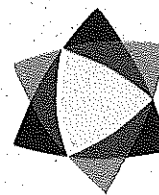
^c Precio cobrado por KB.

^d FullMóvil cobra el internet por tiempo, 60 colones por 3 horas.

Fuente: Páginas Web de los operadores consultadas el 13-04-16.

Otro ejemplo en relación con la escasa oferta comercial para los servicios prepago lo representan los paquetes de datos prepago. Actualmente los operadores ofrecen paquetes que rondan los 10 mil colones con volúmenes de descarga de alrededor de 2 GB, lo que en términos prácticos representa un precio efectivo por MB significativamente inferior al tope definido por SUTEL, sin embargo por las características de estos paquetes los mismos no son atractivos para los usuarios prepago, porque no sólo exceden significativamente sus patrones de consumo, lo que les implica pagar por servicios que no van a consumir, sino que también poseen un precio tan alto que les permitiría a estos usuarios incluso acceder a una oferta post-pago que les resultaría más beneficiosa porque les daría también acceso a minutos y SMS.

Por ejemplo los usuarios podrían acceder por un precio incluso inferior al ofrecido por la conexión a internet a un Plan 4G @ 1 de Movistar, que además de 3 GB de descarga en 4G les daría acceso a 100 minutos off-net, 200 minutos on-net, 100 SMS off-net y 1.000 SMS on-net por un precio de 9.600 colones mensuales o bien un Plan Fusión k 1 de KÓLBI, que además de 3 GB de descarga en 4G le daría acceso a 100 minutos on-net y 200 SMS on-net por un precio de 6.500 colones mensuales.



Cuadro 51

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Características de la oferta comercial de datos prepago ofrecida por los operadores, según su marca comercial. Año 2016.

Empresa	Precio paquete	Capacidad (GB)	Precio por MB
CLARO	10.000	2	4,88
KÖLBI	9.000	2	4,39
Movistar	9.000	3	2,93

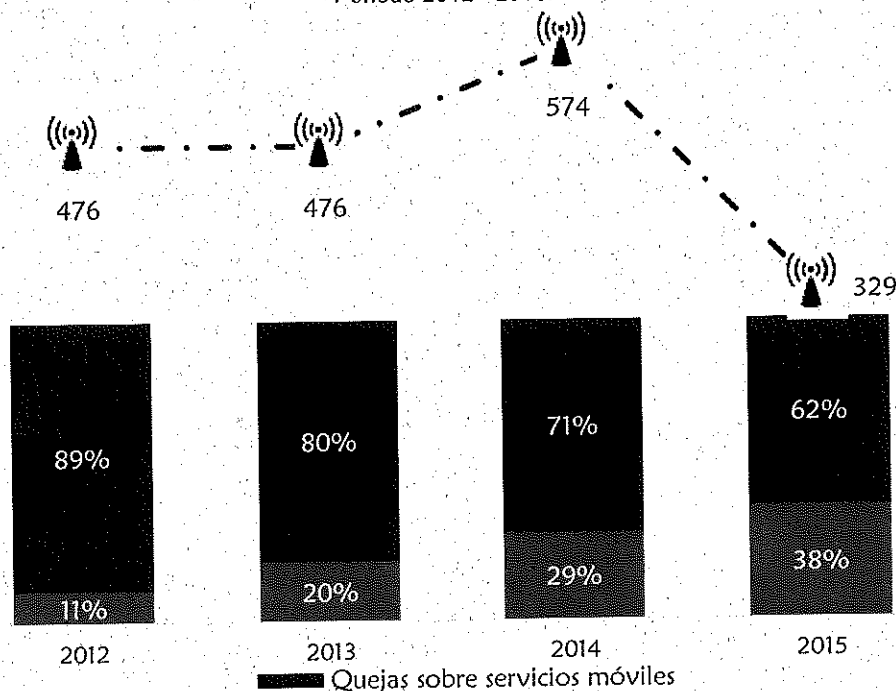
Fuente: Páginas Web de los operadores consultadas el 13 de abril del 2016.

Lo anterior permite concluir que si bien la oferta post-pago de los operadores es muy diversificada, no se puede afirmar lo mismo de la oferta pre-pago. Siendo el mayor problema de dicha circunstancia que actualmente un 78% de los usuarios de telecomunicaciones móviles son usuarios prepago, mientras que sólo un 22% son usuarios post-pago, por lo cual este menor nivel de innovación en la oferta prepago afecta a la mayor parte de los usuarios del mercado.

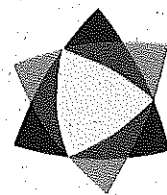
181) Satisfacción de los clientes con los servicios.

La cantidad de quejas presentadas por los usuarios en relación con el servicio de telecomunicaciones es alta, de igual forma dichas quejas representan en promedio un 75% del total de quejas presentadas por los usuarios finales ante SUTEL. Alrededor del 50% de las quejas presentadas por el usuario en relación con este servicio se refiere a factores de calidad en la prestación del servicio²³⁵.

Gráfico 100

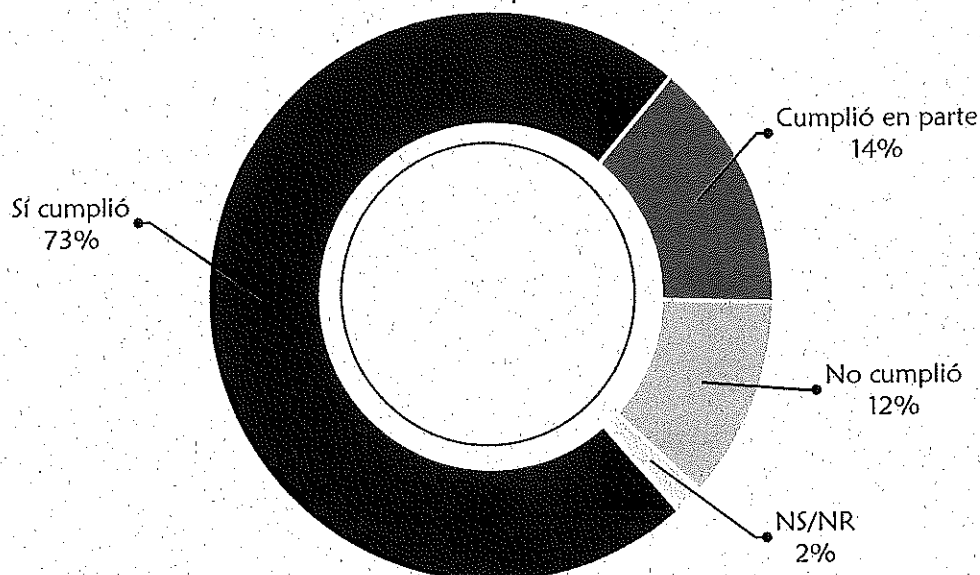
Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Evolución de la cantidad de quejas presentadas por los usuarios ante la SUTEL. Distribución absoluta y porcentual. Periodo 2012 - 2015.

Fuente: Dirección General de Calidad de la SUTEL.

²³⁵ Es importante aclarar que las quejas incluidas en el siguiente gráfico son aquellas que fueron presentadas ante el operador pero las mismas no se resolvieron y por lo tanto se elevaron ante la SUTEL.

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

Sin embargo, los datos de la "Encuesta de percepción de calidad de los servicios", llevada a cabo mediante contratación 2015LA-000003-SUTEL, muestra que para un 87% de los usuarios su proveedor de telecomunicaciones móviles cumplió total o parcialmente las expectativas de provisión del servicio que tenía el usuario al momento de suscribir el servicio.

Gráfico 101
Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Cumplimiento de las expectativas de los usuarios al momento de contratar el servicio.
Distribución porcentual. Año 2015.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la contratación 2015LA-000003-SUTEL.

Lo cual es consistente con el hecho de que en esa misma encuesta los usuarios, ante la pregunta de cómo calificarían el funcionamiento general del servicio con un número entre 1 y 10 siendo 1 pésimo y 10 excelente; lo califican en promedio con un 8,7, que corresponde a una buena calificación en general.

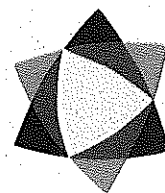
Lo anterior permite concluir que los usuarios, en términos generales, parecen estar satisfechos con el servicio que reciben, lo que se evidencia no sólo en los niveles generales de percepción sobre la calidad del servicio, sino también en el hecho de que se ha venido disminuyendo la cantidad de quejas presentadas por los usuarios ante SUTEL por este servicio.

XXXV) ANÁLISIS PROSPECTIVO DEL MERCADO.

Un elemento central que debe ser evaluado en el análisis del grado de competencia efectiva, tiene que ver con el estudio prospectivo de la situación competitiva del mercado. Este tipo de análisis reviste particular importancia en mercados muy dinámicos y caracterizados por una continua innovación, como lo son los mercados de telecomunicaciones.

182) Cambios tecnológicos previsible.

En relación con los cambios tecnológicos que podría experimentar el servicio de telecomunicaciones móviles conviene destacar la ampliación que se espera que se dé de la penetración y despliegue de redes de cuarta generación de telecomunicaciones móviles, 4G, por parte de los operadores móviles. La tecnología 4G está basada completamente en el protocolo IP, se caracteriza por su capacidad para proveer mayores velocidades de acceso.


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

El servicio 4G fue lanzado inicialmente en el país en el año 2013 por el ICE, posteriormente pocos meses después fue lanzado también por los operadores CLARO y MOVISTAR²³⁶, de tal manera que actualmente es ofrecido en el país por todos los operadores móviles de red. Sin embargo, la cobertura de este servicio aún está concentrada en cantones del área metropolitana de alta densidad poblacional.

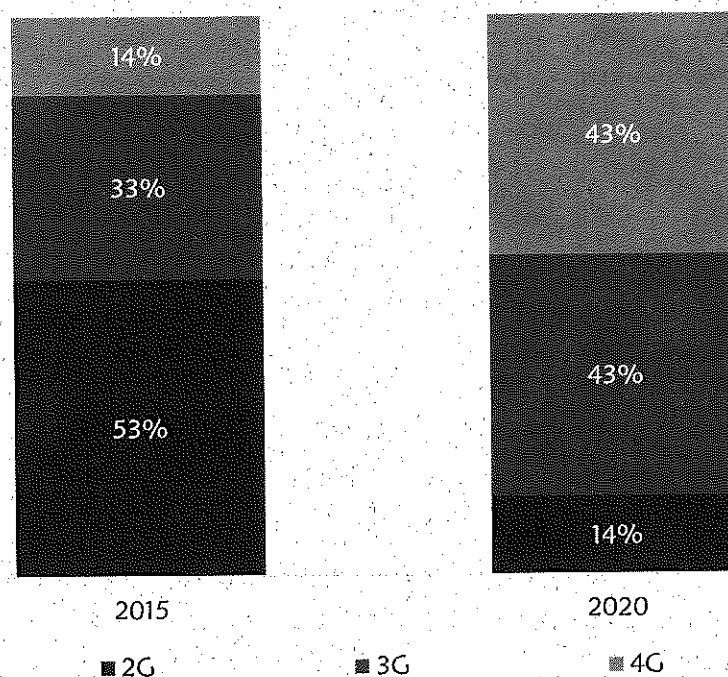
Por lo anterior se espera que los operadores continúen expandiendo la cobertura actual de este servicio para ofrecer el mismo a un mayor porcentaje de la población. Lo cual es consistente con lo manifestado por los operadores de telecomunicaciones móviles en la encuesta realizada por SUTEL, ya que 4 de los 5 operadores móviles indicaron que tienen dentro de sus planes invertir en infraestructura de red, siendo la principal razón para realizar dichas inversiones la de garantizar la evolución tecnológica de este servicio hacia tecnologías 4 G.

Lo anterior es totalmente consistente con las tendencias mundiales que se esperan en materia de telecomunicaciones móviles. Como se ve en el siguiente gráfico se espera que entre 2015 y 2020 el porcentaje de conexiones 4G pase de un 14% a un 43%.

Gráfico 102

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

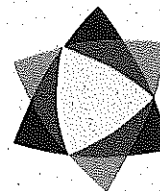
Proyección de la evolución de la distribución de dispositivos móviles a nivel mundial por tipo de tecnología.
Distribución porcentual: Período 2015-2020.



Fuente: Cisco Visual Networking Index 2016.

Igualmente este cambio tecnológico resulta en sí mismo una necesidad para los operadores móviles, ya que los patrones de consumo de los usuarios han venido evolucionando hacia un mayor consumo de datos, de tal manera que los operadores requieren contar con redes que les permitan satisfacer la demanda de datos de los usuarios, de tal forma que la ampliación de la cobertura de las redes 4G, las cuales como ya se vio se caracterizan por ofrecer mayores velocidades de acceso a internet, se vuelve en sí mismo una necesidad para los operadores móviles.

²³⁶ Fuente consultada el 31-03-2016 en el siguiente sitio Web: http://www.elfinanciero.cr.com/tecnologia/ICE-Movistar-Claro-4G-LTE-moviles_0_609539058.html


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

En ese sentido se puede anticipar una ampliación en la cobertura de las redes de telecomunicaciones móviles del país, sobre todo si se considera que la dinámica competitiva misma del mercado debería llevar a los operadores a continuar expandiendo la cobertura de sus redes 4G para poder competir en igualdad de condiciones con los otros operadores, lo cual es particularmente relevante en un contexto en el cual los principales operadores móviles ya cuentan con esta tecnología.

183) Tendencias del mercado.
ddd) Anuncios del ingreso o salida de operadores del mercado y de fusiones y adquisiciones.

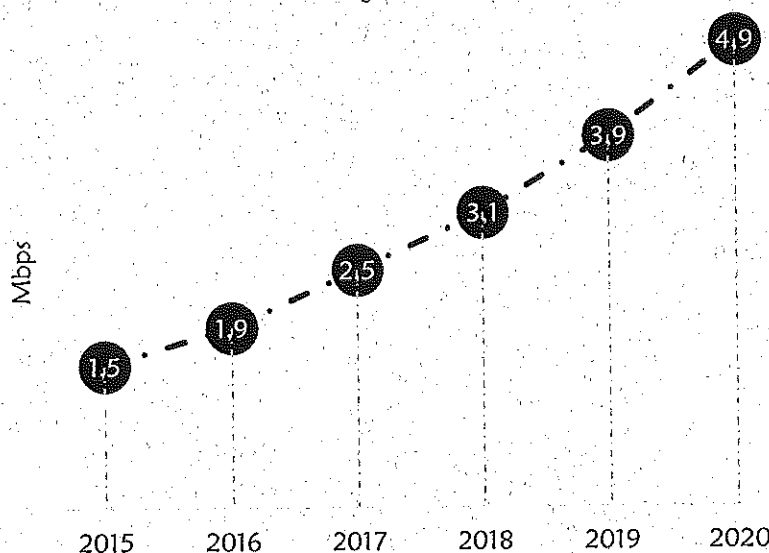
No se tiene conocimiento del ingreso ni de la salida de operadores en el mercado de telecomunicaciones móviles, ni tampoco de fusiones y adquisiciones que pudieran tener lugar entre operadores del mercado. En ese sentido no se anticipa que la dinámica competitiva pueda mejorar o empeorar en el corto plazo.

eee) Evolución probable de ofertas comerciales

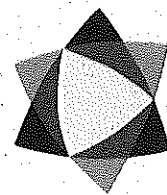
En materia de la evolución de las ofertas comerciales se puede esperar que estas se adapten a la demanda de los usuarios, la cual como se ha venido indicando a lo largo del estudio, se dirige hacia un mayor consumo de datos y un menor consumo de servicios más tradicionales como la voz y los SMS. De tal manera los operadores profundizarán la tendencia, iniciada años atrás, de ofrecer menos planes que incluyen sólo voz, trasladando más bien su oferta hacia planes en los cuales el acceso a internet se vuelve el elemento más relevante, sobretodo asociado al ofrecimiento de mayores velocidades que busquen satisfacer la mayor demanda de datos.

Lo anterior es a su vez consistente con la tendencia esperada a nivel mundial, de tal manera que las proyecciones internacionales muestran que se espera un incremento significativo en las velocidades promedio de las conexiones de datos móviles, por ejemplo, para el caso de Latinoamérica se espera que la velocidad de las conexiones se incremente un 227% en el próximo quinquenio.

Gráfico 103

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Proyección de la evolución de la velocidad promedio de las conexiones móviles a internet en Latinoamérica. Velocidad en MB/segundo. Periodo 2015-2020.


Fuente: Cisco Visual Networking Index 2016.


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

En ese sentido se observa una escasa innovación vista en el país en el ofrecimiento de conexiones a internet móvil bajo la modalidad prepago, y la forma en que dicha circunstancia pueda afectar el consumo de dichos usuarios.

Aunque en los meses más recientes los operadores móviles han lanzado una serie de planes más asequibles a los usuarios prepago, así por ejemplo actualmente un usuario puede tener acceso hasta 50 MB diarios (lo que equivale a 1,5 GB por mes) por un precio de 3.000 colones por mes. Por lo reciente del lanzamiento de estos, no se puede determinar el grado de aceptación de los usuarios a este tipo de planes, principalmente porque este mercado es de menudeo.

Ilustración 20
Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Ejemplo de la oferta de servicios del ICE. Año 2016.

Todos los planes En Todas incluyen 4G, por lo que podrás navegar a una velocidad de hasta 20 Mbps.

Plan	Vigencia	App que incluye*	Mbyte para internet**	Precio I.V.I
En Todas 1	1 día	WhatsApp, Instagram, Facebook	50	C200
En Todas 3	3 días		200	C600
En Todas Plus 5	5 días	WhatsApp, Facebook, Instagram, Snapchat	300	C1.300
En Todas Plus 10	10 días	Pinterest, Twitter	500	C2.500
En Todas y más	30 días		2000 (Mbyte)	C9.000

Velocidad de internet en 3G hasta 3 Mbps y en 4G hasta 20 Mbps.

*Estas aplicaciones de redes sociales tienen un tope de consumo (Mbyte) de navegación dentro del plan: En Todas 1 incluye 40 Mbyte; En Todas 3 incluye 100 Mbyte; En Todas Plus 5 incluye 200 Mbyte; En Todas Plus 10 incluye 400 Mbyte.

Fuente: Página Web del operador consultada el 31 de agosto del 2016.

Ilustración 21
Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Ejemplo de la oferta de servicios de la empresa CLARO. Año 2016.

Planes

SUPERPACKS INTERNET PREPAGO		BLACKBERRY	SUPERPACKS REDES SOCIALES	
Paquete	Vigencia	Precio I.V.I.	Capacidad*	Mensaje de Activación
20 MB	1 día	Q100	20 MB+WhatsApp	20MB
DIA	1 día	Q300	100 MB+WhatsApp ILIMITADO GRATIS	DIA
DIA FULL	1 día	Q600	250 MB+WhatsApp ILIMITADO GRATIS	DIAFULL
1GB	3 días	Q2.000	1 GB+WhatsApp ILIMITADO GRATIS	1GB
3G	7 días	Q5.500	3 GB+WhatsApp ILIMITADO GRATIS	3GB
Más información	Ver Detalles ➤			

Fuente: Página Web del operador consultada 31 de agosto del 2016.

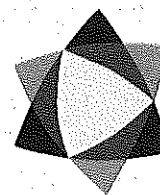


Ilustración 22

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Ejemplo de la oferta de servicios de la empresa MOVISTAR. Año 2016.

¡Elegí el que más te guste!

Paquete	Clave	Velocidad 3G	Velocidad 4G LTE*	Capacidad	Precio (f.v.t.)	Vigencia
Hora	HORA	2 Mbps	4G LTE	25 MB	\$80	1 hora
Día	DIA	2 Mbps	4G LTE	90 MB	\$289	24 horas
Día	DIARIO	2 Mbps	4G LTE	100 MB	\$289	24 horas
Semana	SEMANA	2 Mbps	4G LTE	1 GB	\$2.500	7 días
Mes	MES	2 Mbps	4G LTE	3 GB	\$9.000	30 días
Ilimitado Nocturno	NOCTURNO	2 Mbps	4G LTE	Día 100 MB** Noche ilimitado***	\$500	24 horas
NUEVO #AtrapalosConMovistar	POKE	2 Mbps	4G LTE	50 MB	\$100	24 horas

Fuente: Página Web del operador consultada el 31 de agosto del 2016.

Estas innovaciones son recientes, sin embargo, representan un indicio positivo sobre el ajuste que empezaron a realizar los operadores móviles para ajustar su oferta comercial a las necesidades de los usuarios prepago, como se indicó anteriormente por lo reciente no se puede valorar el grado de aceptación de los usuarios.

fff) Tendencias esperadas del comportamiento de los consumidores,

El elemento central a considerar en materia del comportamiento de los consumidores tiene que ver evidentemente con el incremento en el consumo de datos móviles que se espera ocurra en los próximos años. Al respecto se pueden considerar las predicciones de CISCO²³⁷ que estiman que entre 2015 y 2020 el tráfico de datos móviles se incrementará un 729%.

²³⁷ Cisco. (2016). Visual Networking Index: Global Mobile Data Traffic Forecast Update, 2015–2020.

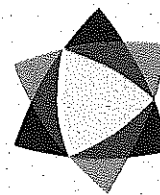
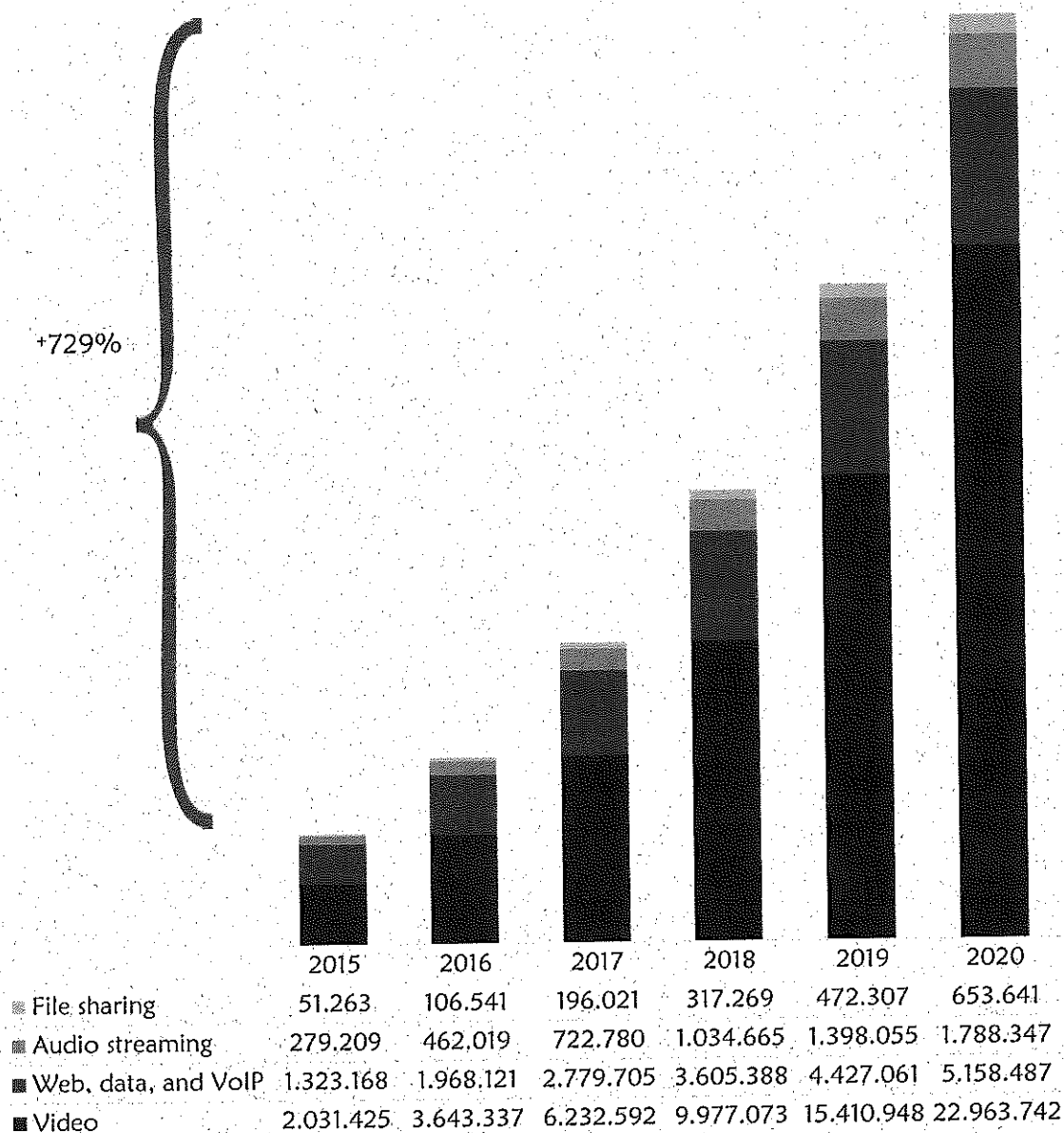


Gráfico 104

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Proyección del tráfico de datos a nivel mundial. Cifras en TB por dispositivo por mes. Periodo 2015-2020.



Fuente: Cisco Visual Networking Index 2016.

Este incremento en el tráfico evidentemente vendrá asociado por un incremento importante en el consumo de datos de distintos tipos de dispositivos, lo cual se puede ver en el siguiente gráfico.

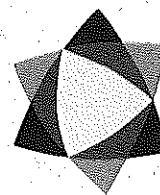
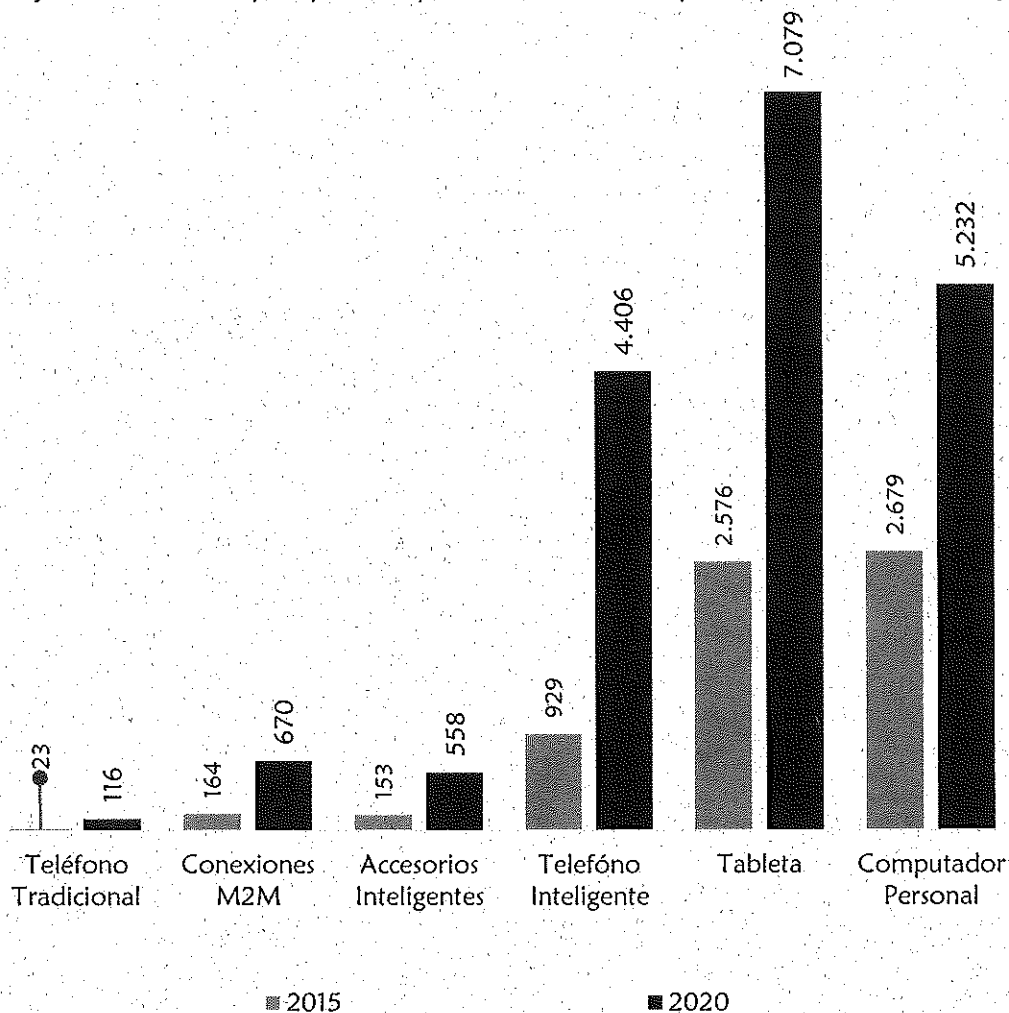
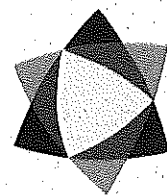


Gráfico 105

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:
Proyección del tráfico por tipo de dispositivo. Cifras en MB por dispositivo. Años 2015 y 2020.

Fuente: Cisco Visual Networking Index 2016.

Los anteriores elementos evidentemente ejercen presión sobre las redes de telecomunicaciones móviles, y también sobre la oferta de servicios disponible por parte de los operadores, por cuanto para los consumidores el elemento diferenciador de la oferta comercial que adquieren en materia de telecomunicaciones móviles pende cada vez más de la conexión a internet. En ese sentido mucha de la inversión de las redes móviles se deberá enfocar en la ampliación de capacidad adicional que permita satisfacer dicha demanda de datos.

Es de particular importancia indicar que según los datos de CISCO el consumo promedio mensual de un usuario con un teléfono inteligente en el 2015 era de 929 MB, mientras que el consumo promedio de los usuarios costarricenses en el 2015 era de 1.295 MB, lo que equivale a un 39% que la cifra de CISCO de consumo promedio mensual. El caso de los usuarios postpago es particularmente relevante ya que el consumo promedio mensual de dichos usuarios a diciembre de 2015 alcanzó los 4 GB, cifra de consumo



que CISCO estima se alcanzará en 2020. Esta situación significa una particular presión para los operadores locales, los cuales deberán realizar inversiones importantes en sus redes para lograr satisfacer la demanda de datos local.

ggg) Tendencias históricas de los indicadores relevantes

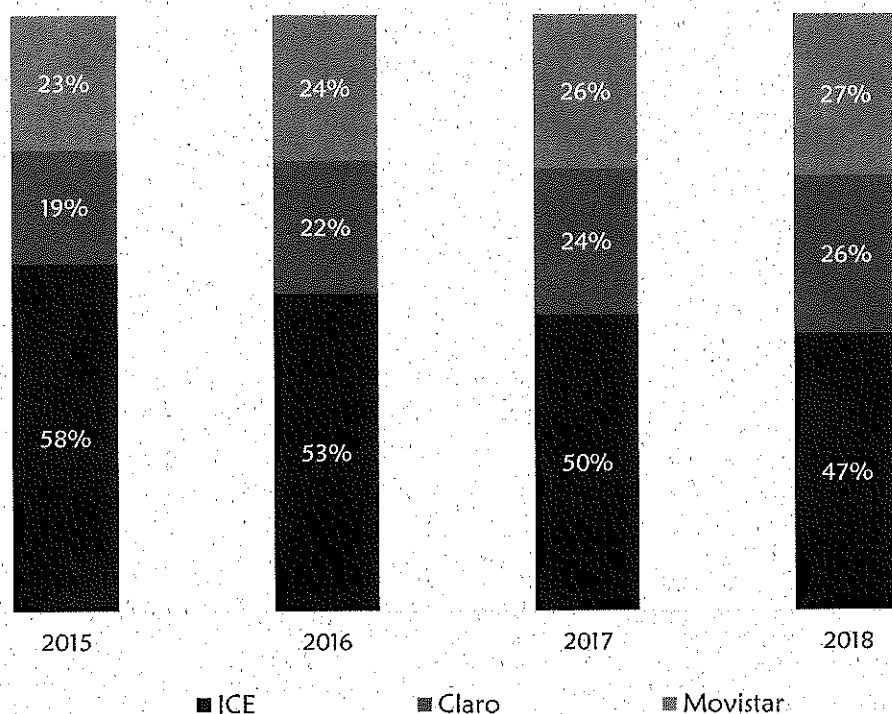
En este apartado se busca determinar si de las tendencias de los indicadores se puede evidenciar un cambio significativo en la estructura de mercado que pueda impactar la competencia del mercado en el corto plazo.

En los siguientes Gráficos se muestra la proyección de la participación de mercado del operador más grande, sea el ICE, y del nivel de concentración de mercado, medido por el HHI.

Gráfico 106

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

*Proyección de la participación del ICE a nivel de usuarios en el mercado telecomunicaciones móviles.
Años 2016 a 2018.*



Notas:

En la proyección se excluyen los OMV.

Fuente: Proyección propia a partir de los datos recolectados por el Área de Análisis Económico de la SUTEL.

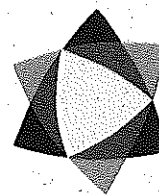
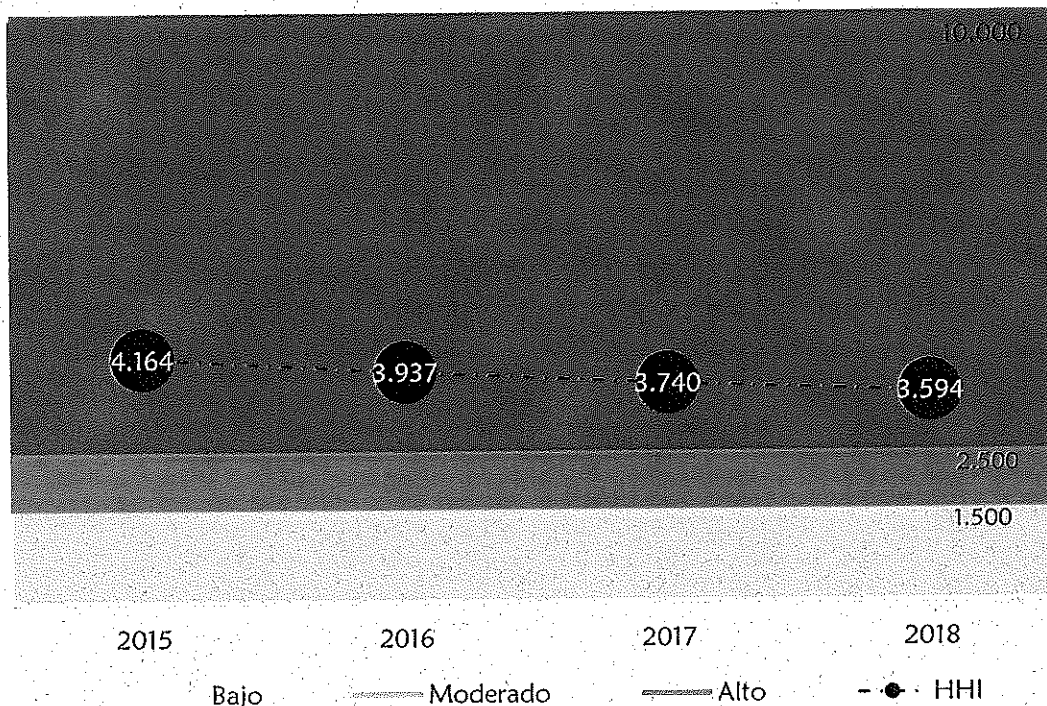


Gráfico 107

Servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

Proyección del nivel de concentración de mercado medido por el índice HHI. Años 2016 a 2018.



Fuente: Proyección propia a partir de los datos recolectados por el Área de Análisis Económico de la SUTEL.

Los anteriores Gráficos evidencian que, pese a que se espera que el nivel de concentración de mercado disminuya en los próximos tres años, esta disminución unida a una eventual pérdida de participación de mercado del ICE aún no son suficientes para considerar que en el mercado de telecomunicaciones móviles se presente un cambio significativo que impacte el nivel de competencia del mercado.

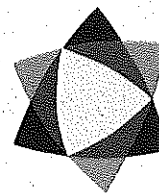
hhh) Asignación de concesiones adicionales de espectro

Mediante el acuerdo N° 354-2015-TEL-MICITT publicado en La Gaceta N° 27 del 09 de febrero de 2016 el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones instruyó a la Superintendencia de Telecomunicaciones para que inicie el procedimiento concursal público, para el otorgamiento de concesiones de las siguientes bandas del espectro radioeléctrico para la implementación de sistemas IMT:

- 1730 MHz a 1750 MHz y de 1825 MHz a 1845 MHz de la banda 1800 MHz
- 1940 MHz a 1955 MHz y de 2130 MHz a 2145 MHz de la banda 1900/2100 MHz.

A la fecha no se han definido elementos adicionales sobre la naturaleza del concurso que deberá realizar la SUTEL. Sin embargo, la publicación de este acuerdo es un elemento que permite concluir que se tendrán disponibles segmentos adicionales de espectro, los cuales deben buscar "robustecer los servicios de calidad y experiencia del usuario final tanto en voz como en datos, considerando la totalidad de aspectos que se relacionen con el sistema de telecomunicaciones (cliente, terminal, red e infraestructura de servicios)".

Se considera que la asignación adecuada de este espectro disponible es un elemento que puede dinamizar la competencia del mercado de telecomunicaciones, permitiendo a los competidores ofrecer mejores

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

servicios y lograr ajustar su oferta comercial a la mayor exigencia de datos demandada por los usuarios de los servicios de comunicaciones móviles.

Sin embargo, si este espectro llegara a asignarse a un cuarto operador se estima que producto del tiempo que conlleva el proceso del concurso para la asignación de espectro, no se vislumbra que en el corto plazo, sea un período de 2 o 3 años, la asignación de este espectro adicional lleve a que se dé un incremento del nivel de competencia del mercado.

iii) Acciones regulatorias

En materia de acciones regulatorias futuras se han venido manteniendo una serie de sesiones de trabajo internas encaminadas a iniciar los procesos de ajuste del cargo de terminación móvil. Con posterioridad el Consejo de la SUTEL deberá tomar una decisión en este sentido.

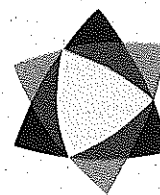
La modificación del cargo de terminación móvil se espera que contribuya a aumentar el nivel de competencia del mercado de telecomunicaciones móviles. Por lo cual, se estima que esta acción debería impactar positivamente la situación competitiva actual del mercado.

XXXVI) SOBRE LA EXISTENCIA DE DOMINANCIA CONJUNTA

Como fue determinado a lo largo de este apartado no se encuentra evidencia de que las acciones de CLARO y MOVISTAR se hayan enfocado en ser un contrapeso de las acciones del ICE, sino que más bien dichos operadores parecen ser principalmente seguidores de la política comercial definida por el ICE, sobre todo a nivel de precios, lo que implicaría que la estructura del mercado es oligopólica.

En virtud de lo anterior resulta necesario determinar lo referente a la existencia de dominancia conjunta en el mercado del servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

- Alta concentración de mercado: este mercado tiene una alta concentración la cual se ha mantenido estable en los últimos tres años. El mercado ha venido mostrando una concentración alrededor de los 4.000 puntos del HHI. Si bien en el mercado operan cinco empresas, son básicamente tres empresas las que dominan el mismo, ya que los OMV tienen una participación residual en dicho mercado.
- Madurez del mercado: el mercado de telecomunicaciones móviles es un mercado maduro en el cual se vuelve más difícil crecer y atraer nuevos compradores, los principales signos de madurez del mercado son: una penetración del servicio superior al 150%, demanda estancada que parece haber empezado a contraerse a nivel de tráfico de llamadas e incluso de usuarios. Sin embargo, a nivel del consumo de datos aún se espera un crecimiento importante a futuro, ya que la tasa de penetración de este servicio actualmente es de un 83%.
- Existencia de productos homogéneos: productos fácilmente sustituibles entre sí por los usuarios, sumado a bajas barreras de cambio de operador principalmente en el segmento prepago y a la existencia de la portabilidad numérica, aunado a la existencia de estrategias competitivas muy similares entre operadores implica que los servicios ofrecidos por los operadores son percibidos como homogéneos por los usuarios. Así la diferenciación en la oferta y en los productos que ofrecen los operadores es baja.
- Falta de competencia potencial: este mercado presenta altísimas barreras de entrada que dificultan el ingreso de nuevos competidores, entre estas barreras se pueden enumerar la existencia de grandes economías de escala y de alcance, las fuertes inversiones en publicidad, el acceso al espectro radioeléctrico, entre otras que hacen que no sea previsible que en el corto plazo (2 o 3 años) un nuevo operador esté en condiciones de haber desplegado una red móvil con cobertura suficiente para competir con las tres redes existentes.
- Demanda inelástica: Uno de los operadores móviles manifestó que la demanda del servicio es inelástica.
- Cuotas de mercados similares y estables: si bien las cuotas del mercado no son simétricas, no puede dejar de tenerse en cuenta que desde el año 2013 se ha dado una estabilidad en las cuotas de mercado de los tres OMR.



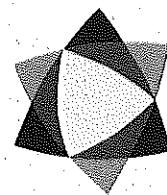
- Bajo nivel de cambio tecnológico: una vez implementado el 4G los niveles de cambio tecnológico futuro del servicio son bajos. Más aún se encuentra que en los últimos años los operadores han enfocado su estrategia comercial principalmente en la captación y retención de clientes, principalmente postpago, postergando así la innovación sobre el servicio.
- Ausencia o baja intensidad de competencia de precios: el mercado presenta una baja competencia en precios, con precios minoristas para el segmento prepago "pegados" al tope tarifario. Mientras que a nivel de los paquetes postpago es necesario tener en cuenta que los esquemas de precios son complejos, lo que puede dificultar al usuario final comparar la información entre planes, esto facilita a su vez la baja intensidad competitiva a nivel de precios. Así la existencia de un número limitado y permanente de competidores ha llevado a que se dé una situación en la cual los precios se han mantenido relativamente estables en el tiempo.
- Otros elementos de mercado tendientes a conducta colusiva: esta situación no implica per se la existencia de colusión entre los operadores móviles, sino que se considera que la estructura del mercado, sea un oligopolio, favorece que se reduzcan los incentivos de los operadores a competir de manera vigorosa, lo que favorece que las condiciones competitivas del mercado se mantengan inalteradas a lo largo del tiempo. En una situación como esta los operadores prefieren evitar una competencia fuerte y directa, ya que son conscientes de que el desarrollo de una fuerte estrategia comercial dirigida a incrementar su cuota de mercado provocaría una actuación idéntica por parte de los demás, lo que llevaría a todos los competidores del mercado a tener que enfrentar una disminución en el nivel general de precios del servicio. Esto favorece que los agentes del mercado, sin necesidad de un acuerdo explícito o una conducta concertada, se abstengan de competir fuertemente.

Como ya se vio este mercado reúne prácticamente todas las características necesarias para considerar este como un mercado en el que se presenta una situación de dominancia conjunta, así las características anteriores, estancamiento de las cuotas de mercado, madurez del mercado, alta concentración, fuertes barreras a la entrada, falta de competencia potencial, bajo nivel de competencia en precios, baja diferenciación comercial, son tales que llevan a concluir que el mercado de telecomunicaciones móviles presenta una situación de dominancia conjunta, en la que los tres OMR del mercado están en la posibilidad, de manera conjunta, de determinar las condiciones en que se desarrolla la competencia de dicho mercado. Sin que las acciones de los OMV puedan contrarrestar dicha situación, más aún porque uno de los OMV del mercado pertenece al Grupo ICE, lo que le otorga un vínculo estructural con dicho operador.

XXIII. Que en relación con el servicio minorista de telecomunicaciones móviles el Consejo de la SUTEL destaca las siguientes conclusiones incluidas en el informe 6419-SUTEL-DGM-2016:

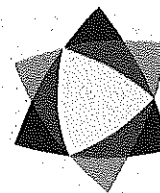
Estructura del mercado.

1. El mercado del servicio minorista de telecomunicaciones móviles está conformado por cinco operadores, de los cuales tres son operadores móviles de red y dos son operadores móviles virtuales.
2. El ICE pasó de tener una cuota de mercado del 100% en el año 2010 a tener una cuota de mercado de 58% en 2015. Por su parte los otros dos operadores móviles de red del país, a saber, CLARO y Movistar acumulaban una participación conjunta de mercado de 41%, mientras que los OMV sumaban una participación conjunta del 2% del mercado en el año 2015. Así las cosas, pese a que aún no se presenta una situación de simetría en las cuotas de mercado de los distintos operadores móviles de red, sí se ha dado una tendencia hacia la reducción de la cuota del operador incumbente, la cual ha alcanzado niveles similares a los mostrados por mercados con mayor nivel de desarrollo. Sin embargo, esta tendencia ha tendido a estabilizarse en los últimos tres años, de tal manera que entre 2013 y 2015 sólo varió en 4%.
3. En el mercado de telecomunicaciones móviles se ha presentado una desconcentración importante, sin embargo, desde 2013 el indicador de concentración HHI parece fluctuar alrededor de los 4.000 puntos. Es importante acotar que al comparar el HHI nacional con el de otros países, se encuentra que actualmente Costa Rica presenta un nivel de concentración inferior al promedio de una muestra de países comparables, habiendo alcanzado tasas de concentración cercanas a los de países que

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

cuentan con una mayor cantidad de años de apertura del sector.

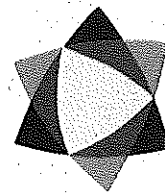
4. En relación con la evolución de los precios se puede concluir que para el servicio post-pago entre 2011 y 2015 hay diversos tipos de planes que han tenido una baja en el precio. Es importante indicar que la baja en el precio de determinadas canastas de consumo está impulsada por una disminución en el precio de las conexiones a internet móvil. Mientras que para el servicio prepago, a excepción del costo de activación del servicio (precio de la tarjeta SIM), los precios se han mantenido invariables en los últimos años.
5. La dinámica competitiva del mercado de telecomunicaciones móviles parece ser en gran medida definida por el ICE, resultando CLARO y Movistar seguidores de la política comercial definida por el ICE. Si bien CLARO y Movistar han traído una serie de elementos innovadores al mercado, parece que dichos elementos no se han visto necesariamente reflejados en el ofrecimiento de menores precios, sobre todo para el segmento prepago. Los precios que están cobrando los operadores en este momento reflejan que los competidores del ICE realmente no están ejerciendo una presión competitiva importante en el segmento prepago, cobrando precios incluso superiores a los cobrados por el ICE. Un elemento de particular preocupación lo representa el hecho de que no parece presentarse evidencia clara en el mercado de que las acciones de CLARO y MOVISTAR pueden actuar como contrapeso de un eventual abuso del actual operador incumbente del mercado.
6. La oferta comercial de los operadores móviles se ha diversificado significativamente para la modalidad de post-pago, lo que refleja una fuerte dinámica competitiva a nivel de innovación comercial, ampliándole al usuario final las posibilidades de escogencia. Sin embargo, a nivel de telefonía prepago, no se observa una amplia diversificación en la oferta comercial ofrecida.
7. Si bien se han presentado denuncias por prácticas monopolísticas el número de estas no ha sido desproporcionado y la gran mayoría de ellas se presentaron durante el primer año de ingreso de los nuevos operadores de telecomunicaciones móviles.
8. Los operadores y proveedores consideran que las dificultades en materia de interconexión se presentan principalmente en relación con los cargos de terminación que se encuentran actualmente establecidos. Un 100% de los operadores que enfrentan el pago de cargos de interconexión, sean los OMR, indicaron que los cargos mayoristas no son adecuados. En relación con el tema de barreras de entrada, los operadores destacaron los siguientes: regulación obsoleta de precios, distorsiones tarifarias, altos cargos de interconexión, obstáculos para el despliegue de infraestructura, desequilibrio en el espectro asignado para ofrecer nuevos servicios, falta de transparencia en compras públicas, entre otros.
9. Actualmente existen algunos operadores móviles que poseen una oferta comercial diferenciada para el caso de los usuarios empresariales, siendo que algunos operadores -indicaron poseer grandes clientes que les demandaban un trato diferenciado. Pese a lo anterior, la baja representatividad de estos usuarios en la cartera total de clientes del operador, implica que este mercado sigue siendo un mercado en el cual los usuarios individuales representan el tipo de cliente principal que enfrentan los operadores, por lo cual se concluye que el poder compensatorio de la demanda que existe en este mercado es bajo.
10. En relación con los costos de cambio de operador, en el mercado de telecomunicaciones móviles se presentan dos situaciones diferenciadas, por un lado, los usuarios de modalidad prepago enfrentan bajos costos de cambio de operador. Por otro lado, los usuarios de modalidad post-pago, en particular aquellos que cuentan con un contrato con permanencia por subsidio a la terminal, tienen mayores costos para cambiar de operador, lo que disminuye su posibilidad de reacción ante un deterioro de la oferta de su proveedor de servicio.
11. No existe evidencia de que en el país los operadores puedan estar obteniendo una rentabilidad

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

desproporcionada que sea evidencia de eventuales abusos o prácticas monopólicas en el mercado.

Barreras de entrada al mercado.

12. No cualquier empresa tiene fácil acceso a las fuentes de financiamiento necesarias para desplegar una red de telecomunicaciones móviles, lo cual lleva a concluir que los costos financieros de desarrollar canales alternativos de producción o distribución constituyen una barrera de entrada para el ingreso al mercado de nuevos operadores.
13. Las redes móviles poseen economías de escala y alcance que les representan una ventaja significativa a los operadores ya establecidos del mercado, de tal manera que esto constituye una alta barrera de entrada para nuevos operadores que deseen ingresar a ofrecer este servicio, llegando incluso a desincentivar la entrada de nuevos operadores móviles virtuales, los cuales al ofrecer un servicio en una escala inferior dejan de percibir una serie de ventajas que poseen los actuales OMR del mercado.
14. El costo de desplegar una red de telecomunicaciones móviles es muy alto. Adicionalmente para ofrecer el servicio los operadores deben realizar una serie de inversiones adicionales en materia de la red de distribución y ventas, lo cual también implica una gran cantidad de recursos económicos. Por lo cual el monto, plazo y recuperación de la inversión constituye una barrera de entrada muy alta para el ingreso al mercado.
15. El acuerdo N° 354-2015-TEL-MICITT publicado en La Gaceta N° 27 del 09 de febrero de 2016 el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones instruyó a la Superintendencia de Telecomunicaciones para que inicie el procedimiento concursal público para el otorgamiento de concesiones de una serie de bandas del espectro radioeléctrico que se encuentran disponibles para la implementación de sistemas IMT. Sin embargo, a la fecha no se han definido elementos adicionales sobre la naturaleza del concurso que deberá realizar la SUTEL, por lo cual se considera que producto del tiempo que debe tardar el proceso mismo del concurso para la asignación de espectro, no se vislumbra que, en el corto plazo, sea un período de 2 o 3 años, la asignación de este espectro adicional permita el ingreso de un nuevo OMR al mercado. En ese sentido se encuentra que el ingreso de nuevos OMR en este mercado cuenta con barreras de entrada que podrían considerarse absolutas. Si bien para los OMV las barreras de entrada podrían ser menores la posibilidad de lograr suscribir un acuerdo con un OMR tampoco se constituye en una barrera de entrada baja.
16. El gasto en publicidad que realiza una empresa de telecomunicaciones puede llegar a ser no sólo muy alto tanto en términos del monto total invertido, sino también en términos del porcentaje que representan dichos gastos dentro del balance total de la compañía. Si a lo anterior se suma lo referente a la alta lealtad de los usuarios con un determinado operador, un nuevo entrante va a estar obligado a realizar fuertes inversiones en publicidad, no sólo para poder posicionar su marca y competir en el mercado, sino también para lograr erosionar la lealtad de los clientes con otras marcas. Por lo anterior se considera que el gasto en publicidad también representa una alta barrera de entrada a este mercado.
17. Los operadores del servicio de telecomunicaciones móviles no enfrentan limitaciones a la competencia en los mercados internacionales, por lo cual se concluye que este elemento no representa una barrera de entrada al mercado.
18. Actualmente se podrían estar presentando en el mercado algunos actos de distintos tipos de instituciones que tratan de manera desigual a los distintos tipos de operadores de telecomunicaciones, en particular problemas asociados al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones y el tema de una posible discriminación en los procesos de contratación administrativa de instituciones estatales, lo cual además de afectar a los operadores ya establecidos



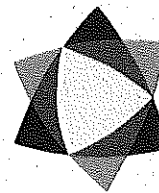
podría también afectar a nuevos operadores que quisieran ingresar al mercado. Por lo cual se concluye que este elemento también representa una alta barrera de entrada a este mercado.

Beneficios obtenidos por los usuarios.

19. La información publicada por los operadores es de fácil acceso y comprensible por parte de los usuarios, asimismo se considera que esta información, junto con un adecuado conocimiento por parte del usuario de sus niveles de consumo, es un elemento importante para que los usuarios puedan tomar su decisión de compra de la manera más informada posible. Sin embargo, no se puede dejar de tener en cuenta que existen una serie de elementos que dificultan la elección que puede hacer el usuario final, entre ellos las dificultades de comparación de planes, la distorsión en la decisión de compra del servicio de telecomunicaciones producto del subsidio al terminal, la dificultad de conocer con exactitud el precio pagado en el servicio prepago, entre otros.
20. Los precios de los servicios de telecomunicaciones móviles en Costa Rica están por debajo de los promedios de la muestra de países para todas las canastas consideradas. Lo cual es una señal de que los operadores locales están cobrando actualmente precios que son comparables con los que se están ofreciendo en otros mercados comparables al nuestro. Esta circunstancia a su vez se evidencia en la asequibilidad de este servicio en el país, ya que los servicios de telecomunicaciones móviles se ubican dentro del rango de asequibilidad establecido por la UIT (5%), siendo que sólo se sobrepasa este nivel para aquellas canastas de consumo más altas.
21. Si bien la oferta post-pago de los operadores es muy diversificado, no se puede afirmar lo mismo de la oferta pre-pago. Siendo el mayor problema de dicha circunstancia que actualmente un 78% de los usuarios de telecomunicaciones móviles son usuarios prepago, mientras que sólo un 22% son usuarios post-pago, por lo cual este menor nivel de innovación en la oferta prepago afecta a la mayor parte de los usuarios del mercado. Esta circunstancia parece a su vez tener un impacto en los niveles de consumo de los usuarios costarricenses, los cuales suelen ser muy diferentes entre usuarios prepago y post-pago.
22. Los usuarios, en términos generales, parecen estar satisfechos con el servicio que reciben, lo que se evidencia no sólo en los niveles generales de percepción sobre la calidad del servicio, sino también en el hecho de que se ha venido disminuyendo la cantidad de quejas presentadas por los usuarios ante SUTEL por este servicio.

Análisis prospectivo del mercado.

23. Se puede anticipar una ampliación en la cobertura de las redes de telecomunicaciones móviles del país, sobre todo si se considera que la dinámica competitiva misma del mercado debería llevar a los operadores a continuar expandiendo la cobertura de sus redes 4G para poder competir en igualdad de condiciones con los otros operadores, lo cual es particularmente relevante en un contexto en el cual los principales operadores móviles ya cuentan con esta tecnología.
24. No se tiene conocimiento del ingreso ni de la salida de operadores en el mercado de telecomunicaciones móviles, ni tampoco de fusiones y adquisiciones que pudieran tener lugar entre operadores del mercado. En ese sentido no se anticipa que la dinámica competitiva pueda mejorar o empeorar en el corto plazo.
25. La demanda de los usuarios se dirige hacia un mayor consumo de datos y un menor consumo de servicios más tradicionales como la voz y los SMS, por lo cual preocupa la escasa innovación vista en el país en el ofrecimiento de conexiones a internet móvil bajo la modalidad prepago, y la forma en que dicha circunstancia pueda afectar el consumo de dichos usuarios.
26. Pese a que se espera que el nivel de concentración de mercado disminuya en los próximos tres



años, esta disminución unida a una eventual pérdida de participación de mercado del ICE aún no son suficientes para considerar que en el mercado de telecomunicaciones móviles se presente un cambio significativo que impacte el nivel de competencia del mercado.

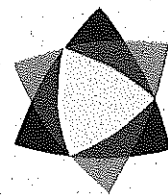
27. Si este espectro llegara a asignarse a un cuarto operador se estima que producto del tiempo que conlleva el proceso del concurso para la asignación de espectro, no se vislumbra que en el corto plazo, sea un período de 2 o 3 años, la asignación de este espectro adicional lleve a que se dé un incremento del nivel de competencia del mercado.
28. La modificación del cargo de terminación móvil, recientemente instruida por el Consejo de la Sutel, se espera que contribuya a mejorar la dinámica competitiva del mercado,

Dominancia conjunta

29. El mercado de telecomunicaciones móviles reúne prácticamente todas las características necesarias para que un mercado en el cual se presentaría una situación de dominancia conjunta, entre estas características destacan: estancamiento de las cuotas de mercado, madurez del mercado, alta concentración, fuertes barreras a la entrada, falta de competencia potencial, bajo nivel de competencia en precios y baja diferenciación comercial. Lo cual implica que los tres OMR del mercado están en la posibilidad, de manera conjunta, de determinar las condiciones en que se desarrolla la competencia de dicho mercado.

OO. DEFINICIÓN DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES EN EL MERCADO DEL SERVICIO MINORISTA DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES

- XVI. Que el análisis realizado en relación con el servicio minorista de telecomunicaciones móviles permite concluir que CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A., el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD y TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A., de conformidad con el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de telecomunicaciones, son operadores importantes del "Servicio minorista de telecomunicaciones móviles" por las siguientes razones:
 - El ICE posee una cuota de mercado de 58% para el año 2015, cuantificada a nivel de usuarios, mientras que CLARO y MOVISTAR tienen una cuota cercana al 20%, dichas cuotas se han mantenido prácticamente inalteradas desde el año 2013.
 - Todos los operadores móviles de red cuentan con dominio de facilidades esenciales por cuanto cada operador cuenta con sus propios recursos de espectro radioeléctrico para ofrecer este servicio.
 - No se evidencian ventajas tecnológicas especiales en la red de un determinado operador.
 - Las economías de escala y alcance de las redes ya establecidas podrían representar una barrera de entrada a eventuales nuevos operadores, incluso para el caso de eventuales OMV que quisieran ingresar al mercado.
 - El ICE, CLARO y MOVISTAR son operadores integrados verticalmente, lo que les facilita negociar las condiciones de interconexión en los mercados mayoristas, de tal forma que estos operadores son capaces de apalancar su posición en el mercado minorista para definir los términos del mercado mayorista.
 - En el mercado del servicio minorista de telecomunicaciones móviles ICE, CLARO y MOVISTAR cuentan con una red de distribución y venta muy desarrollada, por lo cual no se puede presumir que algún operador particular tenga una ventaja en este sentido.
 - En el mercado del servicio minorista de telecomunicaciones no se ha alcanzado una fuerte dinámica competitiva en el segmento prepago, en particular se puede destacar lo siguiente:
 - Para el servicio prepago, a excepción del costo de activación del servicio, los precios se han mantenido invariables en los últimos años.
 - Si bien los nuevos competidores han traído una serie de elementos innovadores al mercado, dichos elementos no se han visto reflejados en el ofrecimiento de menores precios para el segmento prepago.
 - Los precios que están cobrando los operadores en este momento reflejan que no existe una presión

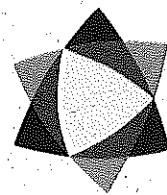


- competitiva importante en el segmento prepago.
 - La oferta comercial prepago de los operadores móviles se ha diversificado poco en los últimos años.
 - Este menor nivel de innovación en la oferta prepago afecta a un 78% de los usuarios del mercado.
 - La falta de innovación comercial y el estancamiento en los precios parece haber tenido un impacto en los niveles de consumo de los usuarios costarricenses, los cuales muestran patrones de consumo muy diferentes entre usuarios prepago y post-pago.
 - El ARPU generado por el segmento prepago es bajo en comparación con el segmento postpago, lo que hace que los incentivos para la innovación comercial que tengan los operadores en relación con el segmento prepago sean pocos.
 - En el mercado del servicio minorista de telecomunicaciones se detectan obstáculos importantes para expansión de las operaciones de determinados proveedores, principalmente se detectan problemas para el despliegue de infraestructura en determinados cantones del país.
 - Si bien existen cantones en el país donde los usuarios sólo tienen acceso a un único proveedor del servicio minorista de telecomunicaciones móviles, la competencia en este mercado se desarrolla a nivel nacional, por lo que la oferta comercial y precios ofrecidos por los operadores son homogéneos a nivel nacional, sin que se presente una diferenciación en las áreas en las cuales sólo un operador tiene presencia.
 - En el mercado del servicio minorista de telecomunicaciones móviles los costos de desarrollar canales alternativos son altos y dificultan el ingreso de nuevos operadores al mercado en el corto plazo.
- XVII. Que el servicio minorista de telecomunicaciones móviles es un mercado que posee una situación de dominancia conjunta por parte de las empresas CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A., el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD y TELEFÓNICA DE COSTA RICA S.A., lo que implica, conforme a la normativa vigente, que este mercado no se encuentra en competencia efectiva.
- XVIII. Que el mercado del servicio minorista de telecomunicaciones móviles no cuenta con las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva producto de la falta de competencia encontrada en el segmento prepago. La evidencia encontrada en los apartados de beneficios a los consumidores muestra que el segmento prepago ha obtenido pocos beneficios del proceso competitivo del mercado. Adicionalmente del análisis prospectivo, no se desprenden elementos que justifiquen un cambio significativo en el nivel de competencia del mercado. Sin embargo, no se puede dejar de reconocer que hay un segmento de este mercado, sea el segmento postpago, que muestra una dinámica competitiva adecuada tanto en lo referente a precios como a oferta comercial, razón por la cual resulta pertinente ajustar la regulación existente para reconocer dicha situación, de tal forma que las obligaciones interpuestas a los operadores en conjunto con una serie de acciones regulatorias pueden contribuir a mejorar la dinámica competitiva del segmento prepago del mercado.
- XIX. Que por lo tanto es pertinente y necesario imponerle al INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, a CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. y a TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. las siguientes obligaciones como instrumentos que buscan eliminar los problemas de competencia encontrados en el mercado relevante del servicio minorista de telecomunicaciones móviles

- a. Hacer pública la información que SUTEL solicite, la cual deberá ser suficiente, clara, completa y precisa.**

El operador entregará a la SUTEL una serie de información la cual se hará pública por parte del regulador. Se impone esta obligación en virtud de que se encuentra que existen una serie de elementos que dificultan la elección que puede hacer el usuario final de un determinado servicio, así con base en el principio de transparencia establecido en la normativa y con el objetivo de ampliar la información disponible para los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones móviles.

La SUTEL considera que otorgarle al usuario final mayor información para la toma de su decisión no sólo

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

repercutirá en un beneficio para este, sino también para el proceso competitivo del mercado, ya que un usuario más informado es capaz mediante su misma decisión de compra de impactar positivamente el nivel de competencia del mercado. La información que se hará pública tiene como objetivo ampliar la información que tiene disponible el usuario final en particular en lo siguiente:

- Sistema de Información de Precios.

Se considera necesario poner a disposición de los usuarios un sistema que le permita al consumidor comparar la oferta comercial ofrecida actualmente por los operadores móviles en relación con sus patrones reales de consumo.

La construcción de este sistema estará a cargo de la SUTEL y se implementará mediante el proyecto de desarrollo de un "Sistema Web de Información de Precios de los Servicios de Telecomunicaciones", el cual actualmente ya ha sido incluido a nivel estratégico y operativo en los planes de la SUTEL, siendo que su desarrollo será implementado por parte de la Dirección General de Mercados y estará disponible para ser accedido por parte de los usuarios finales en el mes de setiembre de 2017.

Este sistema no sólo le permitirá al usuario determinar qué planes de los ofrecidos en el mercado se ajustan a sus niveles de consumo reales, sino que también le facilitará la elección de un determinado operador de acuerdo a sus necesidades.

Si bien la construcción de este sistema estará a cargo de la SUTEL, la información que debe alimentar el mismo, sean los planes ofrecidos por los operadores, debe ser suministrada al regulador por los operadores móviles.

Por lo cual, se impone la obligación de remitir a la SUTEL el detalle de los precios de toda la oferta comercial asociada con el servicio de telecomunicaciones móviles. Esta información se debe comunicar a SUTEL a más tardar con 24 horas hábiles de anticipación a su publicación y entrada en vigencia. La información que debe remitirse es la siguiente:

- a. Cualquier modificación que realice en sus planes de precios, paquetes de servicios, tarifas especiales y condiciones de prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles ofrecidos.
- b. Cualquier incorporación al portafolio de nuevos servicios asociados con las telecomunicaciones móviles.
- c. Cualquier otro tipo de promociones y/o ofertas, combinadas con otros servicios o no, que incluyan al servicio de telecomunicaciones móviles.

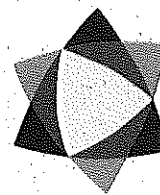
Para dar cumplimiento a esta obligación los operadores móviles deberán ajustarse al formato establecido por la SUTEL, el cual se incluye en el Anexo de este informe, que podrá eventualmente ser ajustado. Adicionalmente se establece que los operadores deberán hacer una primera entrega de información que incluya los datos respectivos de todos los planes y promociones vigentes quince días hábiles después de la publicación de la resolución final que defina los mercados relevantes de telecomunicaciones.

Esta obligación de proveer información y su publicidad busca dotar al usuario final de mejor y más precisa información en un nuevo entorno regulatorio.

Asimismo, se reitera que la SUTEL continuará haciendo pública la siguiente información:

Mapas de Cobertura.

Es pertinente mejorar la información disponible en materia de cobertura de redes móviles, este proceso de mejora en la información disponible al usuario final también será implementado por la SUTEL mediante el proyecto de "Desarrollo Móvil (WEB APP) e Implementación de mejoras y rediseño WEB del sistema de mapas de indicadores de calidad de servicios móviles de la Superintendencia de Telecomunicaciones" el



cual se encuentra contenido en el Plan Operativo Institucional 2016 y está en proceso de desarrollo por parte de la Dirección General de Calidad y estará disponible para ser accedido por parte de los usuarios finales durante el año 2017. Esta información le permitirá al usuario determinar si un operador posee cobertura o no en un determinado sitio y otros indicadores de cobertura de las redes.

Información de calidad.

Se ampliará la información disponible en materia de calidad del servicio ofrecido por los operadores móviles, para lo cual la SUTEL continuará informando a los usuarios finales los resultados más relevantes en relación con la "Evaluación nacional de la Calidad de los Servicios Brindados por los Operadores Móviles". Esta información le permitirá al usuario final conocer sobre la calidad de los servicios ofrecidos por cada operador, facilitando también de esta manera la toma de una decisión de compra más informada.

b. Mantener contabilidades de costos separadas para cada servicio, de acuerdo con los reglamentos.

La obligación de mantener contabilidades de costos separadas para cada servicio se concibe como un mecanismo de control por parte de la Sutel para prevenir el desarrollo de subsidios cruzados y otras prácticas contrarias a la competencia, tales como el favorecimiento a determinados operadores o proveedores específicos, entre otros.

Esta obligación tiene como objetivo agilizar la detección de cualquier conducta contraria a las obligaciones y prohibiciones establecidas en la normativa costarricense, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones impuestas específicamente por la Sutel.

Asimismo, esta obligación se establece en apoyo a la necesidad de información que requiere el regulador para poder dar un seguimiento adecuado al comportamiento de los operadores importantes del mercado, asegurando la detección de comportamientos contrarios a la competencia o que perjudiquen a los usuarios finales.

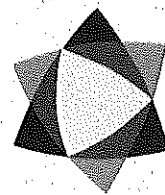
El objetivo particular de esta obligación es que el regulador cuente con información suficiente sobre los ingresos y costos totales de los distintos servicios de telecomunicaciones.

Esta obligación resulta indispensable dado la propuesta en materia de regulación tarifaria, la cual se desarrollará en detalle más adelante, de tal forma que un nuevo entorno regulatorio implica la necesidad de dotar al regulador de una serie de información adicional que le permita supervisar y verificar elementos como el cobro de precios al usuario final orientados a costos, esto con el objeto de evitar que se desarrollen en el mercado conductas que vayan en detrimento del usuario final como el cobro de precios que impliquen márgenes monopólicos por parte de los operadores.

El cumplimiento de esta obligación se deberá ejecutar en los términos de lo establecido en la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-187-2014 de las 10:00 horas del 06 de agosto de 2014. Los operadores sujetos de dar cumplimiento a esta obligación deberán iniciar con los cronogramas de implementación de la contabilidad regulatoria definidos en la citada RCS-187-2014 a partir de la publicación de la resolución final que defina los mercados relevantes.

c. Abstenerse de realizar las prácticas monopolísticas señaladas en el régimen sectorial de competencia correspondiente o en la Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor.

Esta obligación de carácter general, y no exclusiva de los operadores importantes, al momento de ser impuesta a los operadores importantes busca reafirmar la obligación que tienen todos los operadores del mercado de abstenerse de realizar cualquiera de las prácticas monopolísticas señaladas en la normativa correspondiente al régimen sectorial de competencia de telecomunicaciones o en la Ley de Promoción de



SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472.

d. Someterse al régimen tarifario correspondiente.

Se mantendrá la obligación de regulación tarifaria solamente para el segmento prepago del mercado. La regulación tarifaria es un instrumento necesario para asegurar la protección de los usuarios finales de menor consumo del mercado, sean los usuarios prepagos.

Este estudio ha permitido determinar que el segmento prepago es el que se ha visto menos beneficiado del proceso competitivo del mercado, ya que desde el ingreso de los nuevos participantes a la fecha no ha existido una mejora significativa en la competencia de precios en este segmento del mercado.

Aunado a lo anterior la evidencia del presente estudio muestra que los operadores móviles tienen pocos incentivos para dinamizar y hacer más atractiva su oferta comercial en el segmento prepago, dado que este segmento les genera un ingreso promedio que es alrededor de cuatro veces menor que el ingreso promedio generado por el segmento postpago.

Por los motivos anteriores, la Sutel considera que es necesario la imposición de una obligación en materia de regulación tarifaria exclusivamente en el segmento prepago.

El objetivo regulatorio de la Sutel mediante la imposición de esta obligación es proteger a los usuarios finales, garantizando la asequibilidad del servicio para los usuarios de menor consumo, sean los usuarios prepagos.

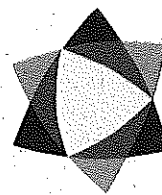
Es por ello que la Sutel mantendrá un esquema de regulación tarifaria para el servicio de telecomunicaciones móviles en el segmento prepago, toda vez que se considera que las condiciones competitivas actuales de este segmento del mercado minorista de telecomunicaciones móviles aún requieren intervención por parte del regulador.

Este cambio en el esquema de regulación tarifaria permitirá proteger al segmento de menor consumo, sea el segmento prepago, dando mayor flexibilidad para el desarrollo de la oferta comercial en el segmento postpago.

Sutel considera que de previo al cambio en el esquema de regulación tarifaria es necesario llevar a cabo una serie de campañas informativas al usuario final, por lo cual se establece que el cambio en el esquema de regulación tarifario entrará en vigencia un mes después de publicada la resolución de definición de mercados relevantes.

Con el objetivo de informar al usuario final sobre los cambios que va a experimentar la regulación del mercado Sutel desarrollará una campaña informativa la cual se enfocará en informar lo siguiente:

- Que el esquema de regulación tarifaria sufrirá una modificación.
- La importancia y los beneficios de informarse de previo a tomar una determinada decisión de compra del servicio.
- Los instrumentos informativos que pondrá a disposición del usuario final el regulador.
- Las salvaguardas que mantendrá el regulador en materia tarifaria con relación al segmento prepago.
- Cualquier otra información que se considere relevante para el usuario pueda tomar la mejor decisión de acuerdo a sus hábitos de consumo y gustos y preferencias.

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

Sin perjuicio de lo anterior, se reconoce la pertinencia de replantearse si el esquema metodológico más adecuado para continuar regulando las tarifas del segmento prepago es el mecanismo de fijación tarifaria que se ha empleado hasta la fecha, esto porque la metodología empleada debe ser aquella que resulte más acorde con el objetivo regulatorio de protección al usuario final.

Sutel definirá en un proceso tarifario posterior cuál será el esquema de fijación tarifaria que se empleará para ajustar las tarifas del segmento prepago, para lo cual, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 8642, podrá emplear cualquier metodología siempre que esta incentive la competencia y la eficiencia en el uso de los recursos. Este ajuste tarifario para el segmento prepago se llevará a cabo a más tardar en el mes de enero de 2018.

Finalmente, es importante tener en cuenta que una nueva revisión del mercado minorista de telecomunicaciones móviles, planeada dos años después de que se lleve a cabo la liberalización tarifaria del segmento postpago, proveerá a la Sutel la oportunidad de valorar el éxito del cambio regulatorio aquí propuesto, y eventualmente si fuera necesario de llevar a cabo los ajustes que requiera el mercado. Sin embargo, se reconoce que la detección de cambios en el entorno competitivo o en las circunstancias de mercado podrían llevar a que se requiera llevar a cabo una revisión del mercado en un menor plazo.

- XX. Que así mismo se considera pertinente imponer a las empresas RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A. y TELEVISORA DE COSTA RICA S.A., de conformidad con el artículo 75 de la Ley 7593 el cual establece que *"en circunstancias debidamente justificadas, la Sutel podrá imponer estas obligaciones a otros operadores de redes públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público"*, y con el objetivo de que el usuario final cuente con la información completa de la oferta comercial de todos los operadores móviles en el "Sistema Web de Información de Precios de los Servicios de Telecomunicaciones", lo cual resulta indispensable dada la modificación en el esquema de regulación tarifario propuesto, lo siguiente:

- e. Hacer pública la información que SUTEL solicite, la cual deberá ser suficiente, clara, completa y precisa.***

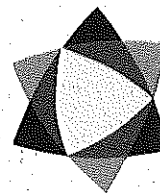
Se impone la obligación de remitir a la SUTEL el detalle de los precios de toda la oferta comercial asociada con el servicio de telecomunicaciones móviles. Esta información se debe comunicar a SUTEL a más tardar con 24 horas hábiles de anticipación a su publicación y entrada en vigencia. La información que debe remitirse es la siguiente:

- Cualquier modificación que realice en sus planes de precios, paquetes de servicios, tarifas especiales y condiciones de prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles ofrecidos.
- Cualquier incorporación al portafolio de nuevos servicios asociados con las telecomunicaciones móviles.
- Cualquier otro tipo de promociones y/o ofertas, combinadas con otros servicios o no, que incluyan al servicio de telecomunicaciones móviles.

Para dar cumplimiento a esta obligación los operadores móviles deberán ajustarse al formato establecido por la SUTEL, el cual se incluye en el Anexo de este informe, que podrá eventualmente ser ajustado. Adicionalmente se establece que los operadores deberán hacer una primera entrega de información que incluya los datos respectivos de todos los planes y promociones vigentes quince días hábiles después de la publicación de la resolución final que defina los mercados relevantes de telecomunicaciones.

PP. OBSERVACIONES RECIBIDAS EN LA CONSULTA PÚBLICA PARA LA REDEFINICIÓN DEL MERCADO RELEVANTE MINORISTA DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES, DECLARATORIA DE OPERADORES IMPORTANTES E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES

- LXVII. Que en el proceso de consulta pública que se llevó a cabo entre el 07 de octubre de 2016 y el 08 de noviembre de 2016, se recibieron una serie de observaciones sobre la propuesta consultada.



SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

LXVIII. Que el día 21 de noviembre de 2016 mediante el informe 8791-SUTEL-DGM-2016, el cual es acogido en su totalidad por este Consejo, la DGM analizó las observaciones recibidas en el proceso de consulta pública.

LXIX. Que en el proceso de consulta pública se recibieron las siguientes observaciones que corresponden a consultas generales:

- *Observación presentada por Ari Reyes.*

El escrito presentado por el señor Ari Reyes se refiere a una mera consulta, la cual fue respondida mediante el oficio 07868-SUTEL-DGM-2016 visible a folios 1351 a 1352.

- *Observación presentada por Ana Grettel Molina González*

El escrito presentado por la señora Ana Grettel Molina González se refiere a una mera consulta, la cual fue respondida mediante el oficio 07980-SUTEL-DGM-2016 visible a folios 1407 a 1408.

- *Observación presentada por Krissia Peraza.*

El escrito presentado por la señora Krissia Peraza se refiere a una mera consulta, la cual fue respondida mediante el oficio 08038-SUTEL-DGM-2016 visible a folios 1398 a 1399.

- *Observación presentada por Lidianeth Mora Cabezas.*

El escrito presentado por la señora Lidianeth Mora Cabezas se refiere a una mera consulta, la cual fue respondida mediante el oficio 08040-SUTEL-DGM-2016 visible a folios 1400 a 1401.

- *Observación presentada por Luis Aguilar.*

El escrito presentado por el señor Luis Aguilar se refiere a una mera consulta, la cual fue respondida mediante el oficio 08046-SUTEL-DGM-2016 visible a folios 1402 a 1403.

- *Observación presentada por Ana Monge Fallas.*

El escrito presentado por la señora Ana Monge Fallas se refiere a una mera consulta (NI-12232-2016), la cual fue respondida mediante el oficio 08342-SUTEL-DGM-2016, visible a folios 1784 a 1785.

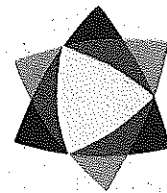
LXX. Que en el proceso de consulta pública se recibieron las siguientes observaciones generales sobre el proceso:

- *Observaciones presentadas por los señores Randall Álvarez, Nelsy Saborio, Lisa Campabadal Jiménez, Susan Corrales Salas, Mario Zúñiga Álvarez, Alber Díaz Madrigal, David Reyes Gajens, Juan Antonio Rodríguez Montero, José Molina Ulate, Christopher David Vargas Araya, Roberto Jácamo Soto, Allan Baal, José Matarrita Sánchez, Carlos Watson, Pablo Gamboa, Alberto Rodríguez Corrales*

El argumento contenido en el escrito de los señores Randall Álvarez, Nelsy Saborio, Lisa Campabadal Jiménez, Susan Corrales Salas, Mario Zúñiga Álvarez, Alber Díaz Madrigal, David Reyes Gajens, Juan Antonio Rodríguez Montero, José Molina Ulate, Christopher David Vargas Araya, Roberto Jácamo Soto, Allan Baal, José Matarrita Sánchez, Carlos Watson, Pablo Gamboa, Alberto Rodríguez Corrales, se refiere al papel y la obligación legal de la SUTEL como regulador del sector telecomunicaciones de fijar las tarifas de los servicios.

En relación con dichas observaciones es necesario indicar que la SUTEL es el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del Sector, lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.

Con la apertura del mercado de las telecomunicaciones en nuestro país, el Legislador quiso dejar establecido que la

**SESIÓN ORDINARIA 068-2016**
23 de noviembre del 2016

SUTEL mantuviera el control sobre los precios y tarifas de los servicios de telecomunicaciones hasta tanto el mercado no estuviera listo para autorregularse. Lo anterior se desprende de lo establecido en el artículo 73 inciso s) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el cual indica que es función del Consejo de la SUTEL *"fijar las tarifas de telecomunicaciones, de conformidad con lo que dicta la ley"* y de lo establecido en el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones.

En este sentido, el citado artículo 50 de la Ley N° 8642, define que *"cuando la SUTEL determine, mediante resolución motivada, que existen las condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva, los precios serán determinados por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones"*.

Así si bien la competencia de SUTEL para fijar precios es de naturaleza ordinaria, de regla siempre que el mercado de telecomunicaciones no se encuentre en competencia, no se puede dejar de lado que el Legislador quiso dejar establecido que la SUTEL mantuviera el control sobre los precios y tarifas de los servicios de telecomunicaciones hasta tanto el mercado como un todo no estuviera listo para autorregularse, pero que una vez que se determinara que el mercado estaba en competencia, era necesario proceder a desregularlo.

De tal forma se establece la desregulación tarifaria como un deber de la SUTEL en el tanto y cuando habiéndose analizado técnicamente un determinado mercado de telecomunicaciones se determine que este se encuentre en competencia.

En suma, la desregulación tarifaria es establecida por ley, siendo imposible la inobservancia de la misma en aplicación del Principio de Legalidad que rige el accionar de esta Superintendencia. Así es obligación de la SUTEL asegurar condiciones regulatorias que favorezcan la competencia, en ese sentido el regulador debe emitir la regulación pertinente para cada etapa del mercado. Debido a lo anterior, no son de recibo las oposiciones presentadas.

○ *Observación presentada por José Cabezas Ramírez*

El escrito presentado por el señor José Cabezas Ramírez se refiere a una oposición a la propuesta en consulta, sin embargo, no se indican las razones y motivos por los cuales se opone a la misma, ya que se limita a indicar: *"Yo Jose cabezas Ramirez ced 1558925 ME OPONGO ante tal solicitud"*. Por lo anterior, la SUTEL considera que a falta de argumentos que fundamenten la oposición presentada no es posible realizar un análisis técnico de la misma y como consecuencia debe ser descartada.

○ *Observación presentada por Leiner Vargas Alfaro*

El escrito presentado por el señor Leiner Vargas Alfaro aborda diversos elementos, algunos de los cuales son analizados en otras secciones, sin embargo, en lo que interesa a este punto la SUTEL valora lo siguiente:

- Sobre el hecho de que la documentación sometida a consulta no demuestra la existencia de competencia efectiva.

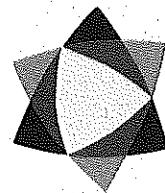
Es necesario indicar que el estudio sometido a consulta pública por la SUTEL se encuentra debidamente apegado a la práctica internacional en materia de revisión de mercados relevantes, apegándose a la metodología publicada para tales efectos. En ese sentido, cada uno de los resultados obtenidos por SUTEL cuenta con el adecuado sustento técnico y económico.

Así si bien se realizan algunas afirmaciones sobre las conclusiones obtenidas por la SUTEL, estas afirmaciones no vienen acompañadas de la prueba pertinente que las logre acreditar y/o tener por ciertas, en razón de lo cual lo pertinente es rechazar las mismas por no estar sustentadas en elementos probatorios suficientes.

- Sobre el hecho de que la SUTEL debe contratar a un consultor para que realice el estudio que sustente la definición de mercados relevantes.

El señor Vargas Alfaro señala en cuanto a este punto que:

Tercero. (...) les sugiero corregir y contratar una firma independiente o un consorcio de economistas de las Universidades Públicas, para que revisen los argumentos y puedan dar un veredicto firme en el caso. Las competencias técnicas de los actuales miembros de la Junta Directiva no les permiten atender a cabalidad las distintas dimensiones económicas y las implicaciones a largo plazo del cambio propuesto, por lo que me parece que corresponde una asesoría país al respecto. Dicha asesoría puede contar también con el apoyo del CPCE"



SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

Al respecto, considera la SUTEL que más allá del hecho que el señor Vargas Alfaro no concuerde con los resultados obtenidos en el mercado de telefonía móvil, ello de modo alguno se traduce en una obligación para esta Superintendencia de contratar a consultores externos para realizar el estudio que sustente la definición de mercados relevantes, ni el análisis de los mismos.

Los artículos 73 inciso i) de la Ley 7593, en relación con el 12 del Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones disponen como una función del Consejo de la SUTEL el determinar los mercados relevantes en los servicios de telecomunicaciones, así como los operadores y proveedores importantes en cada uno de ellos; asimismo de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, la Dirección General de Mercados es responsable de proponer al Consejo de la SUTEL la definición de los mercados relevante, función que de ninguna manera con base en lo expuesto por el señor Vargas Alfaro puede ser delegada en un tercero, razón por lo que se debe rechazar su oposición en cuanto a este punto.

- o Sobre el sustento de estudios tarifarios previos.

Al respecto, el señor Vargas Alfaro indico:

"Quinto. Como queda claro en el contenido de la ley general de telecomunicaciones y en los fundamentos que dan cabida al nacimiento de la SUTEL, el interés de la entidad regulatoria en el marco de mercados abiertos es la protección de los intereses del consumidor. De mi audiencia con la Unidad de Mercados dónde quedo en evidencia las falencias de los estudios previos que sustentaron las propuestas tarifarias anteriores no he recibido de SUTEL ningún comentario alguno".

La SUTEL considera que tal oposición no guarda relación con el proceso en consulta pública, sea a la definición de los mercados relevantes y determinación de operadores y proveedores importantes; siendo que el señor Vargas Alfaro aduce supuestas falencias de propuestas tarifarias previas que ha tramitado esta Superintendencia, sin especificar siquiera en qué consisten esas falencias o al menos cómo ello afecta al proceso bajo análisis. Así las cosas, no es de recibo la observación presentada en cuanto a este punto.

- o Sobre el hecho de que SUTEL debe bajar los precios de los servicios.

Al respecto, indicó el señor Vargas Alfaro que:

"Quinto. (...) en paralelo y para no seguir lesionando los intereses del consumidor se debe con urgencia, Atender el clamor de los consumidores de recibir precios justos por los servicios de prepago y pospago, debiendo rebajarse a la mayor brevedad las tarifas al menos en un cincuenta por ciento, incluyendo las tarifas de interconexión y terminación de los servicios. Esto aún dejaría las tarifas cerca de un doscientos por ciento por encima de los costos, pero será una señal clara para los operadores que deben invertir e innovar para avanzar cuanto antes a 4 G y reducir sus costos".

La SUTEL con relación a esta observación considera que no está justificada ni sustentada, razón por la cual no puede ser tenida en cuenta siendo que no explica el señor Vargas Alfaro los elementos facticos y/o jurídicos en los que se basó para arribar a la conclusión de que las tarifas de los servicios de telefonía móvil, interconexión y terminación deben ser disminuidas al menos en un cincuenta por ciento, lo cual a su criterio aun así "dejaría las tarifas cerca de un doscientos por ciento por encima de los costos".

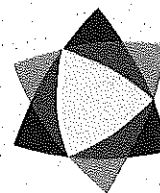
Asimismo, tal observación no guarda relación con el proceso en consulta pública, sea con la definición de los mercados relevantes y determinación de operadores y proveedores importantes.

Por lo anterior, lo procedente es rechazar la observación presentada por el señor Leiner Vargas Alfaro en cuanto a este extremo.

- o Observación presentada por Allan Baal

El escrito presentado por el señor Allan Baal aborda diversos elementos, algunos de los cuales son desarrollados en otras secciones, sin embargo, en lo que interesa a este punto la SUTEL valora lo siguiente:

- o Sobre la cobertura de las redes, el desperdicio de recursos y la calidad del servicio.



SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

Señala el señor Allan Baal al respecto que:

Lo segundo: La cobertura.

Es cierto algunas operadoras tiene cobertura en casi todo el país.

(...)

Pero la cobertura no siempre es buena. En los centros de población la cobertura es full. Pero en los lugares alejados tenemos una rayita cuando mucho 2 de señal.

Y esto no mejora.

Uno pensaría que estas empresas se esfuerzan por ir mejorando su señal en todo el país conforme el tiempo pasa, pero no.

Tercero: El desperdicio de los recursos.

Sabemos que la red 3g (hspa) puede transmitir datos hasta una velocidad de 20mb/s o más.

Pero cuál era la situación que se daba. La velocidad máxima que ofrecían las operadoras era de 3mb/s. no más de eso.

Actualmente con 4g(LTE) red que puede transmitir datos hasta a una velocidad de 100mb o por lo menos 50mb/s la usan para ofrecer paquetes de 6mb/s y uno se queda, así como "es en serio o me están vacilando?"

(...)

Así que cualquiera que sepa un poquito donde está parado se da cuenta que la red 4g la usan más como estrategia de mercadeo que para dar un buen servicio.

(...)

Además, esa velocidad disque "4g" que dan (la de 6 a 10 o 20 mb cuando mucho) solo la mantienen en las primeras 2 o 3gb que consumes y una vez superas esa cantidad te bajan la red a velocidad 3g a 1mb/s. (...)"

Con relación a la observación presentada por el señor Allan Baal, considera la SUTEL que la misma no está justificada ni sustentada, siendo que no se expone los elementos en los que se basó para afirmar que la cobertura y calidad de los servicios de telecomunicaciones que se brindan en nuestro país son malos, ello según afirma, debido a un supuesto desperdicio de los recursos por parte de los operadores y/o proveedores de tales servicios.

Asimismo, tal observación no guarda relación con el proceso en consulta pública, sea con la definición de los mercados relevantes y determinación de operadores y proveedores importantes. Así las cosas, no es de recibo la observación presentada por el señor Allan Baal en cuanto a este punto.

LXXI. Que en el proceso de consulta pública se recibieron las siguientes observaciones sobre el procedimiento seguido:

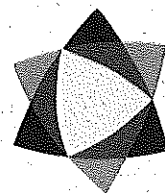
○ *Observaciones presentadas por los señores Susan Corrales Salas y Leiner Alberto Vargas Alfaro*

Los escritos presentados por los señores Susan Corrales Salas y Leiner Alberto Vargas Alfaro se refieren a que, en su criterio, en este proceso la SUTEL debió haber celebrado una audiencia pública, pero en su lugar realizó de manera ilegal una consulta pública. Al respecto, la SUTEL valora que el procedimiento seguido es el adecuado en virtud de que la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593) establece en el artículo 25 un listado taxativo de los asuntos que deben ser sometidos a audiencia pública, dentro de los cuales no figura la definición de mercados relevantes y determinación de los operadores y proveedores importantes. En su lugar, el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones establece expresamente que la SUTEL cuando se encuentre realizando tal definición deberá realizar una consulta pública; por lo que no son de recibo las oposiciones presentadas.

Al respecto, el señor Vargas Alfaro mediante correos electrónicos (NI-12113-2016 y NI-12114-2016) reiteró sus argumentos en relación con esta observación, solicitando ante la presunta ilegalidad que alega, la intervención de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos como ente superior de esta Superintendencia. Con base en lo anterior, mediante oficio 08367-SUTEL-DGM-2016 del 08 de noviembre del 2016 (visible de folios 1661 a 1666) se procedió a trasladar en alzada las acotaciones dadas por el señor Vargas Alfaro ante la citada Autoridad, gestión que actualmente se encuentra en trámite.

LXXII. Que en el proceso de consulta pública se recibieron las siguientes observaciones que no tienen relación con la propuesta sometida a consulta pública:

○ *Observación presentada por Lizandro Antonio Pineda Chaves.*


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

El escrito presentado por el señor Lizandro Antonio Pineda Chaves a criterio de la SUTEL no guarda relación con el proceso en consulta pública, siendo que se refiere a las medidas legales que podría tomar ante un eventual incumplimiento de las condiciones contractuales que mantiene con la empresa que le brinda el servicio de telecomunicaciones y no sobre la definición de los mercados relevantes ni sobre la determinación de operadores y proveedores importantes. Por lo que no es de recibo la observación presentada.

- *Observación presentada por Guadalupe Martínez Esquivel.*

El escrito presentado por la señora Guadalupe Martínez Esquivel a criterio de la SUTEL no guarda relación con el proceso en consulta por cuanto se refiere a la regulación del servicio de telefonía móvil prepago, principalmente en cuanto a las tarifas del mismo y no sobre la definición de los mercados relevantes ni operadores y proveedores importantes. Por lo anterior, tal observación no debe ser atendida.

- *Observaciones presentadas por María Laura Rojas, Frederick Grant Esquivel, Luis Diego Madrigal Bermúdez, Orlando Paniagua Rodríguez, Guillermo Sánchez Aguilar, Susan Corrales Salas, Ramón Martínez González, Freddy Barrios Acevedo, Jorge Arturo Loria Zúñiga, Arturo Sánchez Ulloa, Mauricio Calderón Rivera, Veronique Hascal Durand, Alfredo Vega, Ana Novoa, Edgar Arguedas Medina, Leiner Vargas Alfaro, Gioconda Cabalceta Dambrosio, Crista Pacheco Cabalceta, Alexandra Alvarez Tercero, Jim Fischer, Julio Arguello Ruiz, Luis Diego Mesén Delgado, Oren Marciano, Melissa Arguedas, Teresa Murillo De Diego, Luis Guillermo Mesén Vindas, Rosa Coto Tristán, Christopher David Vargas Araya, Roberto Jácomo Soto, Fabián Picado, Cristian Jackson, Josseline Gabelman, Ariel Sánchez Calderón, Carlos Watson, Ciska Raventos, Rafael Rivera Zúñiga, Ana Monge Fallas, Terrillynn West*

Los escritos presentados por los señores María Laura Rojas, Frederick Grant Esquivel, Luis Diego Madrigal Bermúdez, Orlando Paniagua Rodríguez, Guillermo Sánchez Aguilar, Susan Corrales Salas, Ramón Martínez González, Freddy Barrios Acevedo, Jorge Arturo Loria Zúñiga, Arturo Sánchez Ulloa, Mauricio Calderón Rivera, Veronique Hascal Durand, Alfredo Vega, Ana Novoa, Edgar Arguedas Medina, Leiner Vargas Alfaro, Gioconda Cabalceta Dambrosio, Crista Pacheco Cabalceta, Alexandra Alvarez Tercero, Jim Fischer, Julio Arguello Ruiz, Luis Diego Mesén Delgado, Oren Marciano, Melissa Arguedas, Teresa Murillo De Diego, Luis Guillermo Mesén Vindas, Rosa Coto Tristán, Christopher David Vargas Araya, Roberto Jácomo Soto, Fabián Picado, Josseline Gabelman, Cristian Jackson, Ariel Sánchez Calderón, Carlos Watson, Ciska Raventos, Rafael Rivera Zúñiga, Ana Monge Fallas, Terrillynn West (la cual se presentó de manera extemporánea, pero se atiende por efectos de transparencia en el proceso) se refieren a una oposición a una supuesta propuesta tarifaria de la SUTEL de cobro por descarga, principalmente para el servicio de telefonía móvil en la modalidad post pago. Al respecto, la SUTEL valora que tales oposiciones no guardan relación con el proceso en consulta pública, sea a la definición de los mercados relevantes y determinación de operadores y proveedores importantes (de conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento del Régimen de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones). Así, las observaciones presentadas no se ajustan al fondo de lo consultado, en virtud de que no se trata de un proceso de fijación tarifaria por parte de la SUTEL.

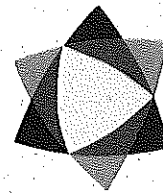
Aunado a lo anterior, el artículo 50 de la Ley 8642 establece la desregulación tarifaria como un deber de la SUTEL en el tanto y cuando, habiéndose analizado técnicamente los mercados de telecomunicaciones, se determine que estos se encuentren en competencia, por lo que la desregulación tarifaria es establecida por ley, siendo imposible la inobservancia de la misma. Debido a lo anterior, no son de recibo las oposiciones presentadas.

Finalmente, cabe señalar que la señora Ana Monge Fallas junto con su observación en cuanto a este punto, adjunto un listado de nombres de presuntas personas que apoyaban su posición oponiéndose a una propuesta tarifaria de la SUTEL de cobro por descarga. Al respecto, tal y como se señaló tal observación no guarda relación con el proceso en consulta pública y en todo caso, el listado de presuntos coadyuvantes de la observación presentada por la señora Monge Fallas no cumple con lo establecido en el numeral 285 de la Ley General de la Administración Pública, por cuanto no consta el número de identificación de esas personas ni su firma. Por lo anterior, lo procedente es rechazar tal documentación aportada por la señora Monge Fallas.

- *Observación presentada por Ralph Carlson.*

El señor Ralph Carlson presentó sus observaciones con relación al objeto de la consulta pública realizada en idioma distinto al español.

Al respecto, la Constitución Política establece que el idioma español es la lengua oficial de la Nación, lo que implica el



SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

deber de su uso en las actuaciones oficiales de los poderes públicos²³⁸.

En el mismo sentido, la Ley General de la Administración Pública dispone en su artículo 294 que todo documento presentado si estuviere redactado en un idioma extranjero, deberá acompañarse de su traducción, la cual podrá ser hecha por el propio interesado.

Con base en lo anterior, lo procedente es no atender la observación presentada por el señor Carlson al no haberse interpuesto en idioma español.

LXXIII. Que en el proceso de consulta pública se recibieron las siguientes observaciones particulares sobre el mercado del servicio minorista de telecomunicaciones móviles:

• **Observación presentada por CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**

El escrito presentado por CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. (CLARO) incluye diversos argumentos, al respecto la SUTEL valora lo siguiente:

- *Sobre el argumento de la seguridad jurídica y los compromisos internacionales adquiridos por el estado costarricense.*

CLARO indica que el informe 6419-SUTEL-DGM-2016 omite reconocer las obligaciones adquiridas por el Estado de Costa Rica para asegurar las condiciones necesarias que permitan competir en los mercados móviles y de acceso a Internet, acreditando las acciones realizadas por las Entidades de Gobierno para satisfacer dichas obligaciones.

En relación con dicho argumento conviene aclarar que lo pretendido por CLARO en relación con que el ente regulador acredite las acciones realizadas por el Estado de Costa Rica para satisfacer las obligaciones del CAFTA-DR se escapa del objeto de los informes sometidos a consulta pública, siendo que el objeto del informe 6419-SUTEL-DGM-2016 en relación con los mercados de servicios móviles se limita a lo siguiente:

- Revisar las definiciones de mercados relevantes que habían sido definidas en la resolución RCS-307-2009,
- Analizar el grado de competencia en cada uno de los mercados relevantes definidos,
- Determinar la existencia o no de operadores importantes en dichos mercados y en caso de existir operadores importantes,
- Imponer obligaciones específicas a dichos operadores.

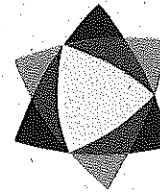
Así las cosas, llevar a cabo una valoración del cumplimiento de las obligaciones del CAFTA-DR, no forma parte del procedimiento sometido a consulta pública.

Sin perjuicio de lo anterior, en relación con dicho tema, conviene indicar que la regulación del sector telecomunicaciones en modo alguno contraviene los "Compromisos Específicos de Costa Rica en Materia de Servicios de Telecomunicaciones", definidos en el Anexo 13 del Capítulo 13 del Tratado de Libre Comercio entre República Dominicana, Centroamérica y Estados Unidos (DR-CAFTA).

Respecto a lo indicado en el Apartado III.1.2.a de dicho Anexo debe quedar claro que este se limita a establecer que "Costa Rica permitirá sobre una base no discriminatoria, a los proveedores de servicios de telecomunicaciones de otra Parte, competir efectivamente para suministrar directamente al cliente, a través de la tecnología de su escogencia, los siguientes servicios de telecomunicaciones en su territorio: (i) servicios de redes privadas, a más tardar el 1 de enero del 2006; (ii) servicios de Internet, a más tardar el 1 de enero del 2006; y (iii) servicios inalámbricos móviles, a más tardar el 1 de enero del 2007".

En ese sentido, se entiende que lo definido en dicho apartado se refiere meramente a que Costa Rica deberá permitir sobre una base no discriminatoria a los proveedores competir para suministrar al usuario final una serie de servicios de telecomunicaciones. Así es claro que la regulación vigente no deviene en discriminatoria, ni violenta en modo alguno violenta la posibilidad de los operadores de competir efectivamente, ya que en todo momento la SUTEL le ha permitido a los nuevos operadores móviles competir sobre la misma base que lo hace el operador nacional establecido, a saber el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.

²³⁸ Ver en tal sentido, las resoluciones de la Sala Constitucional 17744-06 de las 14:34 horas del 11 de diciembre de 2006 y 2014-013120 de las 16:45 horas del 08 de agosto del 2014.



SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

Así las cosas, el Estado costarricense en general y la Autoridad Reguladora en particular han emitido hasta la fecha, la regulación necesaria para el buen funcionamiento del mercado, comprendiendo que esta regulación es diferente para cada etapa del desarrollo del mercado.

o *Sobre el argumento de la evolución de precios en el segmento prepago.*

CLARO indica que la evolución del precio medio total en el segmento prepago del mercado móvil debe ser calculado a partir de los valores reales de las canastas de precios en el mercado de Costa Rica.

Concuerda este Consejo en lo indicado por la DGM en su oficio 8791-SUTEL-DGM-2016 en cuanto que la fuente de información ideal para cuantificar la evolución de los precios de los servicios de telecomunicaciones se refiere a la fuente primaria, es decir, a los datos suministrados por los operadores en cuanto a la evolución del precio promedio efectivo real pagado por los consumidores por el servicio.

Sin embargo, a falta de dichos datos, la SUTEL debió emplear fuentes secundarias de información que pudieran suministrar la evolución de los precios del mercado, en particular se emplearon los datos suministrados en el marco de la contratación 2015LA-000007-SUTEL.

En el marco del proceso de consulta pública CLARO aporta la información referente a la evolución del precio promedio efectivo real pagado por los consumidores por el servicio de telecomunicaciones móviles.

La información aportada por CLARO muestra una conclusión diferente a la alcanzada por la SUTEL. Sin embargo, para tener un panorama completo del mercado de telecomunicaciones móviles se requiere contar con la información de todos o al menos de los principales agentes que conforman dicho mercado.

En el marco del proceso de consulta pública además de CLARO la empresa TELEFÓNICA aporta la información referente a la evolución de los precios efectivos reales. Pese a lo anterior, el ICE no aporta dicha información, por lo cual es necesario que el regulador requiera esta información al ICE para así completar el panorama actual del mercado.

En virtud de los elementos anteriores, no se considera pertinente entrar en una valoración más profunda de los argumentos presentados por CLARO en relación con este tema, ya que los mismos serán abordados una vez que se cuenta con la información completa del mercado.

o *Sobre el argumento de la existencia de otras condiciones de competencia efectiva en la modalidad de prepago*

CLARO indica en su escrito de observaciones que el informe no advierte que las ofertas e iniciativas comerciales en el mercado móvil, evidencian la rivalidad competitiva en el segmento prepago.

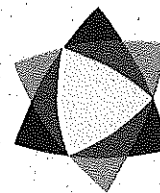
En relación con dicha información la SUTEL empleó en su análisis los expedientes en los cuales se registran los reportes de lanzamiento de paquetes y servicios, en conjunto con las promociones desarrolladas por los operadores de telecomunicaciones.

Conforme al acuerdo 016-017-2012 de la sesión 017-2012 del Consejo de la SUTEL celebrada el 14 de marzo de 2012, el cual fue publicado en el Alcance N° 40 de La Gaceta N° 66 del 02 de abril de 2012 a través de la Circular 01-2012 "Mediante la cual se solicita información referente a las ofertas comerciales a todos los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones", todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones están en la obligación de remitir a la SUTEL sus planes, paquetes y promociones.

Si SUTEL no contempla en su análisis toda la oferta comercial de CLARO, dicha situación obedece a la propia omisión de parte de dicho operador de remitir de manera formal esta información a la SUTEL.

Sin perjuicio de lo anterior, lo cierto es que dicho operador aporta en el marco del proceso de consulta pública la información referente a su oferta comercial, por lo cual el regulador no puede omitir referirse a la información presentada.

Sin embargo, como ya se indicó en el apartado anterior, se requiere realizar un estudio adicional que analice en profundidad la nueva información aportada por los operadores móviles en el marco del proceso de consulta pública, que contemple la información de los tres OMR, Claro Telefónica y el ICE. Razón por la cual no se considera pertinente


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

entrar en una valoración más profunda de los argumentos presentados por CLARO en relación con este tema, ya que los mismos serán abordados en una etapa posterior.

o *Sobre el argumento del empleo de referencias internacionales*

CLARO indica en su escrito de observaciones que los comparativos sobre tarifas y concentración de mercado entre países incluidos en el informe, requieren ser complementados con otras referencias internacionales relevantes que muestren claros indicios de la existencia de condiciones para la competencia efectiva en el mercado móvil de Costa Rica, en ese sentido se citan fragmentos de distintos informes internacionales, a saber:

- Estado de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe 2016, de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Análisis de la Regulación de los Precios Minoristas de Servicios Móviles en Costa Rica, del Centro de Estudios de Telecomunicaciones de América Latina (cet.la).
- Reporte Global 2016 de Tecnologías de Información, del Foro Económico Mundial.
- Measuring the Information Society 2015, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).
- Costa Rica a 5 años del CAFTA-DR: evaluación de los resultados iniciales en la economía costarricense, publicación del Banco Mundial del 05 de noviembre de 2013.

Las conclusiones de dichos estudios destacadas por CLARO son, en gran medida, consistentes con las conclusiones a las que arriba la SUTEL, en ese sentido el estudio de CEPAL se refiere al crecimiento de las conexiones móviles y a la asequibilidad de precios, elementos ambos contemplados en el informe sometido a consulta pública. Por su parte el informe del Foro Económico Mundial tiene relación con la asequibilidad de la canasta de servicios móviles, elemento que como ya se mencionó es abordado en el informe de la SUTEL. Asimismo, los informes de la UIT²³⁹ y el BID hacen referencia a la dinamización del mercado que ha traído la apertura del sector telecomunicaciones y el ingreso de nuevos operadores móviles al mercado, esta situación de dinamismo es ampliamente reconocida en el informe 6419-SUTEL-DGM-2016. Finalmente, en relación con el estudio de cet.la arriba a una conclusión similar a la que llega la SUTEL en cuanto a que *"no es posible afirmar que en los mercados de servicios móviles celulares... exista una competencia efectiva"*, lo cierto es que los elementos adicionales en relación con la pertinencia o no de la regulación tarifaria este un elemento que debe ser determinado directamente a partir de los resultados del estudio realizado y de los fallos detectados. En ese sentido la regulación tarifaria es pertinente de ser impuesta siempre que las condiciones de mercado así lo requieran.

En virtud de lo anterior, considera la SUTEL que si bien los estudios mencionados pueden servir como un complemento a las referencias internacionales empleadas por la SUTEL en el informe 6419-SUTEL-DGM-2016, los mismos no llevan necesariamente a concluir que el resultado del análisis alcanzado deba ser otro.

o *Sobre el argumento de la inexistencia de dominancia conjunta.*

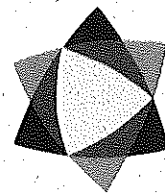
CLARO indica que el informe omite condiciones relevantes del mercado móvil prepago, donde claramente existen condiciones para la competencia efectiva e incluso se manifiesta una competencia dinámica entre los distintos operadores que participa en dicho mercado y donde no existe evidencia alguna de prácticas restrictivas a la competencia asociadas con dominancia conjunta, en relación con este tema la conclusión sobre la existencia de dominancia conjunta o no está supeditada al análisis integral del mercado.

Dado lo anterior y en virtud de la información adicional aportada en el proceso de consulta pública y la necesidad y pertinencia de entrar a analizar esa información en mayor detalle, no se considera pertinente referirse a los argumentos de CLARO en relación con la dominancia conjunta en este momento. Dichos elementos serán considerados en una etapa posterior.

• **Observación presentada por TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A.**

o *Sobre el argumento de que el enfoque de la propuesta del segmento prepago presenta una serie de*

²³⁹ Sobre este estudio conviene aclarar que el mismo está en idioma distinto al español. Al respecto, la Ley General de la Administración Pública dispone en su artículo 294 que todo documento presentado si estuviere redactado en un idioma extranjero, deberá acompañarse de su traducción, la cual podrá ser hecha por el propio interesado. Con base en lo anterior, lo procedente es no considerar el mismo en el análisis al haber presentado en idioma distinto al español.



deficiencias importantes que llevan a conclusiones equivocadas.

TELEFÓNICA indica en su escrito de observaciones que el enfoque de la Propuesta acerca de parámetro concerniente al segmento prepago presenta una serie de deficiencias importantes que llevan a conclusiones equivocadas; entre ellos la no mención a rubros previos a la apertura de los servicios móviles, el hecho de que los precios del servicio prepago si han bajado y finalmente el hecho de que para el segmento prepago existe una mayor diversidad de paquetes que en los servicios postpago. Para demostrar lo anterior se aporta una serie de información adicional.

En relación con la información de precios, la SUTEL considera que la fuente de información ideal para cuantificar la evolución de los precios de los servicios de telecomunicaciones se refiere a la fuente primaria, es decir, a los datos suministrados por los operadores en cuanto a la evolución del precio promedio efectivo real pagado por los consumidores por el servicio. Sin embargo, a falta de dichos datos, se debieron emplear fuentes secundarias de información que pudieran suministrar la evolución de los precios del mercado, en particular se emplearon los datos suministrados en el marco de la contratación 2015LA-000007-SUTEL.

En el marco del proceso de consulta pública TELEFÓNICA aporta la información referente a la evolución del precio promedio efectivo real pagado por los consumidores por el servicio de telecomunicaciones móviles. La información aportada muestra una conclusión diferente a la alcanzada por la SUTEL. Sin embargo, para tener un panorama completo del mercado de telecomunicaciones móviles se requiere contar con la información de todos o al menos de los principales agentes que conforman dicho mercado.

En virtud de que ICE no aporta dicha información en el marco de la consulta pública es necesario que el regulador requiera esta información a dicho operador para así completar el panorama actual del mercado.

En virtud de los elementos anteriores, no se considera pertinente entrar en una valoración más profunda de los argumentos presentados por TELEFÓNICA en relación con este tema, ya que los mismos serán abordados una vez que se cuenta con la información completa del mercado.

Ahora bien, en relación con la información referente a la oferta comercial es necesario indicar que la SUTEL empleó en su análisis los expedientes en los cuales se registran los reportes de lanzamiento de paquetes y servicios, en conjunto con las promociones desarrolladas por los operadores de telecomunicaciones.

Conforme al acuerdo 016-017-2012 de la sesión 017-2012 del Consejo de la SUTEL celebrada el 14 de marzo de 2012, el cual fue publicado en el Alcance N° 40 de La Gaceta N° 66 del 02 de abril de 2012 a través de la Circular 01-2012 "Mediante la cual se solicita información referente a las ofertas comerciales a todos los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones", todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones están en la obligación de remitir a la SUTEL sus planes, paquetes y promociones.

Si SUTEL no contempla en su análisis toda la oferta comercial de TELEFÓNICA, dicha situación obedece a la propia omisión de parte de dicho operador de remitir de manera formal esta información a la SUTEL.

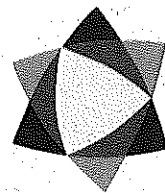
Sin perjuicio de lo anterior, lo cierto es que dicho operador aporta en el marco del proceso de consulta pública la información referente a su oferta comercial, por lo cual el regulador no puede omitir referirse a la información presentada.

Sin embargo, como ya se indicó, se requiere realizar un estudio adicional que analice en profundidad la nueva información aportada por los operadores móviles, donde contemple los tres operadores OMR en el marco del proceso de consulta pública. Razón por la cual no se considera pertinente entrar en una valoración más profunda de los argumentos presentados por TELEFÓNICA en relación con este tema, ya que los mismos serán abordados en una etapa posterior.

○ *Sobre la inexistencia de dominancia conjunta en el mercado minorista de telecomunicaciones móviles.*

TELEFÓNICA indica que SUTEL debió haber analizado una serie de elementos adicionales para valorar la existencia o no de dominancia conjunta, para lo cual se refiere al empleo de lineamiento de autoridades reguladoras de otros países. Al respecto conviene aclarar que en la valoración de la existencia de dominancia conjunta SUTEL empleó los parámetros definidos para tales efectos en el Resuelve 2 de la resolución RCS-082-2015, los cuales se detallan a continuación:

- Concentración de mercado.
- Madurez del mercado.


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

- Existencia de productos homogéneos.
- Falta de competencia potencial.
- Demanda inelástica.
- Cuotas de mercados similares y estables.
- Nivel de cambio tecnológico.
- Ausencia o baja intensidad de competencia de precios.
- Otros elementos de mercado tendientes a conducta colusiva.

En ese sentido, pese a que otros países empleen parámetros diferentes, la SUTEL en su análisis consideró todos los elementos definidos en la metodología aplicable para valorar la existencia de dominancia conjunta.

Asimismo, en relación con el documento aportado como referencia, preparado por BEREC, conviene aclarar que el mismo está en idioma distinto al español. Al respecto, la Ley General de la Administración Pública dispone en su artículo 294 que todo documento presentado si estuviere redactado en un idioma extranjero, deberá acompañarse de su traducción, la cual podrá ser hecha por el propio interesado. Con base en lo anterior, lo procedente es no considerar el mismo en el análisis al haber presentado en idioma distinto al español.

Sin perjuicio de lo anterior y en virtud de la información adicional aportada en el proceso de consulta pública y la necesidad y pertinencia de entrar a analizar esa información en mayor detalle, no se considera pertinente referirse en este momento a los argumentos de TELEFÓNICA en relación con la dominancia conjunta, dichos elementos serán considerados en una etapa posterior.

- *Sobre el hecho de que las obligaciones impuestas no están debidamente motivadas.*

Sobre este punto conviene aclarar, que más allá del hecho de que TELEFÓNICA comparta o no las obligaciones que pretenden ser impuestas, lo cierto es que SUTEL motiva en todo momento cada una de las obligaciones que pretenden imponerse a los distintos operadores, indicando cuál el problema que origina la necesidad de imponer una determinada situación, cuál es la forma en que la obligación será cumplida y el modo en que el cumplimiento de dicha información contribuye a favorecer el nivel de competencia del mercado y a resolver el problema detectado en el mercado. En virtud de lo cual, los argumentos en relación con este tema no son de recibo.

• **Observación presentada por Consumidores de Costa Rica**

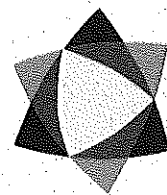
- *Sobre el argumento de que SUTEL debe imponer metas claras de calidad y cobertura a los operadores de internet.*

La Superintendencia de Telecomunicaciones en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 60 incisos d), e) e i) y 73 incisos a) y k) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Nº 7593), y como parte del proceso continuo de evaluación nacional de la calidad del servicio de las redes móviles 2G, 3G y 4G del Instituto Costarricense de Electricidad, Claro CR Telecomunicaciones S.A. y Telefónica Costa Rica TC S.A, efectúa mediciones anuales y publica los resultados obtenidos, donde se valoran parámetros de calidad del servicio de voz móvil e Internet móvil. Debe tenerse presente que la propuesta de definición de mercados relevantes sometida a consulta, no implica una desregulación en términos de calidad de servicio.

Adicionalmente, en lo que respecta a la publicación de los resultados de las evaluaciones de calidad, esta Superintendencia en su página WEB www.sutel.go.cr, presenta a los usuarios de los servicios un sistema geolocalización geográfica donde se puede comparar el desempeño de la calidad de los tres operadores, lo anterior específicamente en el link <http://mapas.sutel.go.cr/>. En esta herramienta se pueden comparar los parámetros de calidad (cobertura, completación, calidad de voz e Internet móvil), según la localización deseada (provincia, cantón, distrito, poblado), para todas las tecnologías (2G, 3G o 4G) y por cada operador móvil (Movistar, Kölbi, Claro).

Es importante señalar que esta Superintendencia también ha promovido que los operadores cuenten con la información de la calidad de servicio que ofrecen directamente en sus páginas WEB, ya que el artículo 45 incisos 1 y 14 de la Ley General de Telecomunicaciones y el numeral 24 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS), establecen el deber de todo operador o proveedor de poner a disposición de los usuarios la información relacionada con las condiciones de prestación de los servicios telecomunicaciones y parámetros de calidad de éstos.

Por otro lado, según lo referido sobre las "metas de calidad", es necesario señalar que los operadores tienen la obligación de cumplir los parámetros de calidad establecidos en el reglamento en mención, en función de los servicios


SESIÓN ORDINARIA 068-2016
23 de noviembre del 2016

que brinden y, de igual forma, dentro de sus deberes, según lo regulado en el artículo 17 de dicho cuerpo normativo y el numeral 45 inciso 14) de la Ley General de Telecomunicaciones, deben proporcionar al Regulador, los resultados de las mediciones de los parámetros de calidad de servicio establecidos en el RPCS en el formato y con la periodicidad que para tal efecto establezca la SUTEL.

De esta forma, los usuarios pueden, como lo indica Consumidores de Costa Rica, tomar decisiones informadas de previo a la contratación de un servicio de telecomunicaciones, conociendo la calidad y cobertura de los servicios de telecomunicaciones brindados por los operadores/proveedores, no sólo con la información que éstos publican sino, la que facilita esta Superintendencia.

- *Sobre el argumento de que SUTEL debe promover cambios en la forma en la cual se tramitan las denuncias de los usuarios finales*

e acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, y el numeral 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, al operador le corresponde la carga de la prueba.

El "*onus probando*" o carga de la prueba, es una expresión latina del principio jurídico que señala quién está obligado a probar un determinado hecho. Por ello, cuando hablamos de carga de la prueba estamos ante la obligación procesal que impone el deber de demostrar alguna cosa, es decir, quien tiene la carga de la prueba es quien ha de demostrar algún hecho.

La Procuraduría General de la República, en el dictamen N° 176 del 27 de julio de 2011, señaló: "*De acuerdo con dicho numeral, SUTEL tiene la competencia para establecer la responsabilidad del operador o proveedor, obligando a indemnizar los daños y perjuicios irrogados al usuario; la potestad para dictar medidas correctivas, señalándole al proveedor u operador cómo debe actuar para la debida prestación del servicio y un deber de denuncia en caso de responsabilidad penal. Importa resaltar que se modifica sustancialmente el carácter del procedimiento ya que la carga de la prueba incumbe no al reclamante, como es lo usual, sino al proveedor u operador*". (la negrita no es del original).

Cuando un usuario interpone una reclamación ante la SUTEL y ésta se gestiona a través de un procedimiento administrativo en apego a la Ley General de la Administración Pública y al operador/proveedor se le informa que, de conformidad con la legislación vigente, le corresponde la carga de la prueba. Una vez que el operador/proveedor de servicios ejerce su deber de aportar las pruebas de descargo, es competencia del órgano director proceder con su valoración, con el fin de admitirlas o rechazarlas, o bien, adoptar otras medidas probatorias que considere pertinentes o necesarias, aunque no hayan sido propuestas por las partes y aún en contra la voluntad de éstas, con tal de verificar la verdad real de los hechos investigados.

De esta forma, resulta claro que no corresponde a los usuarios demostrar las inconsistencias, irregularidades o deficiencias relacionadas con la calidad del servicio, ya que, por disposición legal, la carga de la prueba le corresponde al operador/proveedor del servicio.

- *Sobre el argumento de que se deben llevar a cabo cambios en los contratos del servicio móvil postpago de tal manera que se facilite la rescisión de los contratos*

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones vigente, los usuarios no se encuentran obligados a suscribir contratos sujetos a permanencia mínima: "*(...) Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas...*" (destacado intencional)

Es por ello que, ningún operador o proveedor puede obligar al usuario a contratar algunos de los servicios que ofrece bajo la modalidad de contrato con cláusula de permanencia mínima. El usuario debe tener la posibilidad de elegir dentro del contrato si desea suscribir el servicio sujeto a una cláusula de permanencia mínima o sin ella. Para tal efecto, debe informarse de forma expresa en el contrato de adhesión y mediante la página web, lo relacionado con plazo, tarifas, condiciones especiales de prestación del servicio y penalizaciones, para ambas modalidades de contratación.