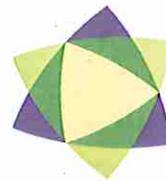


Nº 28452



sutel
SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 070-2014

A LAS OCHO Y TREINTA HORAS DEL 20 DE NOVIEMBRE DEL 2014

SAN JOSÉ, COSTA RICA



Acta de la sesión ordinaria número 070-2014, celebrada en la sala de sesiones José Gonzalo Acuña González, a las ocho horas y treinta minutos del 20 de noviembre del dos mil catorce.

Preside la señora Maryleana Méndez Jiménez. Asisten los señores Gilbert Camacho Mora y Manuel Emilio Ruíz Gutiérrez, todos Miembros Propietarios.

Participan los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Mario Luis Campos Ramírez, Director General de Operaciones, Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, Humberto Pineda Villegas, Director General de Fonatel, Rose Mary Serrano Gómez, Xinia Herrera Durán y Jorge Brealey Zamora, Asesores del Consejo,

El señor Walther Herrera Cantillo, Director General a.i. de Mercados, no participa de la sesión debido a que se está trasladando a la ciudad de Tbilisi, Georgia, para participar del Simposio sobre los Indicadores de las Telecomunicaciones/TIC Mundiales (WTIS-2014); en su lugar asiste el señor Daniel Quirós Zúñiga.

La señora Mercedes Valle Pacheco, Asesora del Consejo, no estuvo presente por atender una serie de compromisos relacionados con su cargo.

ARTÍCULO 1

El señor Gilbert Camacho Mora da lectura a la propuesta de orden del día para la presente sesión; se sugieren las siguientes modificaciones:

Propuestas de la Dirección General de Operaciones.

1. Adicionar dos temas relacionados con los nombramientos de profesionales 2 de la Dirección General de Mercados.

ORDEN DEL DÍA

1 - APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

2 - APROBACIÓN DE LAS ACTAS DE LAS SESIONES 068-2014 Y 069-2014.

3 - PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.

3.1 - *Presentación de la Auditoría Interna de la ARESEP sobre el "I Informe consolidado de recomendaciones emitidas".*

3.2 - *Propuesta de acuerdo sobre la idoneidad de continuar o no con la ampliación del objeto del procedimiento administrativo dispuesto en el Por Tanto III del acuerdo 001-015-2014 (sancionatorio Telefónica).*

3.3 - *Informe jurídico sobre los recursos de apelación presentados por el ICE y la señora KATIA CAROLINA VALERÍN LÓPEZ en contra de la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-0055-SUTEL-2014.*

4 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL.

4.1 - *Autorización a la señora Presidenta del Consejo para que suscriba y remita Convenio entre la Universidad de Costa Rica y la Superintendencia de Telecomunicaciones.*

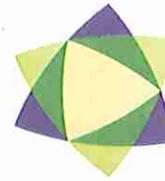
5 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS.

5.1 - *Criterio de la Dirección General de Mercados sobre Informe de opinión jurídica No. 1384-SUTEL-ACS-2013 que atiende Acuerdo del Consejo de la SUTEL 003-017-2013*

6 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

6.1 - *Presentación de la empresa TMG sobre el proyecto de análisis y recomendaciones para el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.*

6.2 - *Dictamen técnico sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canales de televisión digital.*



- 6.3 -Informe de análisis de la calidad de los servicios móviles brindados por Telefónica de Costa Rica TC, S.A., Instituto Costarricense de Electricidad y Claro CR Telecomunicaciones, S.A., a nivel nacional
- 6.4 -Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Tico Pager S.A.
- 6.5 -Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Radio Mensajes S.A.
- 6.6 -Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Fagem Electronica S.A.
- 6.7 -Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Centroamericana de Ventas S.A.
- 6.8 -Criterio técnico y propuesta de resolución para la modificación de un enlace microondas al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).
- 6.9 -Recomendación para la homologación del contrato de adhesión de Radiográfica Costarricense S.A. denominado "Contrato de prestación de servicios de telefonía fija (SIP TRUNK-VolP)".

7 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.

- 7.1 - Recomendación de selección Profesional 5 para la Dirección General de Fonatel.
- 7.2 - Recomendación de selección Profesional 2 para la Dirección General de Fonatel.
- 7.3 - Recomendación de selección Profesional 2 en Presupuesto para área de Planificación Presupuesto y Control Interno de la Dirección General de Operaciones.
- 7.4 - Recomendación de selección Profesional 2 en Control Interno para área de Planificación Presupuesto y Control Interno de la Dirección General de Operaciones.
- 7.5 - Recomendación de selección de Profesional 2 para la Dirección General de Mercados.
- 7.6 - Vacaciones del personal de la SUTEL durante el fin y principio de año.

Después de analizado el tema, el Consejo dispone por unanimidad

ACUERDO 001-070-2014

Aprobar, introduciéndole los cambios sugeridos, el orden del día de la sesión 070-2014.

ARTÍCULO 2

APROBACIÓN DE LAS ACTAS DE LAS SESIONES 068-2014 Y 069-2014

Acta sesión ordinaria 068-2014

Seguidamente, la señora Presidenta da lectura a la propuesta del acta de la sesión ordinaria 068-2014, celebrada el 12 de noviembre del 2014. Una vez analizado su contenido, el Consejo resuelve por unanimidad:

ACUERDO 002-070-2014

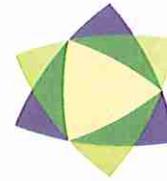
Aprobar el acta de la sesión ordinaria 068-2014, celebrada el 12 de noviembre del 2014.

Acta sesión extraordinaria 069-2014

A continuación la señora Maryleana Méndez da lectura a la propuesta del acta de la sesión extraordinaria 069-2014, celebrada el 14 de noviembre del 2014. Luego de conocer su contenido, el Consejo resuelve por unanimidad:

ACUERDO 003-070-2014

Aprobar el acta de la sesión extraordinaria 069-2014, celebrada el 14 de noviembre del 2014.



ARTÍCULO 3

PROPUESTAS DE LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO

3.1 - Presentación de la Auditoría Interna de la ARESEP sobre el "I Informe consolidado de recomendaciones emitidas".

El señor Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, informa que recibió una llamada de la señora Anayansie Herrera Araya, Auditora Interna de ARESEP, en el cual informa que no podrán asistir a la reunión concertada con el Consejo de la Superintendencia dado que deben participar en la sesión de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

Luego de conocida la justificación, los señores Miembros del Consejo deciden por unanimidad:

ACUERDO 004-070-2014.

1. Dar por recibida la información del señor Luis Alberto Cascante, Secretario del Consejo, con respecto a justificación que brindan los personeros de la Auditoría Interna sobre la imposibilidad de asistir a la reunión concertada con el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, por motivo que deben participar en la sesión de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
2. Posponer para la sesión del Consejo que se celebrará el 26 de noviembre del 2014, la presentación de la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, relacionada con el "Informe consolidado de recomendaciones emitidas".

**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.**

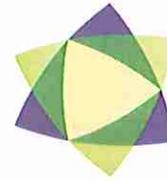
3.2- Propuesta de acuerdo sobre la idoneidad de continuar o no con la ampliación del objeto del procedimiento administrativo dispuesto en el Por Tanto III del acuerdo 001-015-2014 (sancionatorio Telefónica).

Ingresa a la sala de sesiones la funcionaria Mariana Brenes Akerman, Jefa de la Unidad Jurídica.

La señora Maryleana Méndez Jiménez presenta para conocimiento de los señores Miembros del Consejo el informe jurídico 8074-SUTEL-UJ-2012 de fecha 13 de noviembre del 2014, y brinda el uso de la palabra a la funcionaria Brenes Akerman para que se refiera al respecto.

La funcionaria Brenes Akerman brinda una explicación y señala que en cumplimiento del acuerdo 017-067-2014 de la sesión ordinaria 064-2014, celebrada el 7 de noviembre del 2014, se presenta la propuesta de acuerdo respecto a la idoneidad de continuar o no con la ampliación del objeto del procedimiento administrativo dispuesto en el Por Tanto III del acuerdo número 001-015-2014.

Menciona que luego del análisis de los antecedentes y en concordancia con las fundamentaciones expuestas, concluye que es criterio de la Unidad a su cargo dejar sin efecto el Por Tanto 3) del acuerdo 001-015-2014, de la sesión extraordinaria Nº 015-2014, celebrada el 03 de marzo del 2014, e instruir al órgano director la continuación del procedimiento administrativo sancionatorio de conformidad con los extremos dispuestos en el Por Tanto de la resolución RCS-028-2014.



Indica que de esa forma, deja rendido el informe jurídico requerido de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, ley número 6227.

Analizado el tema, la señora Presidenta somete a votación de los Miembros del Consejo los cuales resuelven por unanimidad:

ACUERDO 005-070-2014

1. Dar por recibido el informe jurídico 8074-SUTEL-UJ-2012 de fecha 13 de noviembre del 2014 referente a la propuesta de acuerdo respecto a la idoneidad de continuar o no con la ampliación del objeto del procedimiento administrativo dispuesto en el Por Tanto III del acuerdo número 001-015-2014
2. Emitir la siguiente resolución:

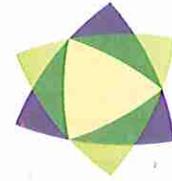
RCS-288-2014

“SE DEJA SIN EFECTO EL POR TANTO III. DEL ACUERDO DEL CONSEJO DE LA SUTEL 001-015-2014, DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 015-2014, CELEBRADA EN FECHA 03 DE MARZO DE 2014”

EXPEDIENTE: T0053-STT-MOT-SA-00338-2014

RESULTANDO

1. Que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), emitió la resolución RCS-028-2014, por medio de la cual ordenó, en su parte dispositiva, la apertura de un procedimiento administrativo ordinario sancionatorio contra la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A. (Telefónica) (*Por Tanto 1.*), la imposición de una medida cautelar *prima facie* y provisionalísima a dicha empresa en la cual ordenó la suspensión del servicio 800-PORTAME (*Por Tanto 2.*), además concedió audiencia escrita a Telefónica para que se refiriera a la medida cautelar impuesta (*Por tanto 3.*) y designó al Órgano Director, para tramitar el procedimiento administrativo sancionatorio de referencia (*Por Tanto 4.*).
2. Que por medio del acuerdo 001-015-2014, de la sesión extraordinaria N° 015-2014, celebrada en fecha 03 de marzo de 2014, el Consejo de la SUTEL aprobó la resolución RCS-040-2014, mediante la cual se confirmó la medida cautelar interpuesta mediante la referida resolución RCS-028-2014 (*Por Tanto 1.*), además se rechazó la contra cautela solicitada por la empresa Telefónica (*Por Tanto 2.*), y se instruyó la continuación del presente procedimiento administrativo (*Por Tanto 3.*). En adición, se instruyó la ampliación del objeto del procedimiento establecido mediante la resolución RCS-028-2014, para que se determinara además, la eventual existencia de otros procedimientos adicionales al 800-PORTAME, se identificaran posibles afectaciones a la competencia en el mercado de los servicios de telecomunicaciones por la utilización de sistemas de portabilidad numérica contrarios a las regulaciones vigentes, y la determinación de posibles incumplimientos a las medidas cautelares dispuestas por el Consejo de la SUTEL por parte de la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A.
3. Que mediante oficio 1289-SUTEL-SCS-2014, la Secretaría del Consejo de la SUTEL, notificó en fecha 04 de marzo del 2014, a la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A., el supra citado acuerdo 001-015-2014, en lo que corresponde a los extremos dispuestos en la referida resolución RCS-040-2014; siendo que por un error material administrativo, no fue comunicada a la empresa investigada el Por Tanto III. del acuerdo de referencia, en el cual se ampliaba el objeto del procedimiento instruido mediante el Por Tanto 1. de la resolución RCS-028-2014.



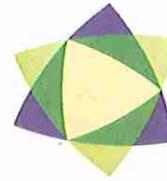
4. Que mediante auto de intimación N° 05359-SUTEL-DGC-2014 de las quince horas del 30 de setiembre del 2014, el Órgano Director del procedimiento administrativo, efectuó la intimación e imputación de cargos y fijó la fecha de la audiencia oral y privada dispuesta de conformidad con las disposiciones de la Ley General de Administración Pública (N° 6227).
5. Que en consecuencia, la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A., mediante documentos presentados en fecha 02 de octubre del año 2014 con NI: 08827-2014 y en fecha 03 de octubre del año 2014 con NI: 08869-2014, interpuso recurso de revocatoria con apelación en subsidio, contra el auto de intimación N° 05359-SUTEL-DGC de las quince horas del 30 de setiembre del 2014.
6. Que el Órgano Director del procedimiento administrativo, mediante oficio 06990-SUTEL-DGC-2014 de las quince horas del 09 de octubre del 2014, procedió a resolver el "Recurso de revocatoria con apelación en subsidio en contra del Auto de Intimación N° 05359-SUTEL-DGC", e indicó que en cumplimiento de las formalidades sustanciales que rigen el procedimiento administrativo y en aras de garantizar el principio jurídico del debido proceso, resultaba necesario para la continuación de su trámite, la notificación íntegra a la parte investigada del acuerdo del Consejo de la SUTEL número 001-015-2014, tomado en la sesión extraordinaria N° 015-2014, celebrada el día 03 de marzo de 2014. Al respecto señala el referenciado oficio:

"En este sentido, no considera este Órgano Director que mediante el Auto de Intimación N° 05359-SUTEL-DGC-2014 de las quince horas del 30 de setiembre del 2014, se presente una violación a los principios jurídicos de intimación e imputación, según lo indica el recurrente. Sin embargo, de la aplicación de los preceptos legales dispuestos en los artículos 140, 141, 223, 225, 239 y 245 de la Ley N° 6227, se considera que resulta esencial para la continuidad del presente procedimiento administrativo, en cumplimiento de las formalidades sustanciales que lo rigen, la notificación integral a la parte investigada, sea Telefónica de Costa Rica TC S.A., del acuerdo N° 015-2014, que en su numeral III amplió las disposiciones del acuerdo 031-008-2014, en lo que atañe a la RCS-028-2014 en su Por Tanto 1. "

7. Que en adición, el Órgano Director del procedimiento, mediante oficio 7667-SUTEL-DGC-2014 con fecha de 03 de noviembre de 2014, remitió al Consejo de la SUTEL el referido oficio 06990-SUTEL-DGC-2014, y solicitó la notificación íntegra del acuerdo de Consejo número 001-015-2014. También procedió por medio de oficio 7666-SUTEL-DGC-2014, con fecha de 03 de noviembre de 2014, a solicitar ante el Consejo de la SUTEL, la aclaración del Por Tanto III del acuerdo número 001-015-2014, en el cual se dispone la ampliación de potestades del Órgano Director del procedimiento administrativo.
8. Que con fundamento en los requerimientos solicitados por el Órgano Director, el Consejo de la SUTEL adoptó el acuerdo 017-067-2014, el cual en su Por Tanto II instruyó a la Jefatura de la Unidad Jurídica, la elaboración de una propuesta de acuerdo motivado que valorara la idoneidad de continuar o no con la ampliación del objeto del procedimiento administrativo dispuesto en el Por Tanto III del acuerdo del Consejo de la SUTEL número 001-015-2014.
9. Que mediante oficio 8074-SUTEL-UJ-2014 del 13 de noviembre del 2014, la Unidad Jurídica remitió al Consejo de la SUTEL la propuesta del acuerdo.
10. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

- I. Que para efectos de analizar la idoneidad de continuar o no con la ampliación del objeto del procedimiento administrativo dispuesto en el Por Tanto III del acuerdo número 001-015-2014,



conviene extraer del oficio 8074-SUTEL-UJ-2014, el cual es acogido en su totalidad por este Consejo, lo siguiente:

"El acuerdo 001-015-2014, sujeto a análisis, en su Por Tanto III dispuso lo siguiente:

"III. Ampliar el objeto del procedimiento establecido en la resolución RCS-028-2014, aprobada mediante acuerdo 031-008-2014 del acta de la sesión 008-2014, celebrada el 5 de febrero del 2014, que ordena la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la empresa Telefónica de Costa Rica TC S.A., con la finalidad de que se investigue en dicho procedimiento lo siguiente:

- a) *La posible existencia de otros procedimientos de portabilidad numérica adicionales al "800-PORTAME" implementados por parte de la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S. A. y que puedan resultar contrarios a la regulación dictada en la materia por parte de este Consejo.*
- b) *Posibles afectaciones a la competencia en el mercado de las telecomunicaciones que se deriven de la utilización de mecanismos para la portabilidad numérica que puedan resultar contrarios a la regulación vigente.*
- c) *Posibles incumplimientos por parte de la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S. A. a la medida cautelar dictada por parte de este Consejo mediante la RCS-028-2014".*

En relación con el inciso b) del supra citado Por Tanto III, es necesario identificar que, en materia afectaciones a la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, el artículo 55 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, dispone que "Las prácticas monopolísticas serán sancionadas por la SUTEL, de conformidad con esta Ley. Previo a resolver sobre la procedencia o no del procedimiento y antes de dictar la resolución final, la SUTEL solicitará a la Comisión para Promover la Competencia los criterios técnicos correspondientes. Dichos criterios se rendirán en un plazo de quince días hábiles, contado a partir del recibo de la solicitud de la SUTEL. Los criterios de la Comisión para Promover la Competencia no serán vinculantes para la SUTEL. No obstante, para apartarse de ellos, la resolución correspondiente deberá ser debidamente motivada y se requerirá mayoría calificada para su adopción."

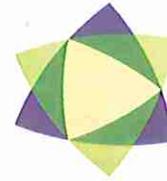
Asimismo, el régimen sancionatorio en materia de telecomunicaciones, clasifica en su artículo 67 inciso a) sub inciso 13, como una infracción muy grave "13) Realizar las prácticas monopolísticas establecidas en esta Ley"; y en adición, el artículo 67 inciso b) sub inciso 5) de la misma Ley N° 8642, clasifica como una infracción grave "5) Incurrir en prácticas de competencia desleal, de conformidad con el artículo 17 de la Ley N.º 7472, Promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, de 20 de diciembre de 1994."

En concordancia, el artículo 17 de la referenciada Ley N° 7472, determina que habrá competencia desleal en el siguiente supuesto:

Artículo 17º.-Competencia desleal.

Entre los agentes económicos, se prohíben los actos de competencia contrarios a las normas de corrección y buenos usos mercantiles, generalmente aceptados en el sistema de mercado, que causen un daño efectivo o amenaza de daño comprobados. Esos actos son prohibidos cuando:

- a) *Generen confusión, por cualquier medio, respecto del establecimiento comercial, los productos o la actividad económica de uno o varios competidores.*
- b) *Se realicen aseveraciones falsas para desacreditar el establecimiento comercial, los productos, la actividad o la identidad de un competidor.*
- c) *Se utilicen medios que inciten a suponer la existencia de premios o galardones concedidos al bien o servicio, pero con base en alguna información falsa o que para promover la venta generen expectativas exageradas en comparación con lo exiguo del beneficio.*
- d) *Se acuda al uso, la imitación, la reproducción, la sustitución o la enajenación indebidos de marcas, nombres comerciales, denominaciones de origen, expresiones de propaganda, inscripciones, envolturas, etiquetas, envases o cualquier otro medio de identificación, correspondiente a bienes o servicios propiedad de terceros.*



También son prohibidos cualesquiera otros actos o comportamientos de competencia desleal, de naturaleza análoga a los mencionados, que distorsionen la transparencia del mercado en perjuicio del consumidor o los competidores.

Los agentes económicos que se consideren afectados por las conductas aludidas en este artículo, para hacer valer sus derechos sólo pueden acudir a la vía judicial, por medio del procedimiento sumario establecido en los artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos y judiciales, que se realicen para proteger al consumidor, por los efectos reflejos de los actos de competencia desleal, en los términos del inciso b) del artículo () 50 de esta Ley. (*) (Actualmente corresponde al artículo 53)"*

En este sentido, se debe ponderar que a la fecha no se han presentado dentro del expediente bajo el cual se tramita la instrucción del procedimiento de referencia (T0053-STT-MOT-SA-00338-2014), indicios en la investigación que fundamenten la eventual materialización de conductas por parte de la empresa investigada, que justifiquen la activación de la potestad sancionatoria en materia de competencia derivados de la implementación del derecho a la portabilidad numérica.

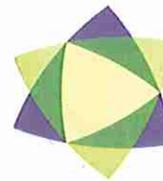
Además, los supuestos clasificados como infracciones administrativas en materia de servicios de telecomunicaciones, resultan de compleja tramitación para poder averiguar la verdad real de los hechos investigados, a lo cual se debe aunar que para el Órgano Director puede estarse instituyendo un proceso enmarañado como consecuencia de la pluralidad de objetivos que se han dispuesto y ampliado dentro del procedimiento de referencia, factor que puede provocar una mayor dilación en la obtención de una justicia administrativa pronta y cumplida.

Además, para estos efectos debe estimarse, que la investigación preliminar sobre la cual se cimienta la apertura del procedimiento administrativo en curso, fue promovido en un inicio para verificar el eventual incumplimiento de las resoluciones emitidas por el Consejo de la SUTEL en materia de portabilidad numérica.

Asimismo, la Procuraduría General de la República, en relación al derecho de las partes de obtener una justicia pronta y cumplida a la luz de las disposiciones del artículo 41 de la Constitución Política y los principios jurídicos que orientan el funcionamiento de la Administración Pública, ha establecido la necesidad de promover una mayor prontitud y celeridad en la tramitación de los procedimientos administrativos. Al respecto ha señalado este órgano que:

"De modo y manera que es un imperativo constitucional que los procedimientos administrativos sean, igualmente, pronto, oportunos y cumplidos en aras de valores constitucionales trascendentales como la seguridad y la certeza jurídicas de los que son merecidos acreedores todos los administrados. Precisamente por lo anterior, los procedimientos administrativos se encuentran informados por una serie de principios de profunda raigambre constitucional, tales como los de prontitud y oportunidad (artículo 41 de la Constitución Política), más conocido como de celeridad o rapidez (artículos 225, párrafo 1°, y 269, párrafo 1°, de la Ley General de la Administración Pública), eficacia y eficiencia (artículos 140, inciso 8, de la Constitución Política, 4°, 225, párrafo 1°, y 269, párrafo 1°, de la Ley General de la Administración Pública), simplicidad y economía procedimentales (artículo 269, párrafo 1°, ibidem). Estos principios rectores de los procedimientos administrativos, le imponen a los entes públicos la obligación imperativa de substanciarlos dentro de un plazo razonable y sin dilaciones indebidas, es decir, sin retardos graves e injustificados para evitar la frustración, la eventual extinción o la lesión grave de las situaciones jurídicas sustanciales invocadas por los administrados por el transcurso de un tiempo excesivo e irrazonable. El privilegio sustancial y posicional de las administraciones públicas, denominado autotutela declarativa y que, a la postre, constituye una pesada carga para los administrados, no debe invertirse y ser aprovechado por éstas para causarle una lesión antijurídica al administrado con la prolongación innecesaria de los procedimientos administrativos."

Por otra parte, en la parte dispositiva de la referida resolución 028-2014, se ordenó la imposición de una medida cautelar prima facie y provisionalísima a la empresa investigada (Por Tanto 2.), lo cual en atención a sus intereses y el ejercicio del derecho de defensa, motiva ponderar la continuidad efectiva del procedimiento de rigor, con la celeridad debida en la determinación expedita de la verdad real de los hechos investigados.



En este sentido se debe considerar que la tutela cautelar, flexible y expedita, es un componente esencial del derecho a un procedimiento administrativo pronto y cumplido, puesto que, los órganos administrativos deben garantizar la eficacia de la resolución definitiva en aras de proteger los intereses públicos contenidos dentro del presente procedimiento, cual es la efectiva tutela de las instrucciones regulatorias dictadas por la SUTEL en lo que respecta al derecho de portabilidad numérica de los usuarios finales.

Al respecto, la Sala Constitucional ha hecho referencia a la función de la tutela cautelar al señalar que:

"...Las medidas asegurativas o cautelares, según la más calificada doctrina, surgen en el proceso como una necesidad que permita garantizar una tutela jurisdiccional efectiva y por ello se pueden conceptualizar como "un conjunto de potestades procesales del juez –sea justicia jurisdiccional o administrativa– para resolver antes del fallo, con el específico fin de conservar las condiciones reales indispensables para la emisión y ejecución del acto final". (Sentencia N° 7190-94 de las 15:24 hrs. del 6 de diciembre de 1994, criterio reiterado en el Voto N° 3929-95 de las 15:24 hrs. del 18 de julio de 1995).

Sobre esta misma línea cabe estimar que, según lo ha señalado la jurisprudencia constitucional, en los procedimientos administrativos no siempre se precisa una congruencia entre lo imputado o intimado y lo finalmente resuelto, toda vez que rige dentro de curso del mismo proceso el principio de verdad real o material, mediante el cual se ha determinado que dentro del curso de la instrucción por parte del órgano director, pueden surgir nuevos hechos y pruebas, que puedan corroborar la materialización de otras conductas a ser consideradas dentro del acto final. Lo anterior siempre que se garantice el debido proceso, el derecho de defensa, la bilateralidad de la audiencia y la participación de la parte investigada en la producción de la prueba. Por lo tanto, la normativa legal aplicable, permite que se conozcan hechos nuevos, en el ejercicio de las amplias facultades del órgano instructor para averiguar la verdad material de conformidad con las disposiciones contenidas en los artículos 214, 221 y 297 de la Ley General de Administración Pública, ley N° 6227.

En concordancia con las fundamentaciones expuestas, específicamente en lo que atiende a la aplicación de los principios jurídicos rectores de la función administrativa de la Administración actora, la posibilidad legal de continuar la instrucción del procedimiento instruido mediante la resolución RCS-028-2014 por parte del Órgano director, ponderando el eventual acaecimiento de otras conductas que pudieran infringir la normativa legal dispuesta en materia de servicios de telecomunicaciones, sin que se provoque una mayor dilación en la averiguación de la verdad real o material de los hechos investigados, resulta conveniente y oportuno para una efectiva tutela del interés público que representa el ejercicio del derecho a la portabilidad numérica, adoptar aquellas medidas administrativas que promuevan una mayor agilidad procesal y la consecución de los objetivos institucionales dispuestos en el ordenamiento vigente".

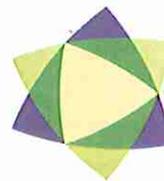
- II. Que por lo tanto, de conformidad con los Resultandos y los Considerandos que preceden y con el fin de garantizar una justicia pronta, lo procedente es dejar sin efecto el Por Tanto 3) del acuerdo del Consejo de la SUTEL 001-015-2014, de la sesión extraordinaria N° 015-2014, celebrada en fecha 03 de marzo de 2014, tal y como se dispone.

POR TANTO:

Con fundamento en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227, y la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642.

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

1. Dejar sin efecto el Por Tanto 3) del acuerdo del Consejo de la SUTEL 001-015-2014, de la Sesión Extraordinaria N° 015-2014, celebrada en fecha 03 de marzo de 2014.
2. Instruir la continuación del procedimiento administrativo ordinario sancionatorio contra la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S.A., de conformidad con los extremos dispuestos en el Por Tanto I de la resolución RCS-028-2014.



3. Notificar el presente acuerdo al Órgano Director del procedimiento administrativo designado mediante el Por tanto 4) de la resolución RCS-028-2014.

NOTIFIQUESE.

3.3- Informe jurídico sobre los recursos de apelación presentados por el ICE y la señora Katia Carolina Valerín López en contra de la resolución de la Dirección General de Calidad, RDGC-0055-SUTEL-2014, mediante la cual se emitió el acto final del procedimiento administrativo sumario por la reclamación interpuesta por la señora Valerín López contra el ICE. Expediente SUTEL-AU-1196-2013

La señora Maryléana Méndez da a conocer el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y la señora Katia Carolina Valerín López, contra la resolución RDGC-0055-SUTEL-2014, emitida por la Dirección General de Calidad, mediante la cual se emitió el acto final del procedimiento administrativo sumario por la reclamación interpuesta por la señora Valerín López contra el ICE. Cede el uso de la palabra a la funcionaria Mariana Brenes Akerman para que explique en detalle el tema.

La señora Brenes Akerman presenta el oficio 8035-SUTEL-UJ-2014 de fecha 13 de noviembre del 2014, conforme el cual se rinde informe jurídico sobre el tema. Seguidamente explica los antecedentes del caso, el análisis del recurso por la forma, los argumentos de los recurrentes; destaca los problemas presentados con ambos recursos, concluyendo que es criterio de la Unidad a su cargo que lo procedente es declarar sin lugar ambos recursos de apelación.

Conforme a lo expuesto por la señora Brenes Akerman, los señores Miembros del Consejo deciden por unanimidad:

ACUERDO 006-070-2014

1. Dar por recibido el informe jurídico 8035-SUTEL-UJ-2012 de fecha 13 de noviembre del 2014 referente a los recursos de apelación presentados por el ICE y la señora Katia Carolina Valerín López en contra de la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-0055-SUTEL-2014
2. Emitir la siguiente resolución:

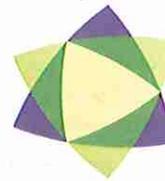
RCS-289-2014

“SE RESUELVEN LOS RECURSOS DE APELACIÓN INTERPUESTOS POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD Y KATIA VALERÍN LÓPEZ CONTRA LA RESOLUCIÓN RDGC-0055-SUTEL-2014 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD”

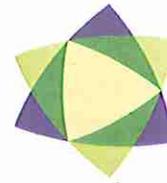
EXPEDIENTE I0053-STT-MOT-AU-01196-2013

RESULTANDO

1. Que el día 19 de julio del 2013, la señora Katia Valerín López, presentó ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) formal reclamación contra el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) debido a supuestos problemas de calidad de servicio de Internet en diversas zonas de Limón, específicamente en Limón centro. (Folios 22-24)



2. Que la señora Katia Carolina Valerín López autorizó al señor Hanzel Toruño Naranjo, cédula de identidad 7-0178-0096, para realizar el trámite de la reclamación. (Folio 04)
3. Que en fecha 26 de julio del 2013, la Dirección General de Calidad brindó acuse de recibo informando que la reclamación se encontraba en fase de investigación preliminar, en la cual se procedería a recabar elementos de juicio apropiados para determinar la necesidad de apertura de un procedimiento administrativo. (Folio 30)
4. Que mediante oficio 9080-894-2013, del 12 de setiembre del 2013, el ICE informó a la Superintendencia que había procedido a realizar un estudio técnico que determinó que no existen problemas en la zona indicada por la usuaria. (Folios 35-37)
5. Que mediante oficio 4622-SUTEL-DGC-2013, del 13 de setiembre del 2013, se procedió a solicitar información al ICE en relación con los problemas de Internet móvil señalados por la reclamante. (Folios 38-39)
6. Que mediante oficio 264-470-2013, del 02 de octubre del 2013, el ICE procedió a atender la solicitud de información requerida por la SUTEL. (Folios 40-44)
7. Que mediante oficio 264-543-2013, del 31 de octubre del 2013, el ICE procedió a ampliar la respuesta brindada al oficio Nº 4622-SUTEL-DGC-2013. (Folios 45-46)
8. Que en aras de obtener mayor información relacionada con la reclamación presentada, la SUTEL procedió hacer una nueva solicitud de información mediante oficio 5750-SUTEL-DGC-2013, del 13 de noviembre del 2013. (Folios 47-48)
9. Que con oficios Nº 264-606-2013 y 264-616-2013 fechados 22 de noviembre de 2013, el ICE brindó respuesta a la solicitud realizada a través del oficio 4622-SUTEL-DGC-2013 de fecha 13 de setiembre del 2013, respecto a los problemas de Internet móvil en la zona de Limón Centro. El ICE indicó que efectivamente existían problemas en la zona mencionada, ello de forma contraria a lo manifestado con anterioridad. Asimismo, el ICE solicitó que la información suministrada en el anexo de las notas fuera declarada confidencial, por considerar dichos datos como secreto comercial, y además por motivos estratégicos comerciales y de competencia. (74 al 75)
10. Que al ser las 13:45 horas del 10 de enero del 2014, la Dirección General de Calidad de la Superintendencia de Telecomunicaciones ordenó a través de la resolución Nº RDGC-0001-2014 la apertura del procedimiento administrativo sumario contra el ICE, por la reclamación interpuesta por Katia Carolina Valerín López y nombró el Órgano Director encargado de tramitar el desarrollo del mismo. (Folios 90-94)
11. Que mediante oficio 00437-SUTEL-DGC-2014 del 10 de enero del 2014, funcionarios de esta Superintendencia rindieron informe técnico sobre la evaluación de cobertura y servicio de Internet móvil brindado por el ICE en los alrededores de Limón centro. (folios 166 al 181)
12. Que mediante oficio 1022-SUTEL-DGC-2014 del 19 de febrero del 2014, el Órgano Director remitió al Director General de Calidad, el informe sobre la declaratoria de información confidencial. (Folios 182 al-189)
13. Que mediante resolución RDGC-00009-2014 del 26 de febrero del 2014, la Dirección General de Calidad de la Superintendencia de Telecomunicaciones dictó la declaratoria de confidencialidad de piezas del expediente. (190 al 197)
14. Que mediante oficio 1325-SUTEL-DGC-2014 del 05 de marzo del 2014, se trasladó a las partes el expediente administrativo para que remitieran sus conclusiones. (folios 198 al 201)



15. Que mediante oficio 264-205-2014 del 12 de marzo del 2014, el ICE procedió a rendir las conclusiones sobre el procedimiento sumario. (Folios 202-204)
16. Que con fecha 13 de marzo del 2014, se recibieron las conclusiones por parte del señor Hanzel Javier Toruño Naranjo. (Folios 205-209)
17. Que mediante oficio 3400-SUTEL-DGC-2014, del 27 de junio del 2014, el órgano director del procedimiento rindió informe final del procedimiento ante el Director de la Dirección General de Calidad, el cual fue notificado en fecha 01 de julio del 2014. (Folios 210 a 226)
18. Que mediante resolución RDGC-0055-SUTEL-2014, dictada a las once horas del 02 de julio del 2014, se emitió el acto final del procedimiento administrativo sumario por la reclamación interpuesta por la señora Katia Carolina Valerín López. (Folios 227 a 240)
19. Que la resolución RDGC-0055-SUTEL-2014 fue notificada a las partes el día 3 de julio del 2014.
20. Que en fecha 09 de julio del 2014, el Instituto Costarricense de Electricidad presentó recurso de revocatoria con apelación en subsidio en contra de la resolución RDGC-00055-SUTEL-2014 del 02 de julio del 2014. (Folios 241 a 245)
21. Que en fecha 09 de julio del 2014, el representante de la señora Valerín López presentó recurso de apelación en contra de la RDGC-00055-SUTEL-2014.(Folios 246 a 250)
22. Que mediante resolución RDGC-0090-SUTEL-2014 del 1 de setiembre del 2014, la Dirección General de Calidad rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por el ICE.
23. Que mediante oficio 5747-SUTEL-DGC-2014 del 2 de setiembre del 2014, la Dirección General de Calidad rindió el informe que ordena el artículo 349 de la Ley General de la Administración Pública.
24. Que en atención al acuerdo 023-054-2013 del acta de la sesión ordinaria 054-2013 celebrada por el Consejo de la SUTEL el 9 de octubre del 2013, los recursos de apelación deben ser remitidos a la Unidad Jurídica para la rendición del criterio jurídico requerido de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública.
25. Que mediante oficio 8035-SUTEL-UJ-2014 del 13 de noviembre del 2014, la Unidad Jurídica de esta Superintendencia rindió el criterio jurídico respectivo.
26. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

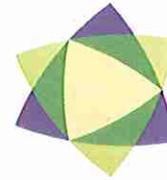
- I. Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del informe jurídico rendido mediante oficio 8035-SUTEL-UJ-2014, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor, lo siguiente:

"(...)

B. Análisis del recurso de apelación interpuesto por el ICE

1. Naturaleza del recurso

El recurso presentado por el ICE contra la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-0055-SUTEL-2014 del 2 de julio del 2014, es el ordinario de apelación, al que se le aplica los artículos 342 a 352 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), por ser el capítulo relativo a los recursos ordinarios.



2. Legitimación

El ICE se encuentra legitimado para plantear la gestión al ser parte y destinatario de los efectos del acto recurrido.

3. Temporalidad del recurso

La resolución recurrida fue notificada a las partes el día 3 de julio del 2014 y el recurso fue interpuesto el día 9 de julio del 2014. Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto y la de interposición del recurso, con respecto al plazo de tres días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la LGAP, y lo estipulado en el numeral 38 Ley de Notificaciones Judiciales 8687, se concluye que la impugnación se presentó dentro del plazo legal establecido.

4. Argumentos del ICE

El ICE establece en su recurso de revocatoria los siguientes argumentos:

Primero: (...) Nótese, que el propio regulador reconoce la necesidad de utilizar otros parámetros para determinar el buen desempeño del servicio de transferencia, sin embargo como se demostrara más adelante, esta práctica no se aplica a la hora de calcular el FAC, en la cual se ponderan únicamente 3 índices parámetros, con lo que la resolución no solo pierde su congruencia, sino que además, su objetividad, lo que genera nulidad del acto adoptado.

Como segundo, cabe resaltar que los funcionarios del Regulador, si realizaron mediciones propias que son aportadas al expediente y que vinculan al Órgano Director para ser consideradas en su recomendación, a saber: Las mediciones realizadas por la SUTEL comprueban el desempeño de la transferencia de datos promedio indicado por el ICE en el informe contenido en el oficio, 264-606-2013 para la zona donde la usuaria utiliza mayoritariamente su servicio. Para dicha ubicación, se aprecia que la SUTEL obtuvo una velocidad promedio de descarga de 536,32 kbps..."

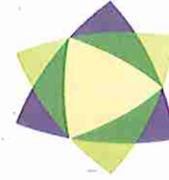
Contario a lo que se establecen en estas conclusiones, en el punto f, mismo considerando VIII, se tiene que del análisis que realiza el Regulador, a partir de los informes rendidos por el ICE, lo siguiente: "... se aprecia que el tráfico promedio oscila entre los 200 Kbps a los 1024 kbps..." (El destacado no es del original). Lo anterior evidencia que a pesar de existir otros datos que revelan un porcentaje mayor en la transferencia de datos (200 a 1024 kbps), el Órgano Decisor adopta la tesis que es mejor utilizar un parámetro estático (referenciado al nodo W4203), y concluir que considerar es la zona donde se utiliza mayormente el servicio móvil, concluyendo que la velocidad de transferencia es de 536.32 kbps lo que equivale a un 35,74 % de la velocidad contratada, cuando lo correcto es que al tratarse de un servicio móvil, el dato correcto a utilizar es (200 a 1024 kbps), lo que eleva el nivel del porcentaje en más de un 50 % del valor de transferencia de datos para este servicio.

Segundo: (...) Considerando el hecho que la SUTEL realizó sus propias mediciones, así como, que no consta en los documentos aportados al expediente, una solicitud expresa al operador de aportar los parámetros o indicadores que extraña el Órgano Decisor en su resolución, para realizar el cálculo del FAC; en este caso concreto, circunstancia que es fácilmente verificable con solo analizar los supuestos incluidos en el apartado de hechos probados y no probados, donde en ninguno de ellos hace referencia a la solicitud de los parámetros que se requerían para realizar el FAC y por el contrario, se adopta la decisión de utilizar solo tres parámetros o índices y ponderarse con el consecuente resultado negativo para mi representado.

En razón de lo anterior, se requiere conocer las razones por las cuales y a pesar que la SUTEL realizó sus propias mediciones, no se incorporan la mayoría de los parámetros de calidad del servicio de transferencia de datos, que conforme al RPCS deben considerarse para el cálculo del FAC, la SUTEL únicamente se utiliza 3 indicadores, dejando en un estado de indefensión al ICE.

La evaluación de estos únicos 3 indicadores se hace de forma desproporcionada, y a partir de ello se interpreta que el ICE no proporciona por completo el servicio a la reclamante, lo que representa una conclusión parcial al no considerarse otros elementos que se aleja de la realidad.

La resolución es imprecisa al firmar que mi representado, reconoce la problemática de congestión existente en la zona, ya que según la definición de congestión que se incluye en el RPCS, esta se



considera como una: "Condición en la que una red o un segmento de ésta **no permite** el establecimiento de comunicaciones por insuficiencia en la capacidad de los equipos o por fallas técnicas para tramitar intentos de comunicación simultáneos." (La negrita no corresponde al original).

Importante aclarar, que en los contratos de servicios que suscribe el ICE con sus clientes, claramente se establece dentro de las condiciones de calidad, las cuales se encuentran homologadas por el Regulador y aceptadas por los clientes: "El cliente entiende y acepta que la velocidad contratada para acceso inalámbrico a internet podrá verse disminuida dependiendo de varios factores, tales como pero no limitando a: la intensidad de la señal, su movilidad, la saturación de la red y del nodo que está conectado..."

(...)

5. Análisis de fondo

El artículo 133 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios establece claramente que "la aplicación del FAC, puede realizarse de manera particular o general. La aplicación particular se refiere a aquellos casos en los que la SUTEL mediante una evaluación de campo específica, o de acuerdo con los reportes de indicadores brindados por los operadores o proveedores, se selecciona, en ausencia de información de la totalidad de indicadores de calidad del servicio en estudio, los parámetros que considerará para la evaluación particular y la ponderación correspondiente, para obtener, cuando corresponda, el factor de ajuste del precio del servicio".

De la lectura de dicha norma se desprende que esta Superintendencia tiene la facultad de elegir los indicadores de calidad aplicables para el cálculo del factor de ajuste por calidad (FAC), cuando no exista mayor información sobre los indicadores. En este sentido, durante la tramitación de la queja de la usuaria, la Dirección General de Calidad le solicitó al ICE los resultados de las pruebas técnicas de internet móvil realizadas en la zona de Limón, así como toda aquella información que considerara pertinente para la resolución del procedimiento (oficios 4622-SUTEL-DGC-2014 del 13 de setiembre del 2013, 5750-SUTEL-DGC-2013 del 13 de noviembre del 2013); sin embargo el ICE no aportó dichos elementos de prueba.

Así las cosas, en virtud que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642 y el artículo 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Telecomunicaciones, disponen que la carga de la prueba le corresponde al operador, el ICE era responsable de aportar toda aquella prueba que considerara necesaria para demostrar los hechos que eran objeto de discusión. Debe recordarse que en los procedimientos de reclamaciones interpuestas por los usuarios finales, se da la inversión de la carga de la prueba y existe una presunción legal "iuris tantum" a favor del usuario. Sobre este punto, es menester apuntar que la carga de la prueba no constituye un "deber" jurídico procesal, pues es facultativo para el operador presentar o no los elementos de prueba necesarios. Sin embargo, si el operador incurre en inactividad probatoria, tendrá que asumir las desventajas que le sobrevengan. Ergo, se puede afirmar que este principio de la carga de la prueba implica la **autorresponsabilidad** de las partes por su conducta en el proceso, de manera que es el operador quien debe soportar las consecuencias de su inobservancia o descuido.

6. Conclusiones

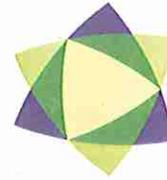
Con base en lo anterior, es criterio de esta Unidad, que lo procedente es declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD contra la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-0055-SUTEL-2014 del 2 de julio del 2014.

C. Análisis del recurso de apelación interpuesto por la usuaria

1. Naturaleza del recurso

El recurso presentado por la señora Katia Carolina Valerín López contra la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-0055-SUTEL-2014 del 2 de julio del 2014, es el ordinario de apelación, al que se le aplica los artículos 342 a 352 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), por ser el capítulo relativo a los recursos ordinarios.

2. Legitimación



La señora Valerín López se encuentra legitimada para plantear la gestión al ser parte y destinataria de los efectos del acto recurrido.

Asimismo, la apelación es presentada por el señor Hanzel Toruño Naranjo, quien ostenta un poder por parte de la usuaria Valerín López para estos efectos.

3. Temporalidad del recurso

La resolución recurrida fue notificada a las partes el día 3 de julio del 2014 y el recurso fue interpuesto el día 9 de julio del 2014. Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto y la de interposición del recurso, con respecto al plazo de tres días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la LGAP, y lo estipulado en el numeral 38 Ley de Notificaciones Judiciales 8687, se concluye que la impugnación se presentó dentro del plazo legal establecido.

4. Argumentos de la usuaria

La usuaria presenta los siguientes argumentos:

- -Que no se indica la localidad exacta en las cuales se realizaron las pruebas en la zona de Limón.
- Que existen inconsistencias e incoherencias en la resolución que requieren de un nuevo estudio que certifique al usuario el cumplimiento del contrato.
- Que mediante el estudio 264-038-2014 se le descalifica.
- Que el ICE debió realizar pruebas antes de que iniciar la comercialización de los planes Kolbi.

5. Análisis de fondo

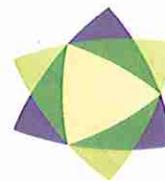
En primer lugar debè recalcar que la Dirección General de Calidad declaró con lugar la reclamación interpuesta por la señora Valerín López, por lo que el acto final lejos de desfavorecer a la usuaria, la beneficia. Así las cosas, el análisis de los argumentos de la usuaria se efectuará con el fin de aclarar ciertos aspectos de lo resuelto por esta Superintendencia.

Debe tenerse presente que los funcionarios de la Dirección General de Calidad efectuaron las pruebas en la zona de Limón centro, tal y como consta en el informe 437-SUTEL-DGC-2014 del 10 de enero del 2014, visible a folios 166 a 180 del expediente administrativo. De forma específica, en los folios 174 a 180 se muestran los mapas de cobertura con el detalle de la localidad evaluada.

Asimismo, del estudio del expediente administrativo, se desprende que el acto final dictado por la Dirección General de Calidad se encuentra debidamente fundamentado en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Telecomunicaciones. Por lo tanto, no encuentra esta Unidad inconsistencias o incoherencias que requieran ser atendidas. Tómese en consideración que la SUTEL identificó incumplimientos en los niveles de calidad del servicio de internet brindado por el ICE al usuario, razón por la cual se declaró con lugar la reclamación y se aplicó el factor de ajuste por calidad (FAC).

De igual manera debe aclararse que si bien el ICE en su oficio 264-038-2014 del 21 de enero del 2014 remite a esta Superintendencia un informe respecto al funcionamiento y desempeño de la red de voz GSM, dicho informe no fue tomado en cuenta para la resolución del caso de la señora Valerín López. En este sentido, el informe de pruebas que sirvió de base para dictar la RDGC-0055-SUTEL-2014, fue el rendido mediante oficio 437-SUTEL-DGC-2014 del 10 de enero del 2014, visible a folios 166 a 180 del expediente administrativo. Dicho informe, efectuado por funcionarios de esta Superintendencia, concluye de forma clara, que el servicio de internet brindado por el ICE en la zona de Limón centro no es el óptimo y que por lo tanto, el operador debe efectuar mejoras en su red con el fin de proveer el servicio acordado en sus contratos de adhesión.

Finalmente, esta Unidad considera relevante aclarar la diferencia entre disponibilidad y conectividad. Cuando en los contratos de adhesión se indica que existe una disponibilidad del 99.97%, se refiere a la posibilidad del usuario de acceder al servicio. Por su parte, la conectividad, calidad y el funcionamiento del servicio, dependen de las condiciones de operación de las redes móviles. En este orden de ideas, en el presente asunto, se registraron problemas de calidad importantes en el servicio de internet provisto



por el ICE en la zona de Limón por lo que la reclamación interpuesta por la usuaria fue declarada con lugar.

6. Conclusiones

*Con base en lo anterior, es criterio de esta Unidad, que lo procedente es declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por la señora **KATIA CAROLINA VALERÍN LÓPEZ**, representada por el señor Hanzel Toruño Naranjo, contra la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-0055-SUTEL-2014 del 2 de julio del 2014.*

(...)"

- II. Que por lo tanto, de conformidad con los Resultandos y los Considerandos que preceden, lo procedente es declarar sin lugar los recursos de apelación interpuestos por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** y por la señora **KATIA CAROLINA VALERÍN LÓPEZ**, representada por el señor Hanzel Toruño Naranjo, contra la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-0055-SUTEL-2014 del 2 de julio del 2014.

POR TANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su Reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227.

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

1. Declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD** contra la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-0055-SUTEL-2014 del 2 de julio del 2014.
2. Declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por la señora **KATIA CAROLINA VALERÍN LÓPEZ**, representada por el señor Hanzel Toruño Naranjo, contra la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-0055-SUTEL-2014 del 2 de julio del 2014.
3. Mantener incólume los demás términos y condiciones dispuestos por la Dirección General de Calidad en la resolución RDGC-0055-SUTEL-2014 del 2 de julio del 2014.

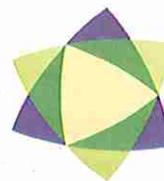
NOTIFIQUESE.

ARTÍCULO 4

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL

4.1 - Autorización a la señora Presidenta del Consejo para que suscriba y remita Convenio Marco de Cooperación entre la Universidad de Costa Rica y la Superintendencia de Telecomunicaciones.

La señora Presidenta somete a conocimiento del Órgano Colegiado el borrador del Convenio Marco entre la Universidad de Costa Rica y la Superintendencia de Telecomunicaciones, el cual tiene como objeto la unión de sinergias, recursos y conocimientos de carácter técnico socio – ambiental, científico y tecnológico, entre otros, que propicien a futuro la suscripción de acuerdos entre las partes, para el



desarrollo conjunto de diversos proyectos investigativos, de promoción, de desarrollo tecnológico, de infraestructura, de capacitación, de intercambio de información o de documentación, de recursos, de conocimientos en distintas ramas propias del ámbito de cada una de sus competencias, que beneficien tanto a las Partes como los pobladores de la zona en general

La funcionaria Mariana Brenes explica que dicho convenio fue revisado por la Unidad Jurídica en conjunto con la Dirección General de FONATEL, razón por la cual lo avala con la finalidad de que sea firmado por quienes corresponda.

Se exponen los alcances, objetivos y compromisos de las partes y señala la importancia de que la encargada de comunicación se ponga en contacto con los responsables del tema en la Universidad de Costa Rica, para coordinar lo relacionado con el acto de firma del mismo.

Conocido y discutido el tema, el Consejo resuelve por unanimidad:

ACUERDO 007-070-2014

1. Dar por recibida la propuesta de Convenio Marco de Cooperación entre la Universidad de Costa Rica y la Superintendencia de Telecomunicaciones, el cual tiene como finalidad la unión de sinergias, recursos y conocimientos de carácter técnico, socio – ambiental, científico y tecnológico entre otros, que propicien a futuro acuerdos entre las partes, para el desarrollo tecnológico, de infraestructura, de capacitación, de intercambio de información o de documentación, de recursos, de conocimiento en distintas ramas propias del ámbito de cada una de sus competencias, que beneficien tanto a ambas instituciones así como a los pobladores de la zona en general.
2. Autorizar a la señora Presidenta del Consejo para que suscriba el "*Convenio Marco de Cooperación entre la Universidad de Costa Rica y la Superintendencia de Telecomunicaciones*".
3. Solicitar a la funcionaria Ivannia Morales Chaves, Encargada de Comunicación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el coordinar con los responsables en la Universidad de Costa Rica, los detalles de la firma del convenio señalado en el numeral anterior.

NOTIFÍQUESE.

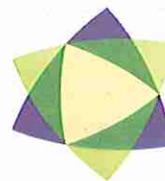
ARTICULO 5

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE MERCADOS.

- 5.1. *Criterio de la Dirección General de Mercados sobre Informe de opinión jurídica No. 1384-SUTEL-ACS-2013 que atiende Acuerdo del Consejo de la SUTEL 003-017-2013.*

Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios Daniel Quirós Zúñiga y Rodolfo Rodríguez Salazar de la Dirección General de Mercados.

De inmediato, la señora Presidenta hace del conocimiento del Consejo el criterio presentado por la Dirección General de Mercados con respecto a la opinión jurídica No 1384-SUTEL-ACS-2014, que atiende la disposición del Consejo mediante acuerdo 003-017-2013, de la sesión ordinaria 017-2013, celebrada el 27 de marzo del 2013.



Se conoce el oficio 08115-SUTEL-DGM-2014, del 14 de noviembre del 2014, por el cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo lo referente a la aplicación de la metodología tarifaria y determinar la procedencia de someter a audiencia los modelos de costos para las fijaciones tarifarias, de conformidad con lo establecido en el acuerdo que se cita:

"ACUERDO 003-017-2013.

1. *Dar por recibido el oficio 1384-SUTEL-ACS-2013, del 19 de marzo del 2013, mediante el cual el señor Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo, en atención a lo dispuesto mediante acuerdo 003-012-2013 de la sesión 012-2013, celebrada el 4 de marzo del 2013, remite el informe de opinión jurídica 1384-SUTEL-ACS-2013 "Informe de opinión sobre la procedencia de conocer diversos aspectos para la aplicación de la metodología tarifaria definida reglamentariamente en una sola audiencia para la fijación tarifaria".*
2. *Solicitar al señor Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo, que tomando en cuenta los comentarios y sugerencias hechos en esta oportunidad y en coordinación con la Dirección General de Mercados, analicen la suficiencia del criterio 1384-SUTEL-ACS-2013, validen las premisas económicas allí expresadas y valoren las acciones futuras sobre la aplicación de la metodología tarifaria definida reglamentariamente para los casos de fijaciones tarifarias."*

Cede la palabra al señor Rodolfo Rodríguez Salazar para que explique en detalle el tema.

El señor Rodríguez Salazar resume el proceso seguido en la consulta planteada a la Asesoría Legal del Consejo, sobre la procedencia de someter a audiencia los modelos de costos para efectos de fijaciones tarifarias.

Expresa que la Dirección General de Mercados comparte en todos sus extremos el contenido del criterio 1384-SUTEL-ACS-2013, emitida por el funcionario Jorge Brealey Zamora, en particular lo relativo al rol fundamental del *Reglamento para la fijación de las bases y condiciones para la fijación de precios y tarifas*. El Consejo acogió el citado informe y solicitó a la Dirección General de Mercados el respectivo criterio, específicamente en lo que se refiere a validar las premisas económicas contenidas en el criterio legal.

Señala que la Dirección General de Mercados considera que para futuras fijaciones tarifarias, resultaría ideal la aplicación de la versión modificada del *Reglamento para la fijación de las bases y condiciones para la fijación de precios y tarifas*, la cual fue aprobada por el Consejo de SUTEL y remitido a la Junta Directiva de la ARESEP el 23 de octubre del 2014.

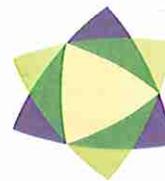
Reitera que lo señalado en el criterio 1384-SUTEL-ACS-2013, no contradice ningún término de los procedimientos de fijación tarifaria incluidos en la versión modificada del citado Reglamento y coincide en los aspectos mencionados por el señor Brealey Zamora en su informe.

Con respecto a la aprobación al reglamento que le debe dar la Junta Directiva de la ARESEP, la señora Méndez Jiménez externa su preocupación sobre los plazos que se requiere para que el mismo concluya su proceso de aprobación y posterior trámite de audiencia pública.

Consulta sobre el seguimiento que se debe dar al reglamento modificado, el cual sería aplicado posiblemente a partir de la próxima modificación tarifaria.

El señor Rodríguez Salazar brinda la aclaración respectiva y se refiere a las observaciones planteadas al reglamento, las que fueron avaladas por el Consejo, por lo que lo procedente será que la Unidad Jurídica se refiera al mismo y dar continuidad a este proyecto por parte de la Dirección General de Mercados.

Analizado este asunto, el Consejo considera necesario dar por recibido el oficio 08115-SUTEL-DGM-2014, del 14 de noviembre del 2014 y la explicación que sobre el particular brindan el señor Quirós Zúñiga y Rodríguez Salazar y por unanimidad acuerda:



ACUERDO 008-070-2014

Dar por recibido el oficio 8115-SUTEL-DGM-2014, de fecha 14 de noviembre, 2014, mediante el cual la Dirección General de Mercados atiende la instrucción girada en el acuerdo 003-017-2013, de la sesión ordinaria 017-2013, celebrada el 27 de marzo, 2013, respecto al criterio 1384-SUTEL-ACS-2013 sobre los procedimientos de fijaciones tarifarias.

NOTIFIQUESE.

ARTICULO 6

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE CALIDAD.

- 6.1. *Presentación de la empresa Telecommunications Management Group, Inc., (TMG), sobre el proyecto de análisis y recomendaciones para el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.*

Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios Xinia Herrera Durán, Asesora del Consejo, Natalia Salazar Obando y Leonardo Steller Solórzano, funcionarios de la Dirección General de Calidad, así como los señores Jan van Rees, Sebastien Poisson y Daniel Leza, representantes de la firma Telecommunications Management Group, Inc. (TMG).

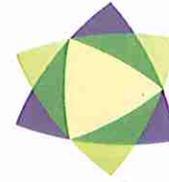
Interviene el señor Glenn Fallas Fallas, quien se refiere a los temas tratados en las sesiones de trabajo que se han efectuado con los señores de TMG, tanto a lo interno como con los operadores, en procura de presentar al Consejo los principales hallazgos y los aspectos más relevantes relacionados con el cambio y debida actualización del reglamento.

La señora Presidenta cede el uso de la palabra al señor Daniel Leza, quien introduce el tema y se refiere al contenido de la presentación, los 4 objetivos del proyecto, los alcances, las conclusiones y el cronograma de cumplimiento establecido para tres meses, así como sus entregables, la propuesta de TMG y las 6 categorías, los 18 parámetros, esto es, parámetros comunes, de voz, móviles y de datos.

Además, se refiere a la revisión de los parámetros propuestos para ser considerados en la reforma del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, así como una evaluación de los mecanismos de medición de éstos, una vez aprobada la modificación, con el propósito de comprobar el cumplimiento de los parámetros de calidad.

Como objetivos del proyecto, menciona los siguientes:

- a) Analizar los indicadores de calidad vigentes en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS) y determinar cuáles deben ser:
 - (i) conservados
 - (ii) modificados
 - (iii) totalmente replanteados
- b) Incluir nuevos indicadores que se consideren necesarios.
- c) Efectuar un análisis técnico de los umbrales para los indicadores que se recomienden en el RPCS actualizado.



- d) Establecer las metodologías y protocolos particulares de medición para cada uno de los indicadores del RPCS actualizado, basándose en normativa internacional: UIT, 3GPP, CITEL, ETSI, IETF, IEEE.
- e) Actualizar la sección de abreviaturas y definiciones del RPCS vigente.

En lo que corresponde al alcance del proyecto, señala que se trata de la revisión integral del reglamento y de los parámetros específicos definidos en éste para los diversos servicios; actualmente existen 6 categorías, en función del servicio tanto de telefonía fija, móvil, internacional, transferencia de datos, telefonía IP y pública y proponer actualizaciones y reformas completas.

Por otra parte, se refiere a la metodología empleada y los principios que la orientan, la perspectiva del usuario, neutralidad tecnológica, factibilidad, comparativa internacional y estandarización; calidad de servicio: extremo-extremo en una comunicación y los mecanismos para incentivar el cumplimiento de obligaciones de QoS, tales como: transparencia, apercibimiento, planes de adecuación, medidas preventivas, compensación, devoluciones, sanciones y los niveles de competencia e intervención, las diferentes fases del uso del servicio y los métodos de medición aplicables.

Como resumen de la propuesta, el punto de partida son las 6 categorías de servicios y se refiere a la composición mediante parámetros de desempeño y de satisfacción del usuario. Además, menciona los 5 principios que rigen la metodología de análisis que han seguido para el análisis del reglamento, a saber:

- 1) Perspectiva del usuario.
- 2) Neutralidad tecnológica y de servicio.
- 3) Factibilidad de la medición.
- 4) Comparativa internacional, que genere experiencia y respalde la iniciativa.
- 5) Estandarización.

Por otra parte, se refiere a los tiempos de entrega de la conexión inicial, su definición, el umbral y el estándar, el tiempo de reparación de fallas, oportunidad de facturación del servicio, reclamaciones por errores de facturación, tiempo de respuesta para servicios de operadores, disponibilidad de la red de núcleo o "core" y la calidad de voz en servicios telefónicos.

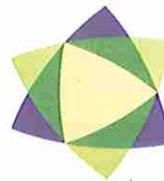
Asimismo, menciona el porcentaje de llamadas fallidas, su definición, el umbral y el estándar; el tiempo de establecimiento de llamada, retardo local, retardo internacional, parámetros móviles (pm), comunicaciones interrumpidas, el área de cobertura móvil y velocidad de transferencia local e internacional.

Luego de la exposición brindada por los señores representantes de la firma Telecommunications Management Group, Inc, con respecto al proyecto de análisis y recomendaciones para el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, el Consejo considera oportuno dar por recibida la citada explicación y de forma unánime acuerda:

ACUERDO 009-070-2014

Dar por recibida la presentación denominada "*Revisión y actualización de los indicadores de calidad del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones*", efectuada por los señores Jan van Rees, Sebastien Poisson y Daniel Leza, representantes de la firma Telecommunications Management Group, Inc.

NOTIFIQUESE.



6.2. *Dictamen técnico sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canales de televisión digital.*

De inmediato, la señora Méndez Jiménez somete a consideración del Consejo el dictamen técnico sobre la solicitud de uso experimental de frecuencias para los canales de televisión digital. Sobre el tema, se conocen los oficios que se citan seguidamente:

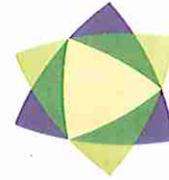
1. 6961-SUTEL-DGC-2014, del 10 de octubre del 2014, Dictamen sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canal de televisión digital de la empresa Televisora de Costa Rica, S. A.
2. 6964-SUTEL-DGC-2014, del 10 de octubre del 2014, Dictamen técnico sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canal de televisión digital de la empresa Génesis Televisión, S. A.
3. 7158-SUTEL-DGC-2014, del 17 de octubre del 2014, Dictamen sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canal de televisión digital de la empresa Televisora Cristiana, S. A.
4. 7169-SUTEL-DGC-2014, del 17 de octubre del 2014, Dictamen sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canal de televisión digital de la empresa Televisión y Audio, S. A.
5. 8011-SUTEL-DGC-2014, del 12 de noviembre del 2014, Dictamen sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canal de televisión digital de la empresa Televisora Sur y Norte, S. A.
6. 8012-SUTEL-DGC-2014, del 12 de noviembre del 2014, Dictamen sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canal de televisión digital de la empresa Teleamérica, S. A.
7. 7061-SUTEL-DGC-2014, del 14 de noviembre del 2014, Dictamen sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canal de televisión digital de la empresa Radio Costa Rica Novecientos Treinta AM, S. A.

El señor Fallas Fallas indica que el tema se trae a conocimiento del Consejo a raíz de la reunión que se efectuó con representantes del MICITT, en busca de la pronta solución de la situación que se presenta con respecto a este asunto. Indica que se deben condicionar los canales que funcionan de manera contraria a lo estipulado por ley, con el propósito de mantener la base técnica sobre la cual se efectuó el estudio.

El señor Gilbert Camacho Mora se refiere al tema de la utilización de frecuencias, las pruebas realizadas sobre la realidad de la propagación para cada uno de los canales interesados y que presentaron la respectiva solicitud.

De inmediato se produce un intercambio de impresiones sobre la autorización de utilización del espectro a los canales y la falta de recuperación de las frecuencias por parte del Poder Ejecutivo, los permisos experimentales y las pruebas realizadas sobre coexistencia, necesarios para la transmisión.

Interviene la funcionaria Rose Mary Serrano Gómez, quien indica que la buena intención de avanzar en este campo debe quedar reflejada y progresar en este proyecto en la medida que el sector lo requiere. En esa línea, señala que lo lógico es que antes de que el Consejo emita un criterio, se discuta lo correspondiente con el MICITT y se comunique debidamente a las partes lo que corresponda.



El señor Fallas Fallas señala que la principal tarea por realizar son las acciones que se debieron adoptar desde el pasado con los concesionarios que cuentan con las frecuencias y que cualquier decisión que se tome, debe ser en conjunto con el MICITT.

La señora Méndez Jiménez se refiere a las posibles acciones que se tomarán para atender el tema con el MICITT.

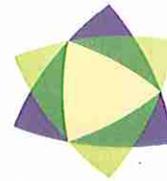
De inmediato, los señores Miembros del Consejo proceden a revisar la redacción de los textos de los permisos indicados.

Luego de una amplia discusión, el Consejo recomienda dar por recibidos los oficios conocidos en esta oportunidad y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas y por unanimidad acuerda:

ACUERDO 010-070-2014

1. Dar por recibidos y aprobar los criterios en borrador que se detallan a continuación:
 - a) 6961-SUTEL-DGC-2014, del 10 de octubre del 2014, Dictamen sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canal de televisión digital de la empresa Televisora de Costa Rica, S. A.
 - b) 6964-SUTEL-DGC-2014, del 10 de octubre del 2014, Dictamen técnico sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canal de televisión digital de la empresa Génesis Televisión, S. A.
 - c) 7158-SUTEL-DGC-2014, del 17 de octubre del 2014, Dictamen sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canal de televisión digital de la empresa Televisora Cristiana, S. A.
 - d) 7169-SUTEL-DGC-2014, del 17 de octubre del 2014, Dictamen sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canal de televisión digital de la empresa Televisión y Audio, S. A.
 - e) 8011-SUTEL-DGC-2014, del 12 de noviembre del 2014, Dictamen sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canal de televisión digital de la empresa Televisora Sur y Norte, S. A.
 - f) 8012-SUTEL-DGC-2014, del 12 de noviembre del 2014, Dictamen sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canal de televisión digital de la empresa Teleamérica, S. A.
 - g) 7061-SUTEL-DGC-2014, del 14 de noviembre del 2014, Dictamen sobre la solicitud de permiso de uso experimental de frecuencias para canal de televisión digital de la empresa Radio Costa Rica Novecientos Treinta AM, S. A.
2. Solicitar a la Dirección General de Calidad la redacción de un oficio con los temas de carácter general que están pendientes en materia de televisión digital, para ser revisado y suscrito por los señores Miembros del Consejo.
3. Convocar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) a una reunión con el fin de revisar los documentos en borrador de los permisos especiales en televisión digital.

NOTIFIQUESE.



6.3. *Informe de análisis de la calidad de los servicios móviles brindados por Telefónica de Costa Rica TC, S. A., Instituto Costarricense de Electricidad y Claro CR Telecomunicaciones, S. A., a nivel nacional.*

Continúa la señora Méndez Jiménez, quien hace del conocimiento del Consejo el informe de análisis de la calidad de los servicios móviles brindados por Telefónica de Costa TC, S. A., el Instituto Costarricense de Electricidad y Claro CR Telecomunicaciones, S. A.

El señor Fallas Fallas brinda una explicación acerca de los problemas presentados con cada uno de los operadores y señala que los planes de mejora aplicados no parecen asociarse con los puntos de atención dispuestos en los informes presentados al Consejo, dado que no se considera que los planes presentados por los operadores cumplan con los requerimientos establecidos por SUTEL.

Indica que el caso de Claro CR Telecomunicaciones, S. A., que se puede considerar el más complejo de todos, dado que no presentó ningún tipo de información, a pesar de lo discutido en diferentes reuniones que se efectuaron.

En vista de lo anterior, señala que la recomendación de la Dirección a su cargo es que los operadores tomen acciones sobre aquellos sitios que en la evaluación efectuada en el 2013, se identificaron como de bajo nivel de cumplimiento y se haga énfasis en la importancia de que hagan del conocimiento de los usuarios dicha información, por un tema de transparencia.

La señora Méndez Jiménez señala que los informes se encuentran a disposición de los usuarios en los mapas que se encuentran disponibles al público, por lo que existe la opción de formalizar la implementación del plan de mejora con la información actualizada.

En relación con este asunto, se discute la posibilidad de solicitar a la Dirección General de Calidad la preparación de una propuesta de plan de mejora que contemple los puntos críticos por operador que se incluirá en dicho plan, un resumen del informe que permita una mejor comprensión al usuario y analizar lo indicado en una próxima sesión extraordinaria.

Con base en la documentación conocida en esta oportunidad y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, el Consejo acuerda de manera unánime:

ACUERDO 011-070-2014

- I. Dar por recibidos y aprobados los informes de la Dirección General de Calidad sobre los servicios móviles brindados por Telefónica de Costa Rica TC, S. A., el Instituto Costarricense de Electricidad y Claro CR Telecomunicaciones, S. A.
- II. Solicitar a la Dirección General de Calidad el diseño del formato del plan de mejora y los puntos críticos por operador que se incluirán en el citado plan.
- III. Solicitar a la Dirección General de Calidad la elaboración de un informe del plan de mejora de la calidad de los servicios móviles brindados por Telefónica de Costa Rica TC, S. A., el Instituto Costarricense de Electricidad y Claro CR Telecomunicaciones, S. A., el cual facilite su comprensión al usuario final.
- IV. Convocar a sesión extraordinaria el lunes 24 de noviembre del 2014, a partir de las 12 horas, con el fin de analizar el resumen citado en el numeral anterior.

**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.**

**6.4. Dictamen técnico sobre la adecuación de los títulos habilitantes de la empresa Tico Pager, S. A.**

En atención a una sugerencia que se hizo sobre el particular y dado lo avanzado de la hora, el Consejo recomienda posponer para una sesión extraordinaria que se llevará a cabo el lunes 24 de noviembre del 2014, el conocimiento de los temas que se indican seguidamente:

1. 7836-SUTEL-DGC-2014, del 06 de noviembre del 2014, Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Tico Pager, S. A.
2. 7837-SUTEL-DGC-2014, del 06 de noviembre del 2014, Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Radio Mensajes, S. A.
3. 7834-SUTEL-DGC-2014, del 06 de noviembre del 2014, Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Fagem Electrónica, S. A.
4. 8134-SUTEL-DGC-2014, del 17 de noviembre del 2014, Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Centroamericana de Ventas, S. A.
5. 7730-SUTEL-DGC-2014, del 03 de noviembre del 2014, Criterio técnico y propuesta de resolución para la modificación de un enlace microondas al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).
6. 8009-SUTEL-DGC-2014, del 12 de noviembre del 2014, Recomendación para la homologación del contrato de adhesión de Radiográfica Costarricense, S. A. denominado "*Contrato de prestación de servicios de telefonía fija (SIP TRUNK-VoIP)*".

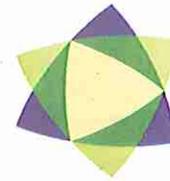
Discutido este asunto, el Consejo resuelve por de manera unánime:

ACUERDO 012-070-2014

Trasladar para una sesión extraordinaria que se celebrará el lunes 24 de noviembre del 2014, a partir de las 12 horas, el conocimiento de los temas que se detallan seguidamente:

1. 7836-SUTEL-DGC-2014, del 06 de noviembre del 2014, Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Tico Pager, S. A.
2. 7837-SUTEL-DGC-2014, del 06 de noviembre del 2014, Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Radio Mensajes, S. A.
3. 7834-SUTEL-DGC-2014, del 06 de noviembre del 2014, Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Fagem Electrónica, S. A.
4. 8134-SUTEL-DGC-2014, del 17 de noviembre del 2014, Dictamen técnico sobre la adecuación de los Títulos Habilitantes de la empresa Centroamericana de Ventas, S. A.
5. 7730-SUTEL-DGC-2014, del 03 de noviembre del 2014, Criterio técnico y propuesta de resolución para la modificación de un enlace microondas al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).
6. 8009-SUTEL-DGC-2014, del 12 de noviembre del 2014, Recomendación para la homologación del contrato de adhesión de Radiográfica Costarricense, S. A. denominado "*Contrato de prestación de servicios de telefonía fija (SIP TRUNK-VoIP)*".

**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.**



ARTÍCULO 7

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

7.1 - *Recomendación de selección de Profesional 5 para la Dirección General de Fonatel.*

Ingresan a la sala de sesiones las funcionarias Evelyn Sáenz Quesada, Adrián Mazón Villegas, Daniel Quirós Zúñiga y Paola Bermúdez Quesada.

A continuación, la señora Presidenta somete a consideración del Consejo la recomendación de selección para la plaza de Profesional 5 en la Dirección General de FONATEL. Para analizar la propuesta, se conocen los siguientes oficios:

- I. 8142-SUTEL-DGO-2014, de fecha 17 de noviembre del 2014, mediante el cual la licenciada Evelyn Sáenz Quesada somete a consideración del Consejo el informe de resultados finales del concurso 012-2014, correspondiente a las dos plazas vacantes y especialidades en Economía y Asesoría Legal, pertenecientes a la Dirección General de FONATEL, con el propósito de que se proceda a realizar la fase final del proceso de selección que es el nombramiento de los candidatos (as).
- II. 8149-SUTEL-DGF-2014, del 17 de noviembre del 2014, por medio del cual el señor Humberto Pineda Villegas, Director General de FONATEL, presenta al Área de Recursos la recomendación de selección del candidato al puesto de Profesional 5, en la plaza de Especialista en Asesoría Jurídica.
- III. 8151-SUTEL-DGF-2014, de fecha 17 de noviembre del 2014, por medio del cual el señor Humberto Pineda Villegas, Director General de FONATEL presenta al Área de Recursos Humanos la recomendación de selección del candidato en la plaza de Especialista en Asesoría Económica, clase profesional 5.

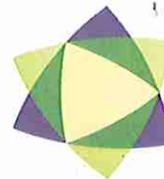
La funcionaria Sáenz Quesada se refiere al proceso de selección llevado a cabo; brinda la información de los candidatos seleccionados y los resultados obtenidos en las pruebas y procesos aplicados, así como a los resultados de las entrevistas efectuadas.

Discutido el tema, según la información aportada y explicación brindada, el Consejo acuerda por unanimidad:

ACUERDO 013-070-2014

1. Dar por recibidos los oficios que se indican a continuación:

- I. 8142-SUTEL-DGO-2014, de fecha 17 de noviembre del 2014, mediante el cual la licenciada Evelyn Sáenz Quesada somete a consideración del Consejo el informe de resultados finales del concurso 012-2014, correspondiente a las dos plazas vacantes y especialidades en Economía y Asesoría Legal, pertenecientes a la Dirección General de FONATEL, con el propósito de que se proceda a realizar la fase final del proceso de selección que es el nombramiento de los candidatos (as).
- II. 8149-SUTEL-DGF-2014, del 17 de noviembre del 2014, por medio del cual el señor Humberto Pineda Villegas, Director General de FONATEL, presenta al Área de Recursos la recomendación de selección del candidato al puesto de Profesional 5, en la plaza de Especialista en Asesoría Jurídica.



- III. 8151-SUTEL-DGF-2014, de fecha 17 de noviembre del 2014, por medio del cual el señor Humberto Pineda Villegas, Director General de FONATEL presenta al Área de Recursos Humanos la recomendación de selección del candidato en la plaza de Especialista en Asesoría Económica, clase profesional 5.
2. Aprobar, en apego a lo dispuesto en el numeral IV del "Procedimiento para llenar plazas vacantes por concurso abierto de la ARESEP y su Órgano Desconcentrado", el nombramiento del señor Francisco Rojas Giralt, cédula de identidad número 1-927-492, para ocupar el puesto de Especialista en Asesoría Jurídica y de la señora Hanny Rodríguez Sánchez, cédula 2-0601-0255 en la plaza de Especialista en Asesoría Económica, clase Profesional 5.
3. Remitir este acuerdo al Área de Recursos Humanos, para que proceda a llevar a cabo las acciones correspondientes, con el propósito de que el señor Rojas Giralt sea nombrado en propiedad a partir de enero del 2015 y la señora Rodríguez Sánchez a la brevedad posible, en el entendido que dichos nombramientos estarán sujetos a un periodo de prueba de hasta 6 meses.

**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.**

7.2 - Recomendación de selección Profesional 2 para la Dirección General de FONATEL.

Seguidamente la señora Maryleana Méndez presenta la recomendación de selección para la plaza de Profesional 2 para la Dirección General de FONATEL. Para analizar la propuesta, se conocen los siguientes oficios:

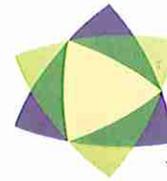
- I. 8141-SUTEL-DGO-2014, de fecha 17 de noviembre del 2014, mediante el cual la licenciada Evelyn Sáenz Quesada somete a consideración del Consejo el informe de resultados finales del concurso 013-2014, correspondiente a la plaza de Gestor Profesional en Finanzas y Contabilidad, clase profesional 2, perteneciente a la Dirección de FONATEL, con el propósito de que se proceda a realizar la fase final del proceso de selección que es el nombramiento del candidato (a).
- II. 8140-SUTEL-DGF-2014, del 17 de noviembre del 2014, por medio del cual el señor Humberto Pineda Villegas, Director General de FONATEL presenta al Área de Recursos Humanos la recomendación de selección del candidato al puesto de Gestor Profesional en Finanzas y Contabilidad, clase profesional 2.

La señora Evelyn Sáenz procede a explicar en qué consistió el proceso de selección llevado a cabo y brinda la información de los candidatos seleccionados, los resultados obtenidos en las pruebas y procesos aplicados así como las entrevistas.

Luego de conocido el tema el Consejo acuerda por unanimidad:

ACUERDO 014-070-2014

1. Dar por recibidos los oficios que se indican a continuación:
 - I. 8141-SUTEL-DGO-2014, de fecha 17 de noviembre del 2014, mediante el cual la licenciada Evelyn Sáenz Quesada somete a consideración del Consejo, el informe de resultados finales del concurso 013-2014, correspondiente a la plaza de Gestor Profesional en Finanzas y Contabilidad, clase profesional 2, perteneciente a la Dirección de FONATEL, con el propósito de que se proceda a realizar la fase final del proceso de selección que es el nombramiento del candidato (a).



- II. 8140-SUTEL-DGF-2014, del 17 de noviembre del 2014, por medio del cual el señor Humberto Pineda Villegas, Director General de FONATEL presenta al Área de Recursos Humanos la recomendación de selección del candidato al puesto de Gestor Profesional en Finanzas y Contabilidad, clase profesional 2.
2. Aprobar, en apego a lo dispuesto en el numeral IV del "*Procedimiento para llenar plazas vacantes por concurso abierto de la ARESEP y su Órgano Desconcentrado*", el nombramiento del señor Oscar Cordero Infante, cédula de identidad número 1-1118-0608, para ocupar el puesto de Gestor Profesional en Finanzas y Contabilidad, clase profesional 2.
3. Remitir este acuerdo al Área de Recursos Humanos, para que proceda a llevar a cabo las acciones correspondientes, con el propósito de que el señor Cordero Infante sea nombrado en propiedad a partir de enero del 2015, en el entendido que dicho nombramiento estará sujeto a un periodo de prueba de hasta 6 meses.

**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.**

7.3 - Recomendación de selección de dos Profesionales 2 en Presupuesto para Área de Planificación Presupuesto y Control Interno de la Dirección General de Operaciones.

La señora Méndez Jiménez presenta la recomendación de selección de dos Profesionales 2 en Presupuesto para el Área de Planificación y Control Interno de la Dirección General de Operaciones. Para analizar la propuesta, se conocen los siguientes oficios:

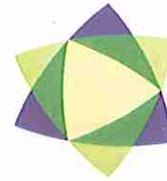
- I. 8143-SUTEL-DGO-2014, de fecha 18 de noviembre del 2014, mediante el cual la licenciada Evelyn Sáenz Quesada, somete a consideración del Consejo el informe de resultados finales del concurso 013-2014, correspondiente a una plaza vacante en la especialidad en Planificación y Control Interno y otra en Presupuesto, ambas clase Profesional 2, pertenecientes a la Dirección de FONATEL, con el propósito de que se proceda a realizar la fase final del proceso de selección que es el nombramiento de los candidatos (as).
- II. 8161-SUTEL-DGF-2014, del 17 de noviembre del 2014, por medio del cual el señor Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones y la señora Lianette Medina Zamora, Jefa de Planificación, Presupuesto y Control Interno, presentan al Área de Recursos Humanos la recomendación de la selección de los candidatos (as) a los puestos de Profesional 2 en Planificación y de Profesional 2 de Presupuesto.

La funcionaria Sáenz Quesada explica el proceso de selección llevado a cabo y brinda la información de los candidatos, los resultados obtenidos en las pruebas y los procesos aplicados, así como en las entrevistas.

Luego de conocido el tema el Consejo acuerda por unanimidad:

ACUERDO 015-070-2014

1. Dar por recibidos los oficios que se indican a continuación:
 - I. 8143-SUTEL-DGO-2014, de fecha 18 de noviembre del 2014, mediante el cual la licenciada Evelyn Sáenz Quesada, somete a consideración del Consejo el informe de resultados finales del concurso 013-2014, correspondiente a una plaza vacante en la especialidad en Planificación y Control Interno y otra en Presupuesto, ambas clase Profesional 2,



pertencientes a la Dirección de Operaciones, con el propósito de que se proceda a realizar la fase final del proceso de selección que es el nombramiento de los candidatos (as).

- II. 8161-SUTEL-DGF-2014, del 17 de noviembre del 2014, por medio del cual el señor Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones y la señora Lianette Medina Zamora, Jefa de Planificación, Presupuesto y Control Interno, presentan al Área de Recursos Humanos la recomendación de la selección de los candidatos (as) a los puestos de Profesional 2 en Planificación y de Profesional 2 de Presupuesto.
2. Aprobar, en apego a lo dispuesto en el numeral IV del "Procedimiento para llenar plazas vacantes por concurso abierto de la ARESEP y su Órgano Desconcentrado", el nombramiento del señor Oscar Moreira Miranda, cédula de identidad número 4-0159-0541, para ocupar el puesto de Profesional 2 en Planificación y a la señora Ana Yanci Calvo Calvo, cédula 5-0335-0956 en la plaza de Profesional 2 en Presupuesto.
3. Remitir este acuerdo al Área de Recursos Humanos, para que proceda a llevar a cabo las acciones correspondientes, con el propósito de que el señor Moreira Miranda y la señora Calvo Calvo sean nombrados en propiedad a partir de enero del 2015, en el entendido que dichos nombramientos estarán sujetos a un periodo de prueba de hasta 6 meses.
4. Dejar establecido que en el caso de la señora Ana Yanci Calvo Calvo, aplicará lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley General de Control Interno que establece:

"Artículo 24.—Dependencia orgánica y regulaciones administrativas aplicables.

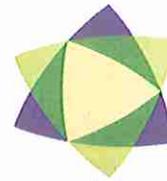
El auditor y el subauditor internos de los entes y órganos sujetos a esta Ley dependerán orgánicamente del máximo jerarca, quien los nombrará y establecerá las regulaciones de tipo administrativo que les serán aplicables a dichos funcionarios. Los demás funcionarios de la auditoría interna estarán sujetos a las disposiciones administrativas aplicables al resto del personal; sin embargo, el nombramiento, traslado, la suspensión, remoción, concesión de licencias y demás movimientos de personal, deberán contar con la autorización del auditor interno; todo de acuerdo con el marco jurídico que rige para el ente u órgano."

**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.**

7.4 -Recomendación de selección de Profesional 2 Economista para la Dirección General de Mercados.

Seguidamente la señora Maryleana Méndez presenta la recomendación de selección para la plaza de Profesional 2 para la Dirección General de Mercados. Para analizar la propuesta, se conocen los siguientes oficios:

- I. 8229-SUTEL-DGO-2014, de fecha 19 de noviembre del 2014, mediante el cual la licenciada Evelyn Sáenz Quesada somete a consideración del Consejo el informe de resultados finales del concurso 013-2014, Clase Profesional 2 (especialidad en economía) perteneciente a la Dirección General de Mercados, con el propósito de que se proceda a realizar la fase final del proceso de selección que es el nombramiento del candidato (a).
- II. 8219-SUTEL-DGM-2014, del 19 de noviembre del 2014, por medio del cual la señora Cinthya Arias Leitón, Jefe de la Dirección General de Mercados, presenta al Área de Recursos Humanos la recomendación de la selección del candidato (a) al puesto de Gestor en Regulación, clase profesional 2.



La señora Evelyn Sáenz procede a explicar en qué consistió el proceso de selección llevado a cabo y brinda la información de los candidatos seleccionados, los resultados obtenidos en las pruebas y procesos aplicados así como las entrevistas.

Luego de conocido el tema el Consejo acuerda por unanimidad:

ACUERDO 016-070-2014

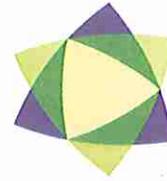
1. Dar por recibidos los oficios que se indican a continuación:
 - I. 8229-SUTEL-DGO-2014, de fecha 19 de noviembre del 2014, mediante el cual la licenciada Evelyn Sáenz Quesada somete a consideración del Consejo el informe de resultados finales del concurso 013-2014, Clase Profesional 2 (especialidad en economía) perteneciente a la Dirección General de Mercados, con el propósito de que se proceda a realizar la fase final del proceso de selección que es el nombramiento del candidato (a).
 - II. 8219-SUTEL-DGM-2014, del 19 de noviembre del 2014, por medio del cual la señora Cinthya Arias Leitón, Jefe de la Dirección General de Mercados, presenta al Área de Recursos Humanos la recomendación de la selección del candidato (a) al puesto de Gestor en Regulación, clase profesional 2.
2. Aprobar, en apego a lo dispuesto en el numeral IV del "*Procedimiento para llenar plazas vacantes por concurso abierto de la ARESEP y su Órgano Desconcentrado*", el nombramiento de la señora (ita) Karla Mejía Jiménez, cédula de identidad número 2-0541-0957, para ocupar el puesto de Gestor Profesional en Regulación.
3. Remitir este acuerdo al Área de Recursos Humanos, para que proceda a llevar a cabo las acciones correspondientes, con el propósito de que la señorita Mejía Jiménez sea nombrada en propiedad a partir de enero del 2015, en el entendido que dicho nombramiento estará sujeto a un periodo de prueba de hasta 6 meses.

**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.**

7.5 -Recomendación de selección de Profesional 2 Economista para la Dirección General de Mercados.

A continuación la señora Presidenta presenta la recomendación de selección para la plaza de Profesional 2 Economista en la Dirección General de Mercados. Para analizar la propuesta, se conocen los siguientes oficios:

- I. 8185-SUTEL-DGO-2014, de fecha 19 de noviembre del 2014, mediante el cual la licenciada Evelyn Sáenz Quesada somete a consideración del Consejo el informe de resultados finales del concurso 013-2014, 2 plazas Clase Profesional 2 (Gestor Especialista en Ingeniería) pertenecientes a la Dirección General de Mercados, con el propósito de que se proceda a realizar la fase final del proceso de selección que es el nombramiento del candidato (a).
- II. 8203-SUTEL-DGM-2014, del 19 de noviembre del 2014, por medio del cual el señor Walther Herrera Cantillo, Director General a.i. de Mercados, presenta al Área de Recursos Humanos la recomendación de la selección de los candidatos a dos puestos de profesional 2, Gestor Profesional en Ingeniería.



La funcionaria Sáenz Quesada se refiere al proceso de selección llevado a cabo; brinda la información de los candidatos seleccionados y los resultados obtenidos en las pruebas y procesos aplicados, así como a los resultados de las entrevistas.

Discutido el tema, según la información aportada y explicación brindada, el Consejo acuerda por unanimidad:

ACUERDO 017-070-2014

1. Dar por recibidos los oficios que se indican a continuación:
 - I. 8185-SUTEL-DGO-2014, de fecha 19 de noviembre del 2014, mediante el cual la licenciada Evelyn Sáenz Quesada somete a consideración del Consejo el informe de resultados finales del concurso 013-2014, 2 plazas Clase Profesional 2 (Gestor Especialista en Ingeniería) pertenecientes a la Dirección General de Mercados, con el propósito de que se proceda a realizar la fase final del proceso de selección que es el nombramiento del candidato (a).
 - II. 8203-SUTEL-DGM-2014, del 19 de noviembre del 2014, por medio del cual el señor Walther Herrera Cantillo, Director General a.i. de Mercados, presenta al Área de Recursos Humanos la recomendación de la selección de los candidatos a dos puestos de profesional 2, Gestor Profesional en Ingeniería.
2. Aprobar, en apego a lo dispuesto en el numeral IV del "Procedimiento para llenar plazas vacantes por concurso abierto de la ARESEP y su Órgano Desconcentrado", el nombramiento de los señores Andrés Felipe Castro Ulate, cédula de identidad número 1-1337-0030 y Patricia Castillo Porras, cédula 4-0200-0480, para que cada uno ocupe un puesto de Profesional 2 (Gestor Profesional en Ingeniería).
3. Remitir este acuerdo al Área de Recursos Humanos, para que proceda a llevar a cabo las acciones correspondientes, con el propósito de que los señores Castro Ulate y Castillo Porras sean nombrados en propiedad a partir de enero del 2015, en el entendido que dichos nombramientos estarán sujetos a un periodo de prueba de hasta 6 meses.

**ACUERDO FIRME.
NOTIFIQUESE.**

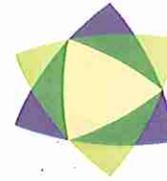
7.5 Vacaciones del personal de la SUTEL durante el fin y principio de año.

Seguidamente, la señora Presidenta somete a valoración de los señores Miembros del Consejo el tema referente a la recomendación de cierre de oficinas y vacaciones de fin de año 2014 en la Superintendencia de Telecomunicaciones.

El señor Mario Campos Ramírez expone el oficio 8193-SUTEL-DGO-2014, de fecha 19 de noviembre del 2014, mediante el cual informa sobre la recomendación del Gobierno de la República, en cuanto a la aprobación del receso navideño para el Sector Público del 22 de diciembre del 2014 al 2 de enero del 2015 (ambos inclusive).

Por lo anterior, solicita el aval de los Miembros del Consejo para conceder vacaciones institucionales a los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones en las fechas mencionadas en el párrafo anterior.

Indica además que es recomendable hacer ver a los Directores Generales y Jefaturas que en los casos que funcionarios que deban de laborar durante los días recomendados de vacaciones, lo comuniquen al Área de Recursos Humanos.



Asimismo, considera necesario solicitar a la funcionaria Ivannia Morales Chaves, Encargada del Área de Comunicación de la SUTEL, que por los medios correspondientes y con la debida antelación, informe sobre los días que la institución permanecerá cerrada al público.

En otro orden de cosas, el señor Campos Ramírez menciona que el pago correspondiente al aguinaldo se depositará el 4 de diciembre del 2014 en las cuentas de los funcionarios y el monto correspondiente al salario del mes de diciembre se depositará en dos trectos, uno el 12 de diciembre y el otro el 19 de diciembre del 2014.

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

ACUERDO 018-070-2014

1. Dar por recibido el oficio 8193-SUTEL-DGO-2014 de fecha 19 de noviembre del 2014, mediante el cual el señor Mario Campos Ramírez, Director General de Operaciones, informa sobre la recomendación del Gobierno de la República, en cuanto a la aprobación del receso navideño para el Sector Público del 22 de diciembre del 2014 al 2 de enero del 2015 (ambos inclusive).
2. Conceder vacaciones institucionales a los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones del 22 de diciembre del 2014 al 2 de enero del 2015 (ambos inclusive).
3. Solicitar a las Direcciones Generales de la SUTEL, que en los casos que funcionarios deban de laborar durante los días recomendados de vacaciones, lo comuniquen al Área de Recursos Humanos para que no procedan con el rebajo automático de las vacaciones. Consecuentemente con lo anterior, las Direcciones y Jefaturas de la SUTEL podrán autorizar que funcionarios de sus respectivas Áreas puedan laborar durante los días indicados, para lo cual el funcionario que por diversas circunstancias así lo requiera, lo informará a sus superiores jerárquicos con el fin de proceder a comunicar al Área de Recursos Humanos para que no rebaje las vacaciones.
4. Autorizar a la Dirección General de Operaciones que con base en lo informado en esta oportunidad por el señor Mario Campos Ramírez, proceda a la cancelación del aguinaldo el 4 de diciembre del 2014 y del salario del mes de diciembre en dos trectos los días 12 y 19 de diciembre del 2014, respectivamente.
5. Solicitar a la funcionaria Ivannia Morales Chaves, Encargada del Área de Comunicación de la SUTEL, que por los medios correspondientes y con la debida antelación, informe sobre los días que la institución permanecerá cerrada al público.
6. Autorizar a la Dirección General de Operaciones para que haga del conocimiento de los funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones el presente acuerdo.

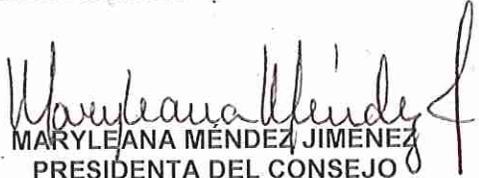
**ACUERDO FIRME.
NOTIFÍQUESE.**

A LAS 20:30 HORAS FINALIZA LA SESIÓN.

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.


LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO
SECRETARIO




MARYLEANA MÉNDEZ JIMÉNEZ
PRESIDENTA DEL CONSEJO