

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 075-2019

A LAS NUEVE HORAS DEL 21 DE NOVIEMBRE DEL 2019

SAN JOSÉ, COSTA RICA

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

Acta número setenta y cinco, correspondiente a la sesión ordinaria celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en la sala de sesiones “José Gonzalo Acuña González”, a las nueve horas del veintiuno de noviembre del dos mil diecinueve. Presidida por Gilbert Camacho Mora, con la asistencia de los señores Hannia Vega Barrantes y Federico Chacón Loaiza, Miembros Propietarios y Walther Herrera Cantillo, Miembro Suplente, quien participa como oyente, dado que el Consejo se encuentra integrado en su totalidad, con excepción del momento en que se analizan los temas de la Dirección General de Mercados, en donde participará como Director General de esa dependencia.

Asisten los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Mercedes Valle Pacheco Rose Mary Serrano Gómez, Ivannia Morales Chaves y Jorge Brealey Zamora, Asesores del Consejo.

ARTÍCULO 1**APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

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

A raíz de la promulgación de la Ley de Competencia, los temas de esa área se verán separados de los temas de la Dirección General de Mercados.

Adicionar:

1. Análisis del oficio OF-0722-SJD-2019 sobre aprobación de participación del señor Federico Chacón en el Programa Ministerial de la GSMA.
2. Análisis del oficio OF-0721-SJD-2019 sobre aprobación de participación del señor Gilbert Camacho Mora en actividad de ciberseguridad en España y Estonia.
3. Análisis del oficio OF-0720-SJD-2019 sobre aprobación de vacaciones del señor Gilbert Camacho Mora para los días comprendidos entre el 9 y el 13 de diciembre del 2019.

AGENDA**1 - APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.****2 - APROBACIÓN DE ACTAS.**

- 2.1 *Acta de la sesión ordinaria 066-2019.*
- 2.2 *Acta de la sesión ordinaria 067-2019.*
- 2.3 *Acta de la sesión ordinaria 068-2019.*
- 2.4 *Acta de la sesión ordinaria 069-2019.*

3 - PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

- 3.1 *Análisis del oficio OF-0722-SJD-2019 sobre aprobación de participación del señor Federico Chacón en el Programa Ministerial de la GSMA.*
- 3.2 *Análisis del oficio OF-0721-SJD-2019 sobre aprobación de participación del señor Gilbert Camacho Mora en actividad de ciberseguridad en España y Estonia.*
- 3.3 *Análisis del oficio OF-0720-SJD-2019 sobre aprobación de vacaciones del señor Gilbert*

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

- Camacho Mora para los días comprendidos entre el 9 y el 13 de diciembre del 2019.*
- 3.4 *Propuesta de traslado de funciones vinculadas a la estimación y monitoreo de los indicadores operativos de la Dirección General de FONATEL a la Dirección General de Mercados.*
 - 3.5 *Informe sobre el recurso de apelación interpuesto por Claro CR Telecomunicaciones, S.A. contra la resolución RDGC-00087-SUTEL-2017*
 - 3.6 *Informe sobre la solicitud de adición y aclaración interpuesta por Century Link Costa Rica, S.R.L. en relación con la resolución RCS-170-2019*
 - 3.7 **CORRESPONDENCIA PARA LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO.**
 - 3.7.1 *Posición e inquietudes de la Cámara INFOCOM y la industria de telecomunicaciones y tecnología, sobre el "Proyecto de Ley N. 20. 661, Ley de Cinematografía y Audiovisual", que se tramita en la Asamblea Legislativa.*

4 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL.

- 4.1 *Cumplimiento de acuerdo 001-054-2018 valoración de conversión de monedas.*

5 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

- 5.1 *Análisis técnico para la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil.*
- 5.2 *Ampliación a la propuesta de dictamen técnico 09350-SUTEL-DGC-2019 sobre la solicitud de cesión de frecuencia de Beepermatic de Costa Rica S.A. a Radiodifusora Gigante LTDA.*
- 5.3 *Ampliación a la propuesta de dictamen técnico 09368-SUTEL-DGC-2019 sobre la solicitud de cesión de frecuencia de Beepermatic de Costa Rica S.A. a favor de Radiorama S.A.*
- 5.4 *Propuesta de dictámenes técnicos sobre solicitudes de licencia y permiso de radioaficionados.*

6 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.

- 6.1 *Excepción de Prescripción para la empresa CREDIT CARD SERVICE.*
- 6.2 *Propuesta para participación de la SUTEL en la 36° Reunión del Comité Directivo Permanente de la CITELE.*
- 6.3 *Postulación de funcionarios para el Programa de Excelencia Regulatoria a celebrarse en Barcelona, España 2020.*
- 6.4 *Informe de Costos para la participación en curso "Program in Cyber Security" del funcionario Christopher Fonseca TI.*
- 6.5 *Informe de Análisis y Recomendación de participación en capacitación "Especialización en Indicadores de Desempeño".*
- 6.6 *Recomendación de nombramiento para la plaza 52203 Gestor Técnico en la Dirección General de Calidad.*
- 6.7 *Recomendación de nombramiento para las plazas 62206 y 62210 en la Dirección General de Calidad.*
- 6.8 *Propuesta de cronograma TI-cumplimiento de normas de la Contraloría General de la República (CGR).*
- 6.9 *Propuesta procedimientos técnicos de la Unidad de Tecnologías de Información (UTI).*
- 6.10 *Propuesta de lineamientos para el seguimiento de recomendaciones de Auditoría Interna.*

7 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS.

- 7.1 *Informe técnico sobre la solicitud de numeración de cobro revertido internacional CMW.*
- 7.2 *Informe técnico sobre solicitud de prórroga de autorización presentada por CABLE PLUS, S.R.L.*
- 7.3 *Informe técnico sobre solicitud de autorización presentada por la empresa CENTRAL DE SERVICIOS PC S.A*

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

8 - PROPUESTAS DEL ÓRGANO TÉCNICO DE COMPETENCIA.

- 8.1 *Propuesta de acuerdo para la suscripción de Convenio de Cooperación SUTEL-COPROCOM.*
- 8.2 *Propuesta de acuerdo para la suscripción de Convenio de cooperación SUTEL-COFECE-COPROCOM.*

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

ACUERDO 001-075-2019

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

ARTÍCULO 2

APROBACIÓN DE ACTAS

2.1 Acta de la sesión ordinaria 066-2019.

Seguidamente la Presidencia presenta la propuesta del acta de la sesión ordinaria 066-2019, celebrada el 23 de octubre del 2019. Conocido en detalle el tema, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 002-075-2019

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 066-2019, celebrada el 23 de octubre del 2019.

2.2 Acta de la sesión extraordinaria 067-2019.

A continuación, la Presidencia presenta la propuesta del acta de la sesión extraordinaria 067-2019, celebrada el 29 de octubre del 2019. Conocido en detalle el tema, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 003-075-2019

Aprobar el acta de la sesión extraordinaria 067-2019, celebrada el 29 de octubre del 2019.

2.3 Acta de la sesión ordinaria 068-2019.

Seguidamente la Presidencia presenta la propuesta del acta de la sesión ordinaria 068-2019, celebrada el 1° de noviembre del 2019. Conocido en detalle el tema, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 004-075-2019

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 068-2019, celebrada el 1° de noviembre del 2019.

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

2.4 Acta de la sesión ordinaria 069-2019.

Procede la Presidencia a presentar la propuesta del acta de la sesión ordinaria 069-2019, celebrada el 4 de noviembre del 2019. Conocido en detalle el tema, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 005-075-2019

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 069-2019, celebrada el 4 de noviembre del 2019.

Se deja constancia de que el señor Federico Chacón Loaiza no la aprueba debido a que no participó en dicha sesión.

ARTÍCULO 3

PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

3.1 Análisis del oficio OF-0722-SJD-2019, sobre aprobación de participación del señor Federico Chacón Loaiza en el Programa Ministerial de la GSMA.

Señala la Presidencia que se recibió el oficio OF-0722-SJD-2019, de fecha 21 de noviembre del 2019, a través del cual la Secretaría de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos comunica el acuerdo 07-50-2019, relativo a la aprobación de la solicitud del señor Federico Chacón Loaiza, Miembro del Consejo, para participar en el Programa Ministerial de la GSMA, que se desarrollará en conjunto con el "Mobile World Congress" (MWC), del 24 al 27 de febrero del 2020, en la ciudad de Barcelona, España, conforme a los oficios 9967-SUTEL-SCS-2019 y 9994-SUTEL-CS-2019, ambos del 5 de noviembre de 2019.

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, y con base en la información expuesta, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 006-075-2019

CONSIDERANDO QUE:

Mediante oficio OF-0722-SJD-2019 del 21 de noviembre del 2019, la Secretaría de la Junta Directiva notifica el acuerdo 07-50-2019 del acta de la sesión ordinaria 50-2019, celebrada el 13 de noviembre del 2019, mediante el cual informa que se aprueba la solicitud presentada por el señor Federico Chacón Loaiza, Miembro del Consejo, para participar en el Programa Ministerial de la GSMA, que se desarrollará en conjunto con el "Mobile Word Congress" (MWC), cuya actividad se realizará del 24 al 27 de febrero del 2020, en la ciudad de Barcelona, España.

DISPONE:

1. Dar por recibido el oficio OF-0722-SJD-2019 del 21 de noviembre del 2019, la Secretaría de la Junta Directiva notifica el acuerdo 07-50-2019 del acta de la sesión ordinaria 50-2019, celebrada el 13 de noviembre del 2019, mediante el cual informa que se aprueba la solicitud presentada por el señor

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

Federico Chacón Loaiza, Miembro del Consejo, para participar en el Programa Ministerial de la GSMA, que se desarrollará en conjunto con el "Mobile Word Congress" (MWC), cuya actividad se realizará del 24 al 27 de febrero del 2020, en la ciudad de Barcelona, España.

2. Trasladar a la Dirección General de Operaciones el oficio al cual se refiere el numeral anterior, a efecto de que lleve a cabo los trámites correspondientes y someta al Consejo en una próxima sesión, la propuesta de gastos para cubrir al señor Chacón Loaiza, su participación en el Programa Ministerial de la GSMA, que se desarrollará en conjunto con el "Mobile Word Congress" (MWC).

ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**3.2 Análisis del oficio OF-0721-SJD-2019, sobre aprobación de participación del señor Gilbert Camacho Mora en actividad de ciberseguridad en España y Estonia.**

Procede la Presidencia a informar que se recibió el oficio OF-0721-SJD-2019, de fecha 21 de noviembre del 2019, a través del cual la Secretaría de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos comunica el acuerdo 06-50-2019, referente a la aprobación de la solicitud del señor Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo, para participar en la visita de conocimiento e intercambio de buenas prácticas en materia de ciberseguridad en España y Estonia, cuyas actividades se llevarán a cabo del 27 al 31 de enero, 2020, conforme a los oficios 9497-SUTELSCS-2019 y 9764-SUTEL-CS-2019 del 18 y 29 de octubre del 2019, respectivamente.

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, y con base en la información expuesta, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 007-075-2019**CONSIDERANDO QUE:**

Mediante oficio OF-0721-SJD-2019 del 21 de noviembre del 2019, la Secretaría de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, mediante acuerdo 06-050-2019 de la sesión ordinaria 50-2019, celebrada el 13 de noviembre del 2019, notifica la aprobación de la solicitud presentada por el señor Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para participar en la visita de conocimiento e intercambio de buenas prácticas en materia de ciberseguridad en España y Estonia, cuyas actividades se llevarán a cabo del 27 al 31 de enero de 2020, conforme a los oficios 9497-SUTELSCS-2019 del 18 de octubre de 2019 y 9764-SUTEL-CS-2019 del 29 de octubre de 2019.

RESUELVE:

1. Dar por recibido el oficio OF-0721-SJD-2019 del 21 de noviembre del 2019, por cuyo medio la Secretaría de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, mediante acuerdo 06-050-2019 de la sesión ordinaria 50-2019, celebrada el 13 de noviembre del 2019, notifica la aprobación de la solicitud presentada por el señor Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para participar en la visita de conocimiento e intercambio de buenas prácticas en materia de ciberseguridad en España y Estonia, cuyas

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

actividades se llevarán a cabo del 27 al 31 de enero de 2020, conforme a los oficios 9497-SUTELSCS-2019 del 18 de octubre de 2019 y 9764-SUTEL-CS-2019 del 29 de octubre de 2019.

2. Trasladar a la Dirección General de Operaciones el oficio indicado en el numeral anterior, a efecto de que lleve a cabo las gestiones correspondientes y someta al Consejo en una próxima sesión, el informe de gastos para cubrir al señor Camacho Mora su participación en la visita de conocimiento e intercambio de buenas prácticas en materia de ciberseguridad en España y Estonia.

ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE

3.3 Análisis del oficio OF-0720-SJD-2019 sobre aprobación de vacaciones del señor Gilbert Camacho Mora para los días comprendidos entre el 9 y el 13 de diciembre del 2019.

A continuación la Presidencia informa que se recibió el oficio OF-0720-SJD-2019, de fecha 21 de noviembre del 2019, a través del cual la Secretaría de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos comunica el acuerdo 05-50-2019 mediante el cual se autoriza al señor Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que disfrute de parte de sus vacaciones del día 9 al 13 de diciembre de 2019, de conformidad con la solicitud objeto del oficio 9782-SUTEL-CS-2019 del 29 de octubre de 2019.

La Presidencia aclara que mediante acuerdo 05-47-2019, comunicado con el oficio OF-0660-SJD-2019, del 30 de octubre del 2019, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos aprobó solicitud de la señora Hannia Vega Barrantes, Miembro del Consejo, para disfrutar de parte de sus vacaciones el día 11 de diciembre del 2019, de conformidad con lo solicitado mediante oficio 9113-SUTEL-CS-2019 del 7 de octubre del 2019, por lo que es importante definir que para esa fecha deberá asumir la Presidencia el señor Chacón Loaiza.

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, y con base en la información expuesta, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 008-075-2019

CONSIDERANDO QUE:

- I. Mediante oficio 9782-SUTEL-CS-2019 del 29 de octubre del 2019, el señor Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo, solicita autorización a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para que se le concedan vacaciones del 9 al 13 de diciembre del 2019.
- II. Mediante oficio OF-0720-SJD-2019 del 21 de noviembre del 2019, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, mediante acuerdo 05-50-2019 de la sesión 50-2019, celebrada el 13 de noviembre del 2019 autoriza al señor Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo, para disfrutar de parte de sus vacaciones del 9 al 13 de diciembre del 2019.
- III. En virtud de lo anterior, se hace necesario convocar al señor Walther Herrera Cantillo, Miembro Suplente del Consejo para que durante los días 10, 12 y 13 sustituya al señor Camacho Mora, dado que el 9 de diciembre el señor Herrera Cantillo solicitó vacaciones que fueron aprobadas por el

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

Consejo, mientras que el 11 de diciembre estará sustituyendo a la señora Hannia Vega Barrantes, que ya había solicitado previamente dicha fecha como vacaciones, según lo dispuesto mediante acuerdo 008-063-2019 de la sesión 063-2019, celebrada el 10 de octubre del 2019.

- IV. En virtud de la suplencia del señor Walther Herrera Cantillo durante dicho periodo, se hace necesario nombrar a la persona que supla al señor Herrera Cantillo, como Director a.i de la Dirección General de Mercados.
- V. El artículo 95 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, establece que las ausencias temporales de un servidor podrán ser suplidas por el superior jerárquico inmediato o por el suplente que se nombre, en caso de que el primero no quisiera hacer la suplencia. Dicha norma legal señala que el nombramiento puede ser nombrado libremente en caso de que la plaza no esté cubierta por el régimen especial del Servicio Civil.
- VI. Adicionalmente, el artículo 96 de la Ley 6227 citada, establece que el suplente sustituirá al titular para todo efecto legal, sin subordinación, y ejercerá las competencias del órgano con la plenitud de los poderes y deberes que la mismas contienen, así mismo, su nombramiento se hará siempre dejando a salvo la potestad de nombrar un nuevo titular, sin responsabilidad ninguna para la Administración.
- VII. Que el artículo 61 del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios establece que:

“Artículo 61.—Remuneración por recargo de funciones. Todo(a) funcionario(a) nombrado interinamente en un puesto de categoría superior, por ausencia del titular, independientemente de las razones de la ausencia; tendrá derecho a devengar, durante todo el periodo de la ausencia, la remuneración conforme con las condiciones propias del ascendido, según las siguientes reglas:

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

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

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

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

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

(Modificado mediante acuerdo 01 de la sesión 64-2013 de Junta Directiva realizada el 26 de agosto de

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

2013, ratificada el 5 de setiembre de 2013 y publicado en La Gaceta 186 del 27-09-2013.)”

- VIII. Que, en virtud del carácter colegiado del Consejo y superior jerárquico inmediato del Director General de Mercados, este órgano considera inconveniente que la referida ausencia temporal sea suplida por el Consejo, por lo que es necesario conforme al artículo 96 de la Ley 6227 citada, el nombramiento de un suplente.
- IX. Que en el pasado se ha designado a la funcionaria Cinthya Arias Leitón, Profesional Jefe de la Dirección General de Mercados, para sustituir al señor Herrera Cantillo, dado que la funcionaria cumple con los requisitos para llevar a cabo dicha suplencia.

En virtud de los antecedentes y consideraciones de derecho anteriormente indicadas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones:

RESUELVE:

1. Dar por recibido el oficio OF-0720-SJD-2019 del 21 de noviembre del 2019, por medio del cual la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, mediante acuerdo 05-50-2019 de la sesión 50-2019, celebrada el 13 de noviembre del 2019, autoriza al señor Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo, para disfrutar de parte de sus vacaciones del 9 al 13 de diciembre del 2019.
2. En virtud de lo anterior, se hace necesario convocar al señor Walther Herrera Cantillo, Miembro Suplente del Consejo para que durante los días 10, 12 y 13 sustituya al señor Camacho Mora, dado que el 9 de diciembre el señor Herrera Cantillo solicitó vacaciones que fueron aprobadas por el Consejo, mientras que el 11 de diciembre estará sustituyendo a la señora Hannia Vega Barrantes, que ya había solicitado previamente dicha fecha como vacaciones, según lo dispuesto mediante acuerdo 008-063-2019 de la sesión 063-2019, celebrada el 10 de octubre del 2019.
3. Otorgar permiso sin goce de salario al señor Walther Herrera Cantillo en el puesto de Director General de Mercados los días 10, 12 y 13 de diciembre del 2019, tiempo que le corresponde la suplencia ante el Consejo.
4. Nombrar a la funcionaria Cinthya Arias Leitón para suplir al señor Walther Herrera Cantillo en su cargo de Director General de Mercados, de forma interina y en recargo de sus funciones como Profesional, por la ausencia temporal del señor Herrera Cantillo los días, 10, 12 y 13 de diciembre del 2019. De conformidad con lo requerido por el artículo 96 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, su nombramiento se hace dejando a salvo la potestad de nombrar un nuevo titular, sin responsabilidad alguna para esta Superintendencia.
5. Solicitar a la Dirección General de Operaciones que lleve a cabo el trámite respectivo para que, de ser procedente, permitan realizar el ajuste salarial a la funcionaria Cinthya Arias Leitón, conforme con las condiciones propias según el plazo de suplencia en recargo de funciones y de acuerdo con el Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios.
6. Dejar establecido que el 11 de diciembre del 2019, el señor Federico Chacón Loaiza estará asumiendo la Presidencia del Consejo.

ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019**3.4 Propuesta de traslado de funciones vinculadas a la estimación y monitoreo de los indicadores operativos de la Dirección General de FONATEL a la Dirección General de Mercados.**

Ingresar el señor Humberto Pineda Villegas para participar durante el conocimiento del siguiente tema.

Procede la Presidencia a introducir el tema. Cede la palabra al señor Humberto Pineda Villegas.

Señala el señor Pineda Villegas que es muy importante tomar en consideración que sistemáticamente, durante los últimos siete años Sutel ha rendido en un 100% los informes semestrales de rendición de cuentas y en un 100% los informes anuales de rendición de cuentas.

Tal y como lo señala el artículo 40 de la Ley General de Telecomunicaciones, que establece que toda la información de Fonatel debe estar disponible para la Auditoría Interna de la Aresep y que en los informes semestrales y anuales a la Contraloría General de la República, al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y a la Asamblea Legislativa deben incluirse las estadísticas del fondo; estadísticas operativas y demás, eso se ha cumplido a cabalidad.

Señala que se ha logrado avanzar, pero es importante recordar que la Dirección General de Fonatel tiene recursos temporales en áreas estratégicas como control interno, gestión de proyectos y un estadístico que recientemente aprobó el Consejo. Hay una propuesta de estructura para fortalecerla desde hace un tiempo, hay un proyecto POI aprobado por este Consejo, validado y con el visto bueno de Aresep, precisamente para atender esta función de gestión de datos, no como un resultado, sino como la mejora de un proceso que utiliza el sistema propio que ya Sutel tiene.

Los riesgos de que una Dirección como Fonatel, con la responsabilidad que tiene en la administración de los recursos, requiere del uso de sus datos para que el Banco Nacional de Costa Rica sustente la conversión de monedas en el flujo de caja multianual. Ese flujo de caja multianual requiere una serie de información y gestión de esa información para poder Sutel cumplir y suplir con esa gestión.

Señala que se debe recordar que el modelo que se tiene hoy es de una gestión de proyectos que se agrupan en programas que conforman un portafolio y Fonatel con toda su gestión es muy grande. Basada en las mejores prácticas de la gestión de proyectos, con ciclos de vida de los proyectos muy amplios, además de que la gestión integral de estos se hace en conjunto con una serie de instituciones, principalmente con el Banco Nacional de Costa Rica, el Fideicomiso y las Unidades de Gestión. Hoy se tiene un conjunto de proyectos que van trazando por ese ciclo de vida, la mayoría están en la etapa de ejecución, seguimiento y control, pero hay otros proyectos que vienen, hay otras iniciativas que están en proceso y proyectos que están en fase de cierre y para lo cual el mismo Consejo ha tenido informes de cierre de proyectos y sobre esos informes se han realizado informes de fiscalización, conocidos por este Consejo a partir de la información con la que se cuenta y continuando con ese ciclo de vida desde la etapa de inicio hasta la etapa de cierre, en todos se requiere el acceso a la información permanente y constante.

Esta gestión de los proyectos de Fonatel se logra a través de un equipo multidisciplinario, donde prácticamente la Dirección General de Fonatel sólo tiene un recurso, casi que para cada proceso y como lo mencionó al inicio, se tienen recursos para áreas críticas y estratégicas, temporales (en gestión de proyectos, en el estadístico que apenas tiene un año, en la gestión de los datos y control interno), entonces la Dirección ha hecho todos sus esfuerzos sin que esto suene a justificación, con los recursos y las herramientas que tiene, el equipo se ha dedicado -con muchísimo esmero- en tratar de dar el mejor trabajo en todas y cada una de las áreas y tratar de cumplir con nuestras funciones.

Agrega que como lo indica la guía mundial de mejores prácticas para la gestión de proyectos, el uso de datos es absolutamente estratégico y trascendental para poder hacer todas las gestiones, con base en

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

todo eso se presentó al Consejo y este a su vez a Aresep un proyecto POI para, precisamente, así como la Dirección General de Mercados desarrolló un módulo para la Dirección General de Calidad, que lo desarrolle para la gestión de datos de Fonatel. Este proyecto POI está en marcha y sistematizará todas las reglas de validación, todas las mejores prácticas que ha hecho la Dirección General de Mercados, para que cualquiera pueda hacer uso y tener acceso a esos datos; si el Consejo quiere solicitar a la Dirección General de Mercados que -a través de esta herramienta, cuando estén cargados todos los datos-, le muestre los informes de Fonatel, lo puede hacer, pero igual si los solicita a Sutel, también se le dará el mismo dato. Eso lo que hace es cumplir precisamente el objetivo del espíritu -a nuestro criterio- lo que se busca es la confiabilidad y la trazabilidad de los datos y en eso se trabaja.

Agrega que a criterio de esa Dirección, este es un logro de los objetivos comunes, tanto del Consejo, como de las Direcciones Generales de Fonatel y Mercados y la consecución de los objetivos superiores. Esto permite generar los informes técnicos de procesos como las autorizaciones de pagos que se presentan al Consejo, los cálculos de penetración, el flujo de caja multianual, que es la base para la proyección de inversiones y el cambio de moneda, que exige un nivel operativo diario de datos e información.

Lo que se está haciendo es transformar precisamente este proceso a través de las mejores prácticas de un proyecto POI que está conceptualizado para diseñar, desarrollar e implementar un módulo de indicadores dentro del sistema SITEL, que permita calcular los indicadores de la Dirección General de Fonatel, una solución de *business intelligence* que permita analizar los datos recopilados por medio de SITEL y un sitio web que permita visualizar la información y los indicadores.

Para ello se requiere apoyo y se ha obtenido, tanto de la Dirección General de Mercados como de la Unidad de Tecnologías de Información, sin embargo la Dirección General de Fonatel requiere más apoyo. Esto permitiría lograr los objetivos a través de una decisión estratégica que sería la actuación de las diferentes áreas de Sutel para lograr un objetivo común. Ese es un proceso que está en marcha. Al transformarse esa parte que hoy se genera de una manera más manual, por la cual toda Sutel ha pasado, este proyecto POI lo que va a hacer es precisamente plasmar como Sutel puede hacer uso de todos los datos, incluidos los de Fonatel y también considerar la advertencia de ARESEP sobre la consideración de los expedientes y la información, proceso que también está en marcha y que tiene que ver con la gestión de los datos.

Se conversaba sobre la posibilidad de que las dos Direcciones pudieran presentar al Consejo una visión compartida para una buena decisión estratégica y estructurada que contemplara también un proceso de calidad; se es consciente de que esto requiere de una serie de ajustes y mejoras en los procesos de calidad que le darían trazabilidad y visibilidad a todos los datos bajo los parámetros que tiene establecidos la Dirección General de Mercados.

Es posible que sea un logro de los objetivos comunes de todas las áreas, es decir, que la estandarización, la trazabilidad y la rendición de cuentas estén integradas, porque aquí hay un tema muy importante que es atender la causa raíz, que se atiende a través de una serie de procesos y medidas, evitar duplicidades, mantener el acompañamiento de la Dirección y que el la Unidad de Tecnologías de Información se sume a tratar de tener este proyecto POI lo antes posible.

Existe acuerdo con una serie de elementos que la Dirección General de Mercados ha estipulado, trabajar en los ajustes con el Fideicomiso, la Unidad de Gestión y los operadores es algo que se está haciendo para mejorar el proceso.

El Consejo decidió que haya una entrega trimestral de los informes de avances de los proyectos, en los que se incluirán todas las plantillas y a partir de ese momento todos tendrán acceso abierto a los datos, eso le permitiría a la Dirección General de Mercados validar y generar mayor confianza y tranquilidad.

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

Al ser las 4:30 ingresa la funcionaria Cinthya Arias Leitón.

El señor Walther Herrera Cantillo señala que la idea de que sea la Dirección General de Mercados la que lleve los datos estadísticos de la Dirección General de Fonatel ha salido de los señores del Consejo y con gusto se han realizado los esfuerzos para buscar la trazabilidad de los mismos, cooperar con el Consejo según los requerimientos que este ha considerado convenientes, por esa razón, ayer se trabajó en una propuesta de acuerdo que solicitó el Consejo para buscar la manera de cómo establecerse el proceso de traslado de la administración de los datos de Fonatel a la Dirección General de Mercados.

La propuesta plantea un proceso de al menos un año para tener validados los datos, es un tema muy complicado en donde, además, se manejarán datos que se expondrían al público. La propuesta consiste en un análisis de cómo podría ir paulatinamente y cuál sería la participación de las dos Direcciones en este proceso, cuyo acompañamiento de la Dirección General de Fonatel a la Dirección General de Mercados sería de al menos un año, primero se deben establecer cuáles son los datos que se quieren, cuál es la definición de los indicadores, cuál es el proceso de validación de cada uno de los datos y cuál es el resultado que se quiere. El escenario que se propone es el que se considera desde el punto de vista técnico, el que permitiría un traslado certero, ordenado y armonizado, si esa es la voluntad del Consejo.

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

El funcionario Jorge Brealey Zamora señala que en la revisión de la propuesta de acuerdo se identifican objetivos en común. El dato no es exclusivo del mundo de las estadísticas, los datos son un antecedente necesario para el conocimiento de algo, entonces funciona para las estadísticas que la Dirección General de Mercados decida planificar o hacer según lo que se le indique por el parte del Consejo, requiere de un dato con una serie de cualidades específicas y características, que lo señalaba el señor Herrera Cantillo, dependen también de los indicadores que se quieran establecer como medidas, sin embargo, los datos se requieren por parte de otra Dirección para gestionar sus proyectos y administrar. Aquí el asunto es que, si a la hora de gestionar los proyectos el dato se registra de una manera que después imposibilita a otro proceso, o hacer un reproceso diferente, es donde considera que existirían problemas. El dato sirve para la rendición de cuentas, para la gestión de proyectos y programas, para cualquier otra dirección de administración de proyectos y administración del fondo. Hay que distinguir que la estadística lo que pretende, a través de un método aleatorio o de probabilística, es analizar comportamientos y entender mejor los hechos para la toma de decisiones, puede ser de mucho gusto para la institución, para el país, pero no abarca todo el quehacer de todas las administraciones, si bien las estadísticas son de mucho uso, se pasaría por el área de estadísticas todo lo demás que existe en cuanto a la generación de datos para la toma de decisiones de todas las áreas de la institución. Lo importante aquí es que para los datos que vayan a requerir un área o un proceso respectivo técnicamente o propiamente de estadísticas, deben crearse una serie de indicadores para entender un comportamiento y cifrar una posible solución a un problema que requiera el Consejo o alguna área de la Superintendencia, ese dato viene de una fuente, en este caso podría venir de Fonatel y debe tener una serie de condiciones.

Según lo expuesto por los señores Herrera Cantillo y Pineda Villegas, debería entenderse la solución de cómo las áreas generan los datos que requiere el área de estadísticas, de la forma en que los estándares y metodologías establecen, pero cuando se entiende que se trasladan funciones, se entiende que una dirección genera sus propios indicadores para estadísticas, no indicadores de desempeño o gestión, eso impediría administrar adecuadamente sus propios procesos o gestionar el cumplimiento de sus programas y proyectos, ello conlleva que el no poder decir qué indicadores aplicar para la gestión, para su propia administración, podría generar algún tema de competencia, por cuanto en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF) se establece que es función de la Dirección General de Fonatel administrar el fondo y garantizar el cumplimiento de los operadores en cuanto a la difusión de los programas y proyectos.

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

Se debe distinguir que la gestión de proyectos incluida dentro de la función de la administración del fondo es garantizar el cumplimiento -entre otras cosas- y requiere precisamente de datos e indicadores propiamente de desempeño en la gestión de proyectos.

La reciente ley que derogó la anterior ley del Sistema Nacional de Estadística, ley 9694, establece la creación de una unidad especializada en estadística o un proceso especializado, en la actualidad se tiene un proceso especializado, que debería estar a cargo de un perfil profesional y con las funciones de esta área y claramente una función de esa área sería recopilar, definir e instruir el cómo esa información estadística, a lo interno de cada institución, debe manejarse. Pero eso no implica que el registro o donde conste esa información y los datos, sea precisamente producida ahí, precisamente para sus estadísticas pide la información a otra área, obviamente todas las demás Direcciones tienen sus propios indicadores. Lo que deduce es que no es un problema o no debiera ser un problema de traslado de funciones, porque en todo caso las funciones del proceso estadístico que está en el área de mercados son distintas a las funciones de la administración de un fondo, pero la producción de datos y la determinación de indicadores no son excluyentes la una de la otra, porque son necesarias para los procesos de cada quien, El asunto del punto de convergencia es que, y por eso la ley y el espíritu, incluso las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) promovieron la reforma, es que hay en la coordinación precisamente para que, tanto en la metodología como en los lineamientos, el dato se produzca de determinada manera, pero no implica implícitamente que trasladar funciones abarque también trasladar los instrumentos que se requieren para una administración o una gestión de proyectos.

La funcionaria Rose Mary Serrano Gómez indica que tal vez la necesidad que provoca o convoca a esta discusión es más por el monitoreo de indicadores que por la exposición de fondo y de los datos que maneja la Dirección General de Fonatel, acotando esos procesos, diferenciándolos, se puede no llegar al punto de hablar de traslado de funciones, sino de claramente delimitar, porque si cree en una unidad de mercados especializada en estadísticas, no sólo en el monitoreo de los proyectos y programas de Fonatel, sino de los de calidad y los demás propios del sistema de la industria de las telecomunicaciones, obviamente cada dirección requiere de su propia base de datos interna en todas sus áreas, en la financiera por ejemplo: no ve cómo eso se sustituye, porque son los datos para construir el presupuesto, para construir los programas, entonces podría haber un acompañamiento de apoyo para la definición de lo que pueden ser las variables a monitorear, a la dirección en todas sus otras recepciones de datos, pero aquí el tema del monitoreo de indicadores le parece que es el factor clave a llevar a cabo y distinguir cuáles son esos indicadores que la Dirección General de Mercados llevaría, que no es que toda la data, indistintamente de lo que se trate Fonatel, lo lleve la Dirección General de Mercados, en el sentido tan amplio como lo expuso el director de Fonatel, ahí se requeriría del traslado de funciones para lo cual se debería realizar un ajuste al RIOF, porque se estarían llevando funciones propias que son de la Dirección General de Fonatel, si se hace una distinción entre lo que es el acompañamiento que podría requerir la dirección, si así lo decidiera el Consejo, en materia de producción de la información y otro es la definición del monitoreo de los indicadores propios del que se centralice en una fuente oficial y que sea la única fuente interna o externa a la que se recurra ante cualquier solicitud de información.

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

Interviene la señora Hannia Vega Barrantes, quien procede a presentar estadísticas de sus intervenciones desde junio a la fecha, en temas de Fonatel (1375 páginas), de las cuales un 75% son dedicadas a la corrección de los informes, de los datos que suministra la Dirección General de Fonatel en informes mensuales, trimestrales, semestrales, anuales y en informes a la Asamblea Legislativa.

A esas 1375 páginas se debe adicionar que para cada una de esas intervenciones ha presentado, tanto a los señores Miembros del Consejo como a la Dirección General de Fonatel y a los asesores el propio documento donde se han hecho una a una, inconsistencias metodológicas, inconsistencias de los datos,

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

contradicciones, sumatorias, de forma, fondo o contenido. Eso lo contextualiza cuando ella ingresó a Sutel en el segundo semestre del año 2017, la primera vez que se enfrentó a los problemas de inconsistencias en los informes de la Dirección General de Fonatel, logra identificar el acta en la que se estaba presentando el primer informe del mes de abril, pero el Consejo lo estaba recibiendo 4 meses después. Eso significa que el momento y la oportunidad de acción del Consejo quedaba diluido completamente, porque había pasado un largo plazo para reaccionar a hechos y tomar decisiones y eso tiene que ver mucho con el formato que se tiene de gestión y de gobernanza, que son muchas cosas que desde entonces ha tratado de corregir y aún hoy se están corrigiendo.

Señala que entre esos 1375 folios se pueden desprender las cantidades de solicitudes y de recomendaciones que realizó, así como la reiteración por categorías de señalamientos de errores en los informes. Cuando el señor Humberto Pineda Villegas indica que es evidente que la Dirección General de Fonatel está saturada, es importante indicar que esa Dirección se fue conformando a partir de criterios propios de la Dirección y que este Consejo, cada vez que le ha solicitado plazas y horas extras, las ha generado.

Indica que para ella, no es un tema aislado de una coyuntura de estos últimos meses; sabe que ha sido muy cansado para toda la institución su persistencia durante estos más de dos años cuando lee todas las observaciones en cada informe, pero cada vez que se recibe un nuevo informe ha tenido que volver a solicitar los ajustes, aunque lamentablemente no siempre fueron aceptados. Aquí hay un tema no de queja, porque ella ha propuesto soluciones en forma reiterada, recomendando a la Dirección las mejoras en metodologías, mejoras en presentación de información, mejoras en que los presenten en un mismo periodo de referencia, que no se mezclen elementos, que no se mezclen categorías e indicadores, definición de datos, sin embargo, aludiendo a la sobre carga de los procesos que lleva la Dirección, lamentablemente no ha logrado superarse, no ha logrado mejorarse, más bien en reiteradas ocasiones se han hecho devoluciones de informes.

Indica que el señor Pineda Villegas señalaba, lo dice bien, este Consejo ha aprobado muchos de los informes, pero omite indicar que también este Consejo le ha devuelto muchos de los informes como consecuencia de sus observaciones.

Seguidamente, en una revisión que ha estado haciendo del trabajo y material de Fonatel durante los dos años y meses que ha estado en Sutel, le ha llamado la atención que el Consejo ha instruido para que proceda a corregir y mejorar y de vuelta este Consejo, en forma mayoritaria, aprueba informes en las que hay una leyenda general en que se dice: "*analizamos las observaciones de lo que considerábamos procedente*"; es decir, que la Dirección General de Fonatel no siempre ha aceptado las observaciones, evacuado las dudas y demás. Por lo que ella, en esos casos ha comparado los documentos y cuando corresponde ha votado negativo los informes, porque la incorporación de la mejora no ha sido tal; esto lo contextualiza para que no se interprete que esto es un tema de nuevo, lo que está pasando por ejemplo con el informe anual 2018 con los datos de Cartago - Limón, o de lo que informa La Nación, lo que dice el Ministro, lo que dicen los informes del Viceministerio, este es un tema de fondo en esta institución y si como Consejo no se aprovecha la coyuntura en la que se está, y cuando dice aprovechar lo dice en positivo, que producto de la insistencia del tema de la mejora en esta materia y del tema tan preliminar de la evaluación, -es que se tiene un POI apenas iniciando y le consta, tanto a la Dirección General de Mercados como a la Dirección General de Fonatel- que ha sido titánica la discusión para ponerse de acuerdo en cosas elementales mínimas de qué significa qué cosa, cómo se define un indicador, cómo se definen elementos, más bien eso está retrasando los procesos en esta institución.

Un ejemplo muy actualizado es el propio documento que se ha estado viendo sobre los datos al 2019, un borrador solicitado por los Miembros del Consejo para otros efectos, para un tema de comunicación y en esta presentación se encuentran elementos que son de fondo, cuesta tener en un mismo documento - muestra el documento que tiene en su poder- los mismos periodos de referencia para poder comparar

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

cosas, son elementos básicos para poder tener la información comparativa, saber qué indicadores se están utilizando, tener la capacidad de que cualquier funcionario o área pueda validar la información en forma práctica y comparable. Este documento, contiene en forma flexible los datos; en una misma filmina se encuentran datos trimestrales, semestrales, de un mes, en otra por ejemplo se habla sobre 36 proyectos en desarrollo, pero en el informe anual 2019 se habla de 36 proyectos en que están 7 en formulación, 9 en ejecución, 20 en producción, que son categorías diferentes de medición y que se utilizan indiscriminadamente, luego entre 36 en producción, donde son 9; esas inconsistencias que a veces son aburridas, tediosas, estar diciendo hacen que esta institución se debilite en credibilidad de información y hace que este Consejo tarde cantidades de tiempo repitiendo, revalorando, solicitando a terceros, funcionarios y Direcciones que de buena fe están colaborando, -como bien lo ha dicho el señor Pineda Villegas-, y tengan que hacer en forma específica las revisiones y encuentran datos, como por ejemplo que en el programa 1, 48.246 personas gozan del servicio fijo móvil y en tres documentos que esta institución ha publicado, se dan datos diferentes, para poder validar cuál es el dato real, si esto lo hacemos a lo interno de la institución, imagínense afuera, no se trata de violentar a la Dirección General de Fonatel, no se trata de imponer a la Dirección General de Mercados, se trata de que la institución tiene en este momento una oportunidad de mejora, porque ha logrado madurar y ser un ejemplo regional ante la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en manejo de datos, de definición de indicadores, Regulatel tiene a Sutel como el que le suministra toda la información de tipos de indicadores y demás, en las otras áreas, incluyendo la de calidad.

Recuerda cuando se emitió la primera vez el informe anual -2018- que incluyó la sección de Calidad y Fonatel, el cambio que hay entre un año y otro, donde se ve la madurez institucional, en este caso se está en un momento excepcional. Reitera que tiene 2 años y mese de estar diciendo, promoviendo y buscando soluciones, colaborando con la propia Dirección, recogiendo las mangas, revisando los informes, votando negativamente informes con inconsistencias. Se está en un momento clave, personalmente no está dispuesta a dar un paso atrás en esta materia, puede entender que Fonatel requiere una serie de información, obviamente para su trabajo, está segura de eso, sino no tendría sentido esa Dirección, pero desde el punto de vista de institución, de la información que se genere del avance de proyectos oficialmente, del cumplimiento de metas, de la definición de categorías comparables, trazables, es la Dirección General de Mercados la que en este momento tiene la capacidad, quien en este momento es la que puede ayudarle a Sutel, como un todo, a levantar esto en un corto plazo. La última semana y con enorme sorpresa, tal y como se lo informó al señor Federico Chacón Loaiza la funcionaria Natalia Coghi Ulloa en una reunión que no era para el tema, le hizo un comentario y le informó que identificaron que la Unidad de Gestión del programa 1 remite a la Dirección General de Fonatel en el mes de septiembre, toda la revisión histórica del programa 1 con indicadores no comparables hoy, porque había elementos que modificaron toda la tabla histórica de datos; de eso se enteró en una reunión informal que era para otra cosa, se lo informó a los dos colegas y ninguno sabía en ese momento sobre tal situación. Frente a ese escenario, convocó a la funcionaria Coghi Ulloa, al compañero de estadística de la Dirección General de Fonatel y Erick Irigaray Flores de la Dirección General de Mercados y en conjunto se pusieron a trabajar para ver qué era lo que había pasado, cuál era la información, se definió una estrategia para poder ver la dimensión de esa "pulga", para poder definir una metodología, ayudar a que el informe del trimestre que está atrasado porque tenía ese enorme elemento, suba lo antes posible.

Señala que consta en las actas y en las reuniones lo reiterada, insistente, terca que ha sido en que la información que se utilice en esta institución y hacia afuera, en cualquier documento, presentación o cualquier cosa, cualquier Dirección, funcionarios o el Consejo, sea la que ya se ha validado y aprobado, de otra manera, lo que hace es meter a la Institución en problemas de credibilidad. El poner los datos no es el tema, es el entender por qué eso está generando problemas, si no se entiende qué es el dato y para qué es, porqué se requiere validarlo, porqué se requiere poder compararlo históricamente, para qué es, es de las mayores cosas que le han preocupado y de las que se ha tratado de ocupar.

Cree que lo que corresponde aquí y así lo ha planteado en las reuniones con Miembros del Consejo varias

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

veces, es que el grupo de Mercados-indicadores- sea quien aborde, quien lleve, quien defina tanto las metodologías como los indicadores, que en ese grupo de Mercados participe el compañero de Fonatel, al que se le ha ampliado su contrato, porque cuando ha trabajado con él y Erick Irigaray Flores, se ve fácil la interacción y él necesita acompañamiento, sólo no va a poder levantar esto, y la funcionaria Coghi Ulloa pueda dedicarse en la Dirección General de Fonatel a otras labores que requieren dedicación de un personal, que está haciendo enormes esfuerzos por salir con todos los elementos.

El señor Chacón Loaiza manifiesta que sería bueno procurar que las Direcciones trabajen más en forma integrada, así se aprovecha más la especialidad y experiencia de los funcionarios y los resultados en términos generales -como institución- mejoran mucho cuando se trabaja integralmente y la carga también se aliviana. Esto para tema de indicadores, para los temas de calidad le gustaría que se pensara en un ejercicio similar con las evaluaciones de calidad de la prestación de todos los servicios de acceso universal, integrar a los equipos de calidad, trabajar no como silos, sino de manera más articulada. Esos 2 temas puntuales para el caso de Fonatel, pero está seguro de que se podrían encontrar otras sinergias en las demás Direcciones.

Cree que es muy importante que hay coincidencia en una necesidad de contar con datos más rigurosos, más fiables, que se obtengan de manera más rápida, que estén centralizados, en eso todos están claros, no se tiene total claridad y en eso se debe pasar la línea muy fina, es que a veces se habla de acompañamiento y a veces se habla del traslado de funciones y es muy importante tener claros los objetivos puntuales que se buscan, tener las responsabilidades de colaboración de ambas Direcciones y que este proceso no dificulte el día a día de las otras actividades que debe realizar Fonatel con la información.

En la presentación, el señor Pineda Villegas incluyó una tabla con el uso de la información que se requería para un la toma de decisiones, llevar contabilidad de costos, supervisar proyectos, tener una fluida conversación con el fideicomiso y con las unidades de gestión, para todas las tareas que tiene encomendadas. Si por alguna razón esa información se viera condicionada, dificultaría mucho las tareas que le corresponde hacer, se debe precisar muy bien cuáles son los objetivos de este acuerdo que se está presentando, al leerlo cree que es sumamente general y se podría aterrizar más, se podría tener un acuerdo con algunos nortes y con algunos resultados concretos que se puedan tener y después ir llegando con un cronograma, con actividades, con resultados, como objetivos que se puedan precisar. Se deben precisar muy bien cuáles son las cosas que se quieren hacer y hacerlas muy bien para no tener dificultades y atrasos después.

El señor Camacho Mora manifiesta que en el tema de la correcta información y generación de indicadores operativos para el acceso y servicio universal, hay dos palabras que le golpean la cabeza, una es urgencia y la otra es credibilidad, el sentido de la urgencia -a su criterio- es una urgencia altísima tener credibilidad en los indicadores de acceso y servicio universal que se manejan, porque esta Superintendencia está obligada con otra palabra que es "*transparencia*" por las funciones que ejecuta y por la importancia de las funciones que estamos de ejecutando.

También se debe pensar en los términos de rendición de cuentas, esta Superintendencia le tiene que rendir cuentas a la Contraloría General de la República, al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, a la Asamblea Legislativa y a otras instituciones que siempre solicitan datos, como la Defensoría de los Habitantes, el PROSIC, el sector de telecomunicaciones, y eso tiene que ver con cómo generar los datos operativos de impacto que están teniendo los programas y proyectos. Esto le motiva a indicar que cree firmemente en que toda la operatividad de indicadores, de impacto de indicadores operativos de acceso y servicio universal deben estar dirigidos, gobernados metodológicamente, ejecutados, incluso, por la unidad de esta Superintendencia que ha demostrado mucho profesionalismo, efectividad en la generación de datos y no ha sido casualidad, porque esta Superintendencia ha invertido en esas personas, ha invertido en capacitación, en pasantías en la CMC de España, todos los años se

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

participa en los foros de indicadores de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), son funcionarios a las que esta Superintendencia ha apoyado, ha educado y ha capacitado en ese campo y esto le parece que se tiene que ver desde un punto de vista práctico, de madurez profesional. Reconoce el esfuerzo de la Dirección General de Fonatel, no ha sido fácil, esa Dirección tuvo que implementar programas que eran novedosos en este país; Sutel a través de la Dirección General de Fonatel ha hecho todo nuevo. Ante la encrucijada que esta Superintendencia está teniendo y ante la importancia de generar los datos en forma de cuadro, cree fielmente que la Superintendencia debe aprovechar la experiencia, la capacidad, el personal que tiene la Dirección General de Mercados para asumir esta parte, no quiere decir que la Dirección General de Fonatel no tenga sus propios datos, su propia información, pero para que la Superintendencia pueda generar datos robustos y creíbles debe pasar la gobernanza de este tema a los expertos que en este momento tenemos y aprovecharlos.

La Superintendencia ha invertido gran cantidad de dinero en su capacitación, en su formación, en su relación con el grupo de indicadores de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, no sólo lo cree para la Dirección General de Fonatel, también para la Dirección General de Calidad, la que debe cada vez más tener esa cercanía y esa dedicación al tema de indicadores, liderado por el grupo de mercados, así que más bien los invita a revisar el acuerdo, buscar las palabras adecuadas para que este sentido de urgencia y necesidad vital que tiene la Superintendencia se pueda consignar en la resolución de este tema.

El señor Chacón Loaiza agrega que es muy importante contextualizar lo que se está planteando, porque se dicen cosas de credibilidad, de transparencia, de un montón de cosas y cree en los datos de Fonatel y los datos que ha dado Sutel y la transparencia en la información que se da; que falte rigurosidad, metodología y algunas cosas más, sí, pero no cree que se hayan datos incorrectos, que no haya transparencia, que no están disponibles, que no se entreguen a todas las instituciones que lo han solicitado, en eso hay que tener cuidado, porque en el contexto en el que se está, no se puede describir algo que hasta el momento no ha visto.

La señora Hannia Vega Barrantes añade, para ir valorando en la meta, el proyecto POI denominado Digitel, que está en ciernes, ya debería ser aprobado y debería ya ser trasladado a la Dirección General de Mercados, porque está en proceso de nacimiento ese proceso de transición al que se va, le parece que eso es muy concreto y puntual.

Un segundo tema es el levantamiento de datos de avance de proyecto de cara al cumplimiento de metas, ya se inicia un proceso conjunto de 6 meses, que se puedan depurar las bases de datos, que esa transición histórica de cómo lo levantó la Dirección General de Fonatel y cómo debería de generarse ese tipo de información y ahí se le instruiría al Banco de una vez para que conozcan que en adelante la Dirección General de Mercados será con quién se trabajará directamente las nuevas plantillas, los formatos y los indicadores del tipo de información que se va a suministrar en adelante, así se empieza a enderezar la información que se requiere con las validaciones que se necesitan, pero se entiende que durante esos 6 meses, al menos, se podrá verificar ese levantamiento de información.

La Dirección General de Fonatel lleva muy bien todo el tema de indicadores financieros, el tema de pagos, recuerden que meses atrás ella participó con equipos técnicos y se llegó al nivel de trabajo debe hacer dos tipos de plantillas, dos tipos de informe, uno para pago y otro para los informes de avances, que el tema de pagos evidentemente tiene que quedar en la Dirección General de Fonatel porque es de otro tipo de información de la que se nutre y la Dirección General de Mercados no debería entrar en ese tema cotidiano de pago administrativo, visto la información sobre esos deviene del propio Banco y el equipo de Fonatel la lleva bien, ahí no están las inconsistencias que se han detectado, por tanto los informes trimestrales o mensuales o todo lo referente a pagos seguiría estrictamente en la Dirección General de Fonatel, mientras que los informes trimestrales que faltan en esta transición de 6 meses, deberían seguirse levantando por esa Dirección y validados en forma conjunta para que los que vengan del segundo y tercer trimestre en adelante, mientras se hace la transición completa, vengan de una vez validados con los dos

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

equipos técnicos.

El plazo de 6 meses se le daría a la Dirección General de Mercados para que presente un informe de transición final al Consejo, que indique en qué consistiría, cómo sería, en qué plazos, qué recurso humano se requiere y adicionaría que tanto la autorización para que los funcionarios José Pablo Arguello Leandro y Natalia Coghi Ulloa puedan trabajar con el equipo de la Dirección General de Mercados, iniciando de cero, porque el problema que se ha tenido es si se pasa la información o no se pasa, quién revisa, quién redacta y eso solo causa atrasos, en lugar de trabajar como equipo.

Como un punto 7, para el cartel del fideicomiso, solicitarle a la Dirección General de Mercados que verifique si lo que se está adicionando para efectos del flujo de información, cómo se suministra, se requiere incluir algunos elementos para el fideicomiso entrante. Eso al menos garantizaría en el cortísimo plazo una transición, un respeto a la información que tienen que trabajar ambas Direcciones. Reitera que la coyuntura es perfecta, POI no ha arrancado, está elaborándose y el señor Pineda Villegas ha manifestado en varias oportunidades que han tenido dificultades porque no se ponen de acuerdo en indicadores, en formas.

Es una coyuntura importante porque se ha aprobado una reestructuración en la institución, una parte de competencia y la siguiente a inicios del próximo año con la Dirección General de Fonatel.

Agrega el señor Camacho Mora que valora el esfuerzo que se ha realizado en la Dirección General de Fonatel, tal vez porque recuerda cuando se hizo el fideicomiso, cuando se hizo el primer proyecto, cuando se empezaron a diseñar los proyectos y no ha sido fácil, la gente no tiene conciencia de que esto es un proyecto de telecomunicaciones, tiene 30 años de estar lidiando con temas de telecomunicaciones y nunca un proyecto desde su fase de diseño hasta que lo cierra, son dos, tres, cuatro, cinco años, esto es ingeniería social, por ejemplo en el proyecto de territorios indígenas se tuvo que ir a cada territorio a buscar un acuerdo, y se está todavía en ese proceso. Reafirma el esfuerzo que ha hecho la Dirección General de Fonatel, sin embargo, en esta encrucijada en que se está le parece que lo correcto es que los expertos estadísticos que tiene la institución entren a apoyar en el tema.

El señor Humberto Pineda Villegas añade que en su exposición inició diciendo y reconociendo que hay mucho esfuerzo y mucho trabajo que se ha hecho. Como Director General de Fonatel, lo que esperaba del Consejo era un fortalecimiento de la Dirección a su cargo, apoyo al equipo en todo el proceso. Propusieron a la Dirección General de Mercados para un acompañamiento en todo el tema de calidad, en el proyecto POI están totalmente de acuerdo que lo gestione la Dirección General de Fonatel, aunque también lo puede gestionar la Dirección General de Mercados. Es importante señalar que muchas veces se han presentado datos con un corte y otro a solicitud de los Miembros del Consejo, también manifiesta que es importante dejar claro que el tema de la gestión de los datos y los indicadores no significa en ningún momento un debilitamiento de las funciones y que a partir de eso se materialicen, más bien, se está provocando la posibilidad de materializar una serie de riesgos y eso porque en la Dirección General de Fonatel están en toda la apertura de hacer todos los procesos que sean necesarios, todas las mejoras que sean necesarias, contar con todos los recursos que sean necesarios, tener el apoyo de cualquier dirección y de todos, pero no está de acuerdo, de ninguna manera, en un traslado de funciones y competencias. En eso definitivamente no está de acuerdo, porque si muchos afuera quieren debilitar a Fonatel, lo último que se debería hacer es hacerlo internamente, más bien fortalecerla, se tienen funciones establecidas por RIOF y como Director General de Fonatel tiene la obligación, ante el Consejo, de cumplirlas y para eso se necesitan todas las herramientas, toda la información que se pueda. Una resolución contraria a eso no estaría bien.

El señor Camacho Mora señala que la idea del Consejo siempre ha sido fortalecer a la Dirección General de Fonatel.

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

La funcionaria Cinthya Arias Leitón manifiesta que a raíz de todos los comentarios y de la misma reunión del día anterior, desea dejar claro ante el Consejo y ante el señor Pineda Villegas públicamente que en todo momento el equipo de trabajo de la Dirección General de Mercados ha prestado todo su conocimiento para y de una forma objetiva, tratar de cumplir con las indicaciones que el Consejo le ha dado, que básicamente se han centrado en identificar las acciones de mejora que pudieran darse en el procedimiento de la información en el procedimiento y los pasos que se siguen para poder garantizar un determinado dato. Han sido respetuosos de lo que la Dirección General de Fonatel ha generado y en todo momento lo que se ha hecho es cumplir con la labor que encomendada como técnicos y especialistas en el tema de generación de estadísticas y esto con un bagaje de ya casi 9 años en el proceso de generación, que ha sido un proceso de aprendizaje, de cometer errores y de ir generando también los pasos correctos para que la información salga de la manera correcta. Adicionalmente a todo lo que han mencionado, aunque no logró captar la idea de lo expuesto por el funcionario Brealey Zamora, está el tema de que la Institución pertenece al Sistema Nacional de Estadísticas, que somos partes y porque la Sutel tiene suscrito el código de buenas prácticas estadísticas.

Como institución, no como Direcciones, está llamada a que el proceso de recopilación, de definición de estadísticas y demás, no solamente cumpla con las mejores prácticas que institucionalmente se establecen para los fines de estas entidades que generan estadísticas, sino para los fines y la comparabilidad y la trazabilidad de la información a nivel nacional. El Consejo tiene la decisión y en eso no puede señalar nada al respecto, son ustedes como Consejo quienes deciden, pero sí cree que es importante tomar en cuenta estos elementos para acciones futuras. Se han hecho esfuerzos en la Dirección General de Mercados para ir incorporando en estas prácticas y estos procedimientos y demás, a las mismas áreas de la Dirección General de Mercados; parece mentira, pero ahí formas específicas de cómo generar un gráfico, cómo presentar la información que están establecidas en el código de buenas prácticas estadísticas o al amparo del código. Es una labor de hormiga nivel de la institución el que todos los procesos de captura de información y de generación de estadísticas cumpla con esos mecanismos.

Aparte de esto, le parece importante mencionar y a nombre de todo el equipo de trabajo de la Dirección General de Mercados que en diferentes etapas ha tenido que intervenir, que se tiene una preocupación más de fondo referente a un aspecto que se ha mencionado aquí y es el POI; el POI que corresponde a la forma, Sigitel es el instrumento que se tiene en este momento en la Dirección General de Mercados y se va a incorporar la Dirección General de Calidad para orientar hacia fuera la información, la Dirección General de Fonatel tiene un POI que no necesariamente se llama Sigitel, y ese POI pretendía hacer lo mismo con unos instrumentos y mecanismos diferentes, que generó un proceso de discusión, pero le parece importante que si el Consejo va a tomar una decisión relacionada con las funciones de procesamiento, captura y generación de estadísticas del sector, ese POI no se traslade o se suspenda, porque como le indicaba al señor Pineda Villegas, no pueden decir que el sistema puede funcionar o que el software puede funcionar maravillosamente en la teoría, hasta que le agreguen la información, hasta que definan que es lo que le va a incluir, qué cantidad de información y con qué periodicidad se va a meter. Solo después de esto, se puede saber si el software y el diseño de este cartel es el correcto, hasta ese momento se podrá saber si va a soportar o no lo que se va a licitar; desde su perspectiva, con la experiencia que se ha tenido y con un criterio del equipo de indicadores, se considera que no se puede poner la carreta delante de los bueyes, no se puede definir que vaya a hacer en Sigitel que se metan esos datos para darlos a conocer hacia fuera, como un mecanismo muy importante de transparencia del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, si no se tiene claro qué es y cada cuánto se va a poder incorporar información en ese sistema y si el sistema adecuado, incluso si son los indicadores que el Consejo considera que deben darse por un tema de rendición de cuentas.

Entre los elementos que han mencionado que se pretenden incluir en el acuerdo, considera que debe haber una instrucción en relación a ese proyecto en concreto, para de una vez a nivel de planificación o se suspende y se hacen las gestiones respectivas para no distraer los recursos, porque en la Institución, los carteles no los hace Proveeduría, los hacen los técnicos que después utilizan el sistema, son los que

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

hacen el estudio mercado, son los que definen cuál es la herramienta, entonces sería distraer en un momento muy importante del equipo de indicadores de la Dirección General de Mercados, que tendría o que acompañar o que asumir esta función, según lo que el Consejo decida, sería distraer demasiado a los recursos, muy importantes, para lograr un objetivo en un plazo como el que se está señalando. Inicialmente, cuando se analizó esta posibilidad, se hablaba de 2 años, pero también se sabe que es urgente, ahí también habría que definir un elemento adicional que es si el Consejo van a seguir necesitando informes trimestrales, porque bajo qué criterios, si se está en un proceso de revisión y del procesamiento de la información de Fonatel, bajo cualquier mecanismo, desde la Dirección General de Mercados, es muy importante que el Consejo sepa que si hay que continuar, se puede continuar, pero en algún momento es probable que se requiera realizar un ajuste a la información que se está generando para los siguientes tres meses, en ese plazo de transición que se establecería.

La señora Vega Barrantes aclara que cuando se refería al traslado ya del tema del cumplimiento del POI, es porque según lo que ha consultado en diferentes partes, es evidente que este Consejo requiere una revisión de dónde se ha llegado hasta ahora en el cartel. La suerte y el destino de ese proyecto tiene que venir respaldado de un informe, por eso sugiere trasladarlo ya para que sea la Dirección General de Mercados quien valore si en este momento y en qué condiciones técnicas corresponde, si se continúa o no la licitación, o si se debe posponer y por qué plazo, por esa razón sugirió un plazo de 6 meses, para que se defina cómo sería la transición.

En cuanto a los informes trimestrales de pagos, ya este Consejo trabajó en las tres plantillas y han resultado muy exitosos los informes que se han recibido, para los informes de avances se señalaba que incluso se van a tener que mejorar algunas cosas para solicitar la información. El periodo de 6 meses que está recomendando sería para el segundo informe trimestral, el informe anual y lo que venga, para lo cual ambas Direcciones trabajarían en conjunto. Porque ni la Dirección General de Mercados va a poder asumirlos y rendir los informes, ni la Dirección General de Fonatel va a poder incluir los indicadores ya depurados, porque se van a reconstruir. La lógica es que trabaje en conjunto para la depuración, la estandarización de lenguajes, de criterios, de cómo se suman, de priorización, de trazabilidad y que por lo menos esos vengan ya con esos primeros pilotos de trabajo conjunto. Es claro que no lo pueden asumir de una solo vez, pero es la mejor coyuntura que se puede tener para que empiece la transición.

El funcionario Brealey Zamora indica que la propuesta de acuerdo menciona que por un año habrá un proceso de migración y acompañamiento para el traslado de funciones paralelas, por lo que se debe aclarar qué son funciones paralelas vinculadas a la estimación y monitoreo de los indicadores operativos, porque la Ley del Sistema Estadístico Nacional crea precisamente dentro de cada administración pública, ya sea una unidad para el proceso especializado de estadística o el proceso para que sea creada una unidad. La Sutel tiene el proceso dentro del área de análisis económico de la Dirección General de Mercados y dentro de sus funciones están la de recuperar, de manejar los datos atendiendo los principios del sistema, aplicar el sistema normalizado, formular un plan estadístico anual. Estima que más que un traslado, lo que se debe dar es una instrucción, o sea, si se requiere que las estadísticas de la institución respondan a un interés nacional en el seguimiento de proyectos, que se instruya, porque esas van a ser - de todas maneras- las oficiales que siguen todas las metodologías, estándares y códigos nacionales y lo que responda a la técnica de estadística, porque a veces se tiende a confundir con otro tipo de medidas que se utilizan en otro tipo de procesos como la gestión de proyectos, o lo que indicaba la Dirección. Cree que debe ser una instrucción porque se imagina a un área diciendo que ya tiene la instrucción y dentro de un plan anual de estadísticas tiene que arrojar esta serie de indicadores que con el tiempo van a dar una serie de explicaciones al Consejo, pero se necesita la información. El dato tiene que venir de una serie de características y condiciones no solamente estándares y técnicas de los sistemas que manejan y así se tienen que pedir a las áreas, puede ser Fonatel o cualquier otra. Toda la información que está produciendo desde la gestión de proyectos que es el aspecto específico acotado por la señora Vega Barrantes, se generan como director de proyectos o como en la gestión de proyectos que además esos indicadores se establecen ahí o esa información se establece ahí, porque es la única manera de darle seguimiento y

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

evaluación, pero ahora además va a tener, y por eso hay una coordinación, que seguir una estructura y unos esquemas y ese es otro punto que quería tocar, que es que al final no es esta área o este proceso quien produce el dato, o es el Banco o es la Dirección. Lo que interesa es que en la cuenta donde esté registrada la suministre de determinada manera, igual que se la solicitan a los operadores con una determinada estructura y un mismo canal, porque, y ahí es donde ve el tema, a la hora de proponer el traslado de personal, que habría que ver qué hace cada quién y cómo lo hace en la gestión de un proyecto, no sabe que más aparte de generar el dato.

Concluyendo, señala que a su criterio es un tema más de instrucción a un área que ya tiene la función o lidera el proceso de estadísticas institucionales para un objetivo, todo lo demás se genera por las propias funciones que tiene el área, si tanto una como la otra requiere más o menos personal, debe establecer que áreas o procesos se estarían tocando o creando y debería haber un respaldo de eso, con lo cual se zanja que la Dirección que tiene a cargo la administración del fondo garantice el cumplimiento de los proyectos, tiene la función, no se puede trasladar a cualquier otra área, debe hacer monitoreo y hacer evaluación de sus propios proyectos. Tomar las decisiones en gestión de proyectos son numerosas en tiempos, en plazos, en presupuesto, en una serie de cuestiones y para eso se necesitan los datos que bien se establecen como medidas para la ejecución de los proyectos. Sobre los datos oficiales de la institución, en alguna medida van a ser la fuente, al final lo que vaya a crear el área de estadísticas para la rendición de cuentas u otros, serán los oficiales, cree que es necesario precisar un poco más la propuesta de acuerdo en el contexto de la funciones señaladas por ley, precisar el hecho que no es excluyente que en la gestión de proyectos puedan haber indicadores de desempeño o de la propia gestión del área a la que le corresponde -por RIOF- administrar el fondo.

El tema que se mencionó que no está incluido en la propuesta, pero que podría incluirse, respecto al personal, debería verse a la luz de que al final el dato no es producido en el área de estadística.

De seguido, se discute la mecánica para la redacción del acuerdo.

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, y con base en la información expuesta, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 009-075-2019

1. Dar por recibido la propuesta de traslado de funciones vinculadas a la estimación y monitoreo de los indicadores operativos de la Dirección General de Fonatel al área de análisis económico de la Dirección General de Mercados.
2. Emitir la siguiente resolución:

RCS-301-2019

“SE RESUELVE EL TRASLADO DE FUNCIONES VINCULADAS A LA ESTIMACIÓN Y MONITOREO DE LOS INDICADORES OPERATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL AL AREA DE ANALISIS ECONOMICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS”

EXPEDIENTE FOR-SUTEL-FON-COG-00095-2019**CONSIDERANDO:**

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

1. Que de acuerdo con la Ley General de Telecomunicaciones N°8642 la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) con personalidad jurídica instrumental propia, para administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones, realizar la actividad contractual, administrar sus recursos y su presupuesto, así como para suscribir los contratos y convenios que requiera para el cumplimiento de sus funciones.
2. Que antes del año 2014, la Dirección General de Mercados ha liderado a nivel institucional la producción de información estadística, y a la fecha se ha establecido la medición (recolección, análisis y presentación) y el constante monitoreo de más de cien indicadores de mercado del sector de telecomunicaciones y con esto se ha logrado el incremento en la cantidad y el nivel de especialización en esta materia, principalmente en virtud de la complejidad y los volúmenes de información, así como la especificidad de esta.
3. Que, como parte de sus obligaciones legales de seguimiento y análisis del mercado, la SUTEL cuenta con el Sistema de Indicadores de Telecomunicaciones (SITEL) a nivel institucional.
4. Que SITEL constituye la plataforma institucional que permite a la fecha recolectar y analizar los indicadores estadísticos de mercados, tanto para la Dirección General de Mercados (en adelante DGM) como para la Dirección de Calidad (en adelante DGC).
5. Que SITEL es producto del esfuerzo institucional, así como del aporte continuo de información por parte los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, siendo esta una plataforma conformada por un aplicativo WEB y una solución de Inteligencia de Negocios, con el objetivo de construir los indicadores del mercado de telecomunicaciones de manera automatizada.
6. Que dicho sistema de indicadores permite a la SUTEL la generación de un informe anual de estadísticas del sector mediante la recopilación y análisis de información aportada por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como de la recopilación a través de fuentes primarias o la aplicación de encuestas y mediciones de campo.
7. Que en los últimos años se ha incluido en el informe anual de estadísticas del sector una sección con los aportes presentados por dicha Dirección.
8. Que dicho informe constituye el principal documento a nivel nacional que difunde el comportamiento de los indicadores del sector de telecomunicaciones tanto nacionales como internacionales y con esto se constituye como referente en este ámbito, debido a que engloba de manera articulada la producción estadística inclusiva de todas las Direcciones de la SUTEL.
9. Que dicho informe constituye también un instrumento vital para la toma de decisiones regulatorias en todos los ámbitos de la SUTEL, así como un insumo para la evaluación de políticas sectoriales públicas y la construcción de estadísticas nacionales elaboradas por otras autoridades.
10. Que el SITEL constituye la base para el continuo seguimiento del mercado de las telecomunicaciones y por tanto constituye un eslabón base en los procesos de análisis de las condiciones de competencia en el mercado y de las declaratorias de competencia efectiva de los mercados relevantes.
11. Que, aunque la información e indicadores generados por la DGF no forman parte del SITEL, desde el año 2017 se incorporó en la publicación anual de estadísticas del sector telecomunicaciones, las estadísticas asociadas a los programas con cargo al Fondo Nacional de Telecomunicaciones, esto bajo la coordinación de la DGF.

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

12. Que mediante acuerdo 020–055-2015 la SUTEL, como parte del SEN (Sistema Estadístico Nacional), se compromete a aplicar las mejores prácticas de recopilación, construcción, análisis y divulgación de estadísticas de acuerdo con el Código de Buenas Prácticas Estadísticas de Costa Rica (CBPECR).
13. Que la Ley del Sistema de Estadística Nacional, Ley 9694, regula el Sistema de Estadística Nacional (en adelante, SEN), las instituciones que lo componen, fija las normas básicas para su adecuada coordinación y la obtención de información que permita el desarrollo estadístico de manera veraz y oportuna.
14. Que de conformidad con el artículo 5 de la Ley 9694, *“para hacer efectivo el funcionamiento del SEN, en cada institución perteneciente a este habrá una unidad administrativa especializada en estadística o, en su lugar, un proceso especializado en estadística, a cargo de una persona experta en la materia, cuyo perfil se establecerá en el reglamento de esta ley, quien estará obligada a coordinar sus actividades técnicas con el INEC y a acatar la reglamentación, las normas técnicas, los lineamientos y los protocolos que el INEC, como rector técnico, emita para la producción y divulgación de las estadísticas oficiales.”*
15. Que al ser parte del SEN resulta necesario y prioritario para la SUTEL que las estadísticas producidas mantengan un enfoque integrado y compartan procesos homólogos y trazables en todas sus áreas.
16. Que el Reglamento a la Ley 9694, Decreto Ejecutivo No. 28849-PLAN, establece:

“Artículo 3º—Funciones de las dependencias que conforman el SEN. Todas aquellas dependencias que conforman el SEN, tendrán las siguientes funciones:

 - a. Remitir al INEC la información que se les solicite en los plazos previstos en la Ley.
 - b. Recopilar y manejar los datos atendiendo los principios de confidencialidad, transparencia, especialidad y proporcionalidad que rigen la materia, según el artículo cuarto de la Ley.
 - c. Aplicar el sistema normalizado de conceptos, definiciones, unidades estadísticas, clasificaciones, nomenclaturas y códigos que hagan posible la comparación, integración y análisis de los datos y resultados obtenidos.
 - d. Formular los planes estadísticos en materia de su competencia.
 - e. Participar en el ámbito de su competencia, en coordinación con el INEC, en la formulación del Plan Estadístico Nacional a que refiere el artículo catorce de la Ley.
 - f. Utilizar con fines estadísticos los datos de origen administrativo derivados de su gestión.
 - g. Formular los directorios necesarios para la generación de las estadísticas con fines estatales cuya ejecución les corresponda.
 - h. Publicar y difundir los resultados y las características metodológicas de las estadísticas de interés nacional que produzcan.
 - i. Ordenar los registros y archivos de las estadísticas del Plan Estadístico Nacional, para facilitar, tanto su almacenamiento como la entrega a los usuarios de las informaciones contenidas en los registros y archivos en los términos que establezca la legislación vigente.
 - j. Definir a lo interno de su estructura la dependencia que servirá como contraparte al INEC para efecto de la producción, procesamiento, suministro y análisis de la información estadística.
 - k. Incluir en los presupuestos los recursos necesarios para la elaboración de las estadísticas que les competen dentro del Plan Estadístico Nacional, así como para el desarrollo de los sistemas informáticos y metodológicos que permitan el suministro ágil y oportuno de la información estadística.
 - l. Cualesquiera otras funciones estadísticas que la normativa les encomiende.”
17. Que la DGM y específicamente el área de Análisis Económico, dentro de la SUTEL lleva a cabo el referido proceso especializado en estadística y en virtud de la experiencia adquirida a partir de la presentación del primer informe de estadística de sector de telecomunicaciones 2010 - 2012 en el año 2013, ha desarrollado una robusta metodología para las etapas de recopilación, sistematización y monitoreo de indicadores estadísticos y a la fecha cuenta con procesos maduros y trazables en cada una de estas etapas.

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

18. Que la DGM cuenta y ha desarrollado paulatinamente el conocimiento de sus colaboradores en las áreas de Minería de Datos, Inteligencia de Negocios, uso y aplicación de herramientas especializadas para el manejo de información a gran escala y su aplicación estadística y econométrica para el desarrollo de análisis y la potencialización de la información recopilada, por lo que no solo cuenta con los procesos trazables y debidamente controlados, sino con el *expertise* y conocimiento requerido.
19. Que dada la importancia que para la SUTEL posee la maximización de recursos y aprovechamiento de los procesos y del conocimiento generado a partir de la producción estadística, tanto a nivel del personal funcional como de infraestructura informática invertida.
20. Que ante el constante acompañamiento que se ha requerido del área de Análisis Económico de la DGM, hacia la DGF en los procesos de diseño y estimación de indicadores, así como divulgación de la información producida por esta última área, y, en virtud de la trascendencia institucional de la información y la necesidad de garantizar la concordancia y trazabilidad de los indicadores institucionales.
21. Que dado que resulta fundamental para los diferentes actores del sector (regulador, proveedores y operadores, academia, autoridades económicas, inversionistas y otros), contar de manera oportuna con la publicación de las estadísticas del sector para la toma de decisiones y con puntos focales de solicitud y seguimiento de los procesos de suministro y procesamiento de información del sector.

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, Ley del Sistema de Estadística Nacional, Ley 9694, y demás normativa de general y pertinente aplicación.

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE

1. **ORDENAR** a la Dirección General de Mercados, con cargo del proceso especializado en estadística según Ley 9692, del Sistema Nacional de Estadística, que conforme al artículo 5 de la citada ley y el artículo 3 de su reglamento, a partir de seis (6) meses de la comunicación de este acuerdo, proceda establecer los indicadores necesarios para las estadísticas que permitan monitorear y evaluar los programas y proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad financiados con recursos del Fonatel, conforme la Ley 8642. La Dirección General de Mercados deberá establecer los procedimientos requeridos para que a futuro puedan generarse las estadísticas de acuerdo a los lineamientos y directrices que establezca en seguimiento a las mejores prácticas estadísticas tanto nacionales como internacionales y del Código de Buenas Prácticas Estadísticas de Costa Rica (CBPECR).
2. **INSTRUIR** a la Dirección General de Mercados y a la Dirección General de Fonatel, que dentro de seis (6) meses y de manera transitoria al cumplimiento de lo ordenado en el punto anterior, y con el objetivo de realizar los ajustes y correcciones correspondientes a la información y datos registrados, procedan a levantar conjuntamente los datos de avances de proyectos y programas de acceso universal, servicio universal y solidaridad del Fonatel, a partir de los indicadores de mercados y de los datos de los operadores (o cualquier otros dato o registro administrativo).

Asimismo, instruir a ambas Direcciones Generales para que elaboren en forma conjunta los informes requeridos por el Consejo y correspondientes por ley, durante los próximos 6 meses, incorporando las mejoras que se vayan determinando por la Dirección General de Mercados.

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

3. **INSTRUIR** a la Dirección General de Mercados y a la Dirección General de Fonatel, rendir un informe sobre el proceso una vez que haya transcurrido el plazo de transición de seis (6) meses indicado en los puntos anteriores.
4. **INFORMAR** al Banco Nacional de Costa Rica, como fiduciario del Fideicomiso de Fonatel, que en relación con los programas y proyectos financiados con Fonatel, de conformidad con la Ley del Sistema de Estadísticas Nacional, Ley 9694 y el artículo 3 de su reglamento, la Dirección General de Mercados le corresponde el proceso estadístico de la Superintendencia de Telecomunicaciones, por lo que, esta Dirección General le estará solicitando la información que requiera para la determinación de datos y la definición de indicadores, en la periodicidad, formatos y características que ella defina.
5. **ESTABLECER** que la Dirección General de Mercados analice y recomiende la necesidad de ajustes u observaciones en general que considere técnicamente al proyecto del Plan Operativo Institucionales (POI) de la Dirección General de Fonatel (DGF) denominado "Sistema de Monitoreo de Gestión y Evaluación de Fonatel" y remita a este Consejo un informe dentro de 10 días hábiles.
6. **SOLICITAR** a la Dirección General de Mercados que analice y remita las recomendaciones correspondientes a la propuesta de cartel para el concurso de contratación de Fideicomiso.

ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**3.5 Informe sobre el recurso de apelación interpuesto por Claro CR Telecomunicaciones, S.A. contra la resolución RDGC-00087-SUTEL-2017**

Procede la Presidencia a informar que se recibió el oficio 10239-SUTEL-UJ-2019, del 13 de noviembre del 2019, con el cual la Unidad Jurídica presenta los resultados del análisis al recurso de apelación presentado por Claro CR Telecomunicaciones, S. A. contra la resolución RDGC-00087-SUTEL-2017.

De seguido la señora Brenes Akerman contextualiza el tema. Señala que es una reclamación formal contra Claro CR Telecomunicaciones, S.A., por supuestos problemas de calidad, facturación y terminación anticipada del contrato del servicio de Internet móvil mediante un dispositivo Datacard

Que el 30 de mayo de 2017, el órgano decisor del procedimiento administrativo, emitió la resolución RDGC-00087-SUTEL-2017, en la que resolvió, entre otros, lo siguiente:

"(...)

3. **ORDENAR** a Claro CR Telecomunicaciones S.A. que, en el **plazo máximo de 5 días hábiles**, los cuales corren a partir de la notificación del acto final del procedimiento administrativo debe reconocerle al reclamante, como un crédito en la facturación o mediante la devolución del dinero en efectivo, el monto económico correspondiente al costo de la diferencia entre la velocidad del servicio de Internet móvil contratado (4 Mbps) respecto a la velocidad del plan comercial más cercano a la velocidad efectivamente recibida, el cual según los planes comerciales del operador corresponde a una velocidad de 2 Mbps. Esta compensación económica debe aplicarse en las facturaciones comprendidas entre la fecha en que el usuario presentó la reclamación ante esta Superintendencia, sea 30 de agosto de 2016 y hasta que el mismo rescinda o renueve el contrato, o bien, hasta que el operador demuestre una mejoría en la calidad del servicio de Internet móvil en la zona denunciada, y que esta sea comprobada por la SUTEL.

(...)"

Añade que Claro CR Telecomunicaciones, S. A., alega en su recurso: "Luego de una lectura de la resolución número RDGC-00087-SUTEL-2017, emitida por la Dirección de Calidad de SUTEL, no es posible deducir cuáles son las circunstancias de hecho y de derecho que han llevado a la administración a decidir sobre la aplicación de una

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

compensación basada en una velocidad que arbitrariamente ha sido considerada como "Velocidad Contratada", en contraposición a la velocidad que efectivamente se alcanza. Como fue señalado, los 4 Mbps constituyen una velocidad máxima a la cual podría aspirar el cliente en escenarios ideales, nunca un parámetro objetivo, constitutivo de velocidad acordada".

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

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

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de resolución que se tiene a la vista, y con base en el contenido del oficio 10239-SUTEL-UJ-2019 y la explicación brindada por la funcionaria Brenes Akerman, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 010-075-2019

1. Dar por recibido el oficio 10239-SUTEL-UJ-2019, del 13 de noviembre, 2019, con el cual la Unidad Jurídica presenta los resultados del análisis al recurso de apelación presentado por Claro CR Telecomunicaciones, S.A. contra la resolución RDGC-00087-SUTEL-2017.
2. Emitir la siguiente resolución:

RCS-302-2019**“SE RESUELVE RECURSO ORDINARIO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR CLARO CR
TELECOMUNICACIONES S. A. CONTRA LA RDGC-00087-SUTEL-2017
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD”****EXPEDIENTE: C0262-STT-MOT-AU-01425-2016****RESULTANDO**

1. El 30 de agosto de 2016, el señor Karim Silman Winstanley, cédula de identidad número 8-0062-0100, interpuso ante esta Superintendencia una reclamación formal contra Claro CR Telecomunicaciones, S.A., en adelante Claro, por supuestos problemas de calidad, facturación y terminación anticipada del contrato del servicio de Internet móvil mediante un dispositivo Datacard. Al respecto, indicó específicamente que: *“Luego de aproximadamente 5 llamadas a servicio al cliente de Claro, iniciando la primera semana de contratado el servicio para quejarme de la velocidad obtenida con respecto a la contratada finalmente alguien en Claro me pudo dar un reporte de gestión, situación negada anteriormente (...). Siendo así la situación, Claro violentó la cláusula octava del contrato de servicio con respecto a velocidad, disponibilidad de servicio, y atención de reclamos para el servicio contratado y en la ubicación geográfica registrada para el contrato y ante ruptura de contrato no considero correcto pagar por algo que nunca he recibido y no voy a recibir. Como si esto no fuera suficiente, ahora me llaman constantemente para amenazarme el caso esto (sic) a cobro judicial”* (Folio 2 al 17).
2. Las pretensiones del reclamante son las siguientes: *“Para el servicio de Internet móvil, eliminar los cobros a mi nombre y que Claro respete la ruptura contractual que ya hicieron ellos. Que retiren sus equipos en el mismo lugar donde hicieron entrega”* (Folio 05).

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

3. El 06 de setiembre de 2016 mediante oficio número 06553-SUTEL-DGC-2016, debidamente notificado el día 7 de dicho mes y año, esta Superintendencia citó a las partes a una audiencia de conciliación a las 11:00 horas del 20 de setiembre de 2016 (Folios 18 al 20).
4. El 19 de setiembre de 2016, por medio del correo electrónico, el operador solicitó la suspensión de la audiencia de conciliación; lo anterior, por cuanto consideró necesario realizar de previo, pruebas de calidad del servicio del usuario (Folio 23).
5. El 19 de setiembre de 2016 según oficio número 06900-SUTEL-DGC-2016, notificado a las partes en esa misma fecha, esta Superintendencia suspendió la audiencia de conciliación a solicitud del operador (Folios 21 y 22).
6. La Superintendencia se comunicó mediante llamada telefónica con el señor Silman Winstanley para corroborar la dirección en la cual se presenta el inconveniente de calidad del servicio; al respecto señaló: *"San Pedro Heredia, Calle Los Espinos, del puente, continuar 100 metros en la calle dirección hacia puente Salas y en la Y mantenerse a la derecha 200 metros más, Calle Artavia conocida como Calle Celajes"*. Esta información se encuentra consignada en el oficio número 6946-SUTEL-DGC-2016 del 20 de setiembre de 2016 (Folio 27).
7. El 30 de setiembre de 2016, según correo electrónico, Claro remitió prueba en relación con la reclamación interpuesta por el señor Silman Winstanley (Folios 28 al 55).
8. El 21 de octubre de 2016, la Dirección General de Calidad, mediante oficio número 07896-SUTEL-DGC-2016, notificado el 25 de dicho mes y año, realizó la apertura del procedimiento administrativo sumario, nombramiento del Órgano Director con el fin de verificar y corregir las presuntas anomalías denunciadas por el señor Silman Winstanley, así como averiguar la verdad real de los hechos objeto de la reclamación. Por último, se le solicitó a Claro que aportara las pruebas de descargo suficientes que permitieran refutar los hechos denunciados por el reclamante (Folios 56 al 59).
9. El 02 de noviembre de 2016, Claro, mediante oficio número RI-215-2016, remitió, en tiempo y forma, prueba de descargo para el procedimiento sumario interpuesto por Silman Winstanley (Folios 60 y 61).
10. El 21 de noviembre de 2016, mediante oficio número 08727-SUTEL-DGC-2016 de fecha 18 de noviembre de 2016, el órgano director puso en conocimiento de los interesados el expediente SUTEL-AU-01425-2016 y solicitó la remisión de conclusiones sobre los hechos, fundamento jurídico y prueba producida dentro del presente procedimiento sumario (Folios 62 y 63).
11. El 21 de noviembre de 2016, según correo electrónico, el usuario remitió las conclusiones relacionadas con el procedimiento sumario. Es importante señalar que las mismas no se encuentran debidamente firmadas por el señor Silman Winstanley (Folios 69 al 72).
12. El 29 de noviembre de 2016, mediante oficio número RI-0236-2016, presentado ante esta Superintendencia el 1° de diciembre de 2016, Claro aportó de forma extemporánea las conclusiones relacionadas con el procedimiento administrativo tramitado en su contra (Folios 73 y 74).
13. El 06 de marzo de 2017, por correo electrónico, el usuario solicitó a esta Superintendencia la adopción de una medida cautelar contra Claro, por cuanto señaló que dicha empresa, le manchó el récord crediticio e intentó cobrar por el servicio no disfrutado (Folios 75 y 76).
14. El 27 de marzo de 2017, la SUTEL realizó mediciones de campo tipo *"drive-test"* en la provincia de Heredia, cantón Barva, distrito San Pedro (Folio 133).

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

15. El 28 de marzo de 2017, mediante correo electrónico, Claro le informó al usuario que se encontraba moroso por un monto de ₡ 118.209,00 correspondientes a facturaciones pendientes; sin especificar cuáles son las facturaciones adeudadas (Folio 90).
16. El 28 de marzo de 2017, se le solicitó al usuario remitir las coordenadas geográficas en las cuales se encuentra instalado el servicio; lo anterior, por cuanto la dirección suministrada a folio 27, no era exacta. En esa misma fecha, el usuario envió la información solicitada (Folio 92).
17. El 11 de mayo de 2017, según oficio número 3857-SUTEL-DGC-2017, el órgano director emitió informe final de recomendación del procedimiento sumario por reclamación interpuesta por el señor Karim Silman Winstaley (Folios 93 al 105).
18. El 30 de mayo de 2017, el órgano decisor del procedimiento administrativo, emitió la resolución RDGC-00087-SUTEL-2017 de las 9:55 horas, debidamente notificada el 5 de junio de dicho año. En la misma se resolvió, lo siguiente:

“(…)

 1. **DECLARAR PARCIALMENTE CON LUGAR** la reclamación interpuesta por el señor **Karim Silman Winstanley** contra **Claro CR Telecomunicaciones S.A.** por cuanto efectivamente existe un problema de calidad en el servicio de Internet móvil utilizado mediante el dispositivo Datacard en la zona de Heredia, cantón Barva, distrito San Pedro.
 2. **INFORMAR** al señor Karim Silman Winstanely que, en caso de rescindir de forma anticipada el contrato suscrito debe cancelar el monto correspondiente por terminal subsidiado marca Huawei, modelo E5330.
 3. **ORDENAR** a Claro CR Telecomunicaciones S.A. que, en el **plazo máximo de 5 días hábiles**, los cuales corren a partir de la notificación del acto final del procedimiento administrativo debe reconocerle al reclamante, como un crédito en la facturación o mediante la devolución del dinero en efectivo, el monto económico correspondiente al costo de la diferencia entre la velocidad del servicio de Internet móvil contratado (4 Mbps) respecto a la velocidad del plan comercial más cercano a la velocidad efectivamente recibida, el cual según los planes comerciales del operador corresponde a una velocidad de 2 Mbps. Esta compensación económica debe aplicarse en las facturaciones comprendidas entre la fecha en que el usuario presentó la reclamación ante esta Superintendencia, sea 30 de agosto de 2016 y hasta que el mismo rescinda o renueve el contrato, o bien, hasta que el operador demuestre una mejoría en la calidad del servicio de Internet móvil en la zona denunciada, y que esta sea comprobada por la SUTEL.
 4. **COMUNICAR** a Claro CR Telecomunicaciones S.A. que, en plazo máximo de **10 días hábiles**, los cuales corren a partir de la notificación de la resolución del acto final, debe presentar a esta Superintendencia un informe en donde se detalle el cumplimiento de las anteriores disposiciones.
 5. **PROCEDER** con el cierre y archivo del expediente **SUTEL-AU-1425-2016**, en el momento procesal oportuno” (Folios 133 al 145)”.
19. El 9 de junio de 2017, Claro presentó recurso de revocatoria con apelación en subsidio y nulidad concomitante, contra la resolución RDGC-00087-SUTEL-2017 de las 9:55 horas del 30 de mayo de 2017 de la Dirección General de Calidad (Folios 133 al 145).
20. El 10 de setiembre de 2019, el órgano consultor rindió el criterio jurídico solicitado sobre el recurso interpuesto mediante el oficio número 08207-SUTEL-DGC-2019 (Folios 179 al 192).
21. El 19 de setiembre de 2019 la Dirección General de Calidad emite la resolución RDGC-00219-SUTEL-2019 en la que resuelve el recurso de revocatoria interpuesto por Claro CR Telecomunicaciones contra la resolución RDGC-00087-SUTEL-2017 (Folios 193 al 206).

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

22. El 29 de octubre de 2019 mediante oficio N°09767-SUTEL-DGC-2019, la Dirección de Calidad remitió al Consejo de la SUTEL, el informe que ordena el artículo 349 de la Ley General de Administración Pública respecto al recurso de apelación interpuesto por Claro CR Telecomunicaciones contra la resolución RDGC-00087-SUTEL-2017 (Folios 206 al 214).
23. De conformidad con el inciso 12) del artículo 36 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, corresponde a la Unidad Jurídica emitir el criterio jurídico para la atención de los recursos que deben ser conocidos por el Consejo de la Sutel.
24. El 13 de noviembre de 2019, la Unidad Jurídica emite el oficio 10239-SUTEL-UJ-2019, en el cual rinde el criterio jurídico.

CONSIDERANDO

- I. Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del criterio jurídico rendido mediante oficio número oficio 10239-SUTEL-UJ-2019, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor, lo siguiente:

“III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN POR EL FONDO

1. DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO

En resumen, los argumentos expuestos en el recurso son los siguientes:

- *El “Por tanto III” de la resolución RDGC-00087-SUTEL-2017 no resulta conforme a derecho en la medida que surge de una indebida interpretación del artículo 5° del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS). Por lo que el acto posee una indebida fundamentación y carencia de motivo, de conformidad con las disposiciones de la Ley General de Administración Pública.*
- *La propia naturaleza de los servicios móviles (datacard bajo nuestro caso de estudio) en relación con las velocidades de los servicios de datos, se expresan en condiciones de “hasta” y no en condiciones “de”, tal y como se pretende hacer ver en la resolución.*
- *Por la propia naturaleza del servicio, las velocidades son variables y dependen de diversos elementos y factores, por lo que no es posible garantizar a los clientes una velocidad “X” fija, en cualquier circunstancia.*
- *La resolución número RDGC-00087-SUTEL-2017 es insistente al señalar que el bajo desempeño del servicio de internet móvil del datacard, en el área indicada por el reclamante, no cumple con la velocidad suscrita por el actor (4 Mbps), sino que únicamente llega a satisfacerse un 45% de tal expectativa de transferencia, según mediciones realizadas por SUTEL. Esto tomando en consideración la existencia de una diferencia entre “la velocidad del servicio de internet contratado” y el “servicio efectivamente brindado”. En este sentido, una vez más, exhortamos a no desconocer las múltiples ocasiones en que los distintos operadores hemos hecho ver al regulador su error al tratar de utilizar términos y definiciones no contenidos en la regulación, tales como “velocidad contratada” y “velocidad del servicio efectivamente brindado”.*
- *Dichos conceptos representan una aspiración del regulador, que no cuentan con sustento normativo y que, en reiteradas oportunidades se lo hemos hecho ver, al punto de que, ante su insistencia en incluirlos dentro de la propuesta del nuevo Reglamento de Calidad, los operadores se opusieron y finalmente dichas definiciones fueron excluidas. Según se desprende del nuevo Reglamento de Calidad, el cual de conformidad con su artículo 53 entrará en vigor doce meses de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta, en ningún momento se establecieron umbrales con cumplimiento del 100%. (...) Siendo consecuentes con el análisis previo, al no ajustarse a criterios técnicos, resulta de imposible aplicación llegar a los niveles del 100%, cuando ni siquiera el Reglamento de Calidad así lo establece.*
- *Lo mismo sucede con la utilización que erróneamente utiliza la Dirección de Calidad en cuanto al término “de” al indicar que CLARO ofreció una velocidad “de” 4 Mbps, cuando lo correcto es que se ofreció una velocidad de “hasta” 4 Mbps, tal y como consta en el expediente administrativo de esta*

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

- reclamación y que esa Dirección decidió ignorar.*
- *La velocidad real experimentada por el cliente se ve afectada por una serie de variables internas y externas que son de imposible control para el operador. Además de que no se trata de servicios dedicados ni con suscripción 1:1, razón por la que no comprendemos la intención de la Dirección de Calidad de pretender desconocer dichos parámetros técnicos y aplicar conceptos que no se encuentran en la regulación.*
 - *La motivación, es un requisito de forma esencial para la validez del acto administrativo, según se deriva de lo dispuesto por el artículo 136 de la Ley General de Administración Pública.*
 - *Luego de una lectura de la resolución número RDGC-00087-SUTEL-2017, emitida por la Dirección de Calidad de SUTEL, no es posible deducir cuáles son las circunstancias de hecho y de derecho que han llevado a la administración a decidir sobre la aplicación de una compensación basada en una velocidad que arbitrariamente ha sido considerada como "Velocidad Contratada", en contraposición a la velocidad que efectivamente se alcanza. Como fue señalado, los 4 Mbps constituyen una velocidad máxima a la cual podría aspirar el cliente en escenarios ideales, nunca un parámetro objetivo, constitutivo de velocidad acordada".*

2. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

Luego de examinar las razones expuestas por la empresa recurrente en su escrito y las resoluciones emitidas por el órgano decisor, es criterio de esta Unidad que los argumentos manifestados en el recurso de revocatoria y apelación en contra de la resolución RDGC-00087-SUTEL-2017 de las 9:55 horas del 30 de mayo de 2017, no logran desacreditar los hallazgos obtenidos en el procedimiento administrativo.

Procedimos a revisar la tramitación del procedimiento administrativo, así como la resolución RDGC-00092-SUTEL-2019 de las 14:31 horas del 30 de abril de 2019, vertida por el órgano decisor y concluimos que se logró comprobar de manera fehaciente que:

- *Existen deficiencias respecto al nivel de cobertura móvil en la red 3G en la zona de Heredia, cantón Barva, distrito San Pedro, siendo que en dicha zona no se garantiza el acceso a los servicios móviles de Claro en el interior de las edificaciones, particularmente el servicio de Internet móvil mediante el dispositivo "Datacard" en la vivienda del señor Silman Winstanley.*
- *El reclamante contrató un servicio de Internet móvil mediante un dispositivo "Datacard", con una velocidad de descarga de datos de 4096 kbps (4 Mbps); no obstante, la velocidad real promedio que disfruta el usuario en la zona denunciada es de 1843.2 kbps. Por lo tanto, resulta evidente que la velocidad del servicio de Internet móvil suscrito por el usuario, no se ajusta a la velocidad real recibida en la zona en cuestión.*
- *Las facturaciones comprendidas entre setiembre de 2015 y febrero de 2016 relacionadas con la línea móvil del reclamante presentaron un consumo promedio mensual de 14.6 GB (Gigabytes) de datos, lo cual refleja que superó la descarga establecida por el operador para el servicio de Internet móvil mediante Datacard. No obstante, este periodo no coincide con la fecha en que el usuario interpuso su reclamación ante esta Superintendencia.*

Así las cosas, los argumentos del recurso de revocatoria con apelación en subsidio no logran desacreditar los hechos probados de la resolución RDGC-00087-SUTEL-2017, los cuales fundamentan la decisión del órgano decisor.

Agregamos que la resolución RDGC-00219-SUTEL-2019, en la que se resuelve el recurso de revocatoria en contra del acto final, analiza de manera puntual los argumentos de la empresa recurrente, como se detalla de seguido:

"(...)

3.1.2. Sobre la aplicación de la relación precio-calidad contemplada en el Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios

En relación con lo argumentado por el operador sobre las condiciones de calidad del servicio de Internet

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

móvil brindado mediante el dispositivo datacard y la velocidad de descarga de datos contratada por el señor Silman Winstanley, resulta fundamental señalar, en primera instancia, que para el momento en que acontecieron los hechos denunciados (30 de agosto de 2016), se encontraba vigente el Reglamento de Prestación y calidad de los Servicios publicado el día 29 de abril del 2009, en La Gaceta N°82. Al respecto cabe señalar que fue en el alcance N°36 del diario oficial La Gaceta del 17 de febrero del 2017, que se publicó un nuevo Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS), el cual entró en vigor hasta el 17 de febrero de 2018; razón por la cual este último no resulta aplicable al análisis de los hechos investigados tal y como lo pretende hacer el operador, de conformidad con lo señalado en oficio número GJ-SPR-095-17.

Al respecto debe destacarse que, según Dictamen N°323 del 20 de setiembre de 1983, criterio sostenido hasta la fecha, la Procuraduría General de la República señaló, en lo que interesa que: "El problema de la retroactividad legal se conoce también como conflicto de leyes en el tiempo, o sea que se traduce en la cuestión consistente en determinar, en presencia de dos leyes, una antigua, que se supone derogada o abrogada, y otra nueva o vigente, actual, cuál de las dos debe regir un hecho, acto, fenómeno, estado, situación, etc. En otras palabras, la retroactividad legal importa por necesidad lógica esta otra cuestión: la supervivencia de la ley derogada o abrogada para regular la materia sobre la que la Ley nueva o vigente pretende operar". (BURGOA, Ignacio; "Las Garantías Individuales"; México, Editorial Porrúa S.A, 1977, pág. 398).

(...)

"Si bien es cierto que la cesación de la vigencia de las normas luego de su abrogación es definitiva, no por ésta razón puede decirse que la norma se ha extinguido, dado que existen numerosos casos en que ello no ocurre así. En efecto, es pacíficamente aceptado, verbigracia, que las normas derogadas siguen aplicables a situaciones nacidas durante el tiempo en que se mantuvieron vigentes... (las leyes) conservan aún, salvo excepciones, su obligatoriedad para las situaciones de hecho anteriores a la realización del efecto abrogatorio, pues sólo han sido sustraídas a su regulación las situaciones sucesivas". (Hernández del Valle, Rubén, "Las fuentes normativas", San José, Costa Rica, Universidad Autónoma de Centro América. 1981, págs. 50-51). (Destacado intencional).

En este sentido, el RPCS que se encontraba vigente para el momento en que acontecieron los hechos investigados, establecía en su artículo número 5 la relación entre la calidad de los servicios de telecomunicaciones y sus precios; en donde cualquier deficiencia en la calidad recibida debe ser compensada mediante un ajuste en la facturación. Asimismo, el artículo número 98 del citado reglamento, el cual resultaba de aplicación en su momento para cualquier servicio de transferencia de datos, señalaba que el cumplimiento del desempeño de la velocidad de transferencia internacional respecto a la contratada debe ser como mínimo de un 80%, esto independientemente del medio de acceso a Internet ofrecido por el operador al usuario, acorde también con lo dispuesto en el artículo 3 inciso h) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642. Por lo que, es claro que el operador desconoce el contenido del citado artículo aplicable para el momento en que se dieron los hechos; razón por la cual, debe rechazarse el argumento del operador respecto a que: "exhortamos a esta Dirección a no desconocer las múltiples ocasiones en que los distintos operadores hemos hecho ver al regulador su error al tratar de utilizar términos y definiciones no contenidos en la regulación, tales como "velocidad contratada" y "velocidad del servicio efectivamente brindado".

Al respecto, según se desprende de la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-00087-SUTEL-2017, el desempeño de la velocidad de descarga de datos internacional respecto a la contratada es de un 45% aproximadamente, lo cual violenta el umbral mínimo establecido en el artículo 98 del RPCS vigente para el momento en que acontecieron los hechos denunciados. En virtud de lo anterior, la Dirección General de Calidad de la Superintendencia de Telecomunicaciones resolvió que, en razón del incumplimiento de lo dispuesto en el citado artículo 98 del RPCS, el operador debía compensar al señor Silman Winstanley, de manera proporcional a las condiciones de calidad de servicio efectivamente recibidas, de conformidad con el artículo 5 del RPCS, lo cual resulta ajustado a derecho y conforme a la normativa que se encontraba vigente para el momento en que se suscitaron los hechos denunciados.

Dicho Reglamento en su numeral 1 disponía que el mismo tenía por objeto desarrollar "...el marco bajo el cual la Sutel establece las condiciones mínimas de calidad de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y las condiciones de evaluación respecto a la calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarias para una eficiente y eficaz prestación por parte de los proveedores

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

de servicios de telecomunicaciones disponibles al público (proveedores) y operadores de redes públicas de telecomunicaciones (operadores), así como las condiciones de fiscalización de su cumplimiento.

Asimismo, establece la relación entre la calidad de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y el precio o tarifa que se cobra a sus usuarios.” (Destacado intencional).

Lo anterior resulta concordante, con lo dispuesto en el artículo 45 inciso 13 de la Ley General de Telecomunicaciones que dispone que es derecho de los usuarios: “Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles.” Lo cual deviene a su vez en una de las obligaciones de los operadores/proveedores según lo dispuesto en el artículo 13 inciso a) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones: “Los operadores y proveedores deberán prestar los servicios de telecomunicaciones de forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el título habilitante otorgado, así como con las establecidas por la SUTEL y en el contrato de adhesión.” (Destacado intencional).

De esta forma, se considera que el argumento de Claro que no existe debidamente fundamentación y que hay una errónea aplicación del numeral 5 del RPCS debe rechazarse.

3.1.3. Sobre la obligación de brindar información sobre las velocidades mínima y máximas de descarga de datos móviles

Por otro lado, en relación con la obligación de señalar las velocidades de carga y descarga de datos móviles en el contrato de adhesión, resulta necesario realizar un análisis histórico la regulación, partiendo desde la resolución número RCS-0122-2013 adoptada por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo número 022-018-2013 de la sesión ordinaria número 018-2013 del 03 de abril del 2013, en donde surgió la preocupación por completar debidamente los contratos de adhesión indicando la velocidad mínima y máxima que debía esperar el usuario final; esto en razón de que la ausencia de esta información afectaba negativamente la expectativa del usuario final, su derecho a recibir información clara, veraz y oportuna para tomar sus decisiones de consumo¹, tal como se muestra de seguido:

“XV. Que el contrato de servicios de telecomunicaciones para la prestación del servicio de Internet móvil que se encuentra debidamente homologado por esta Superintendencia incluye en su cláusula 5 del Anexo de Servicios móviles postpago una referencia a la velocidad mínima y máxima esperada por el usuario final, la cual no es debidamente completada ni informada a los usuarios finales en el momento de la suscripción del servicio. (...)

XVII. Que la ausencia de información clara, veraz y oportuna relacionada con las características de funcionamiento y calidad del servicio de Internet móvil afecta negativamente la expectativa del usuario sobre el uso y disfrute del mismo, ya que no existe relación entre el servicio comercializado y la calidad experimentada por el usuario”.

De esta forma, el argumento del operador que no se consideren las velocidades “desde” y “hasta” para ajustar las compensaciones, debe ser rechazada, por cuanto el usuario tiene el derecho de conocer de previo a la suscripción del contrato la información clara y veraz sobre las velocidades reales de carga y descarga del servicio de Internet móvil, ya que esto es la base para tomar su decisión de consumo, por el cual pagará el precio correspondiente, el cual tiene que corresponder a la calidad ofrecida y comercializada por el operador.

Adicionalmente, en la RCS-122-2013 se señaló lo siguiente sobre el servicio de Internet móvil:

“El servicio de Internet móvil (o servicio de Banda Ancha Móvil como se le conoce comúnmente) tiene

¹ En este sentido el artículo 45 inciso 1 de la Ley General de Telecomunicaciones dispone que es derecho de los usuarios: “Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios...” en concordancia con el numeral 14 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios: “Los operadores o proveedores, previo al establecimiento de una relación contractual con sus clientes o usuarios, deberán suministrarles la información clara, veraz, suficiente y precisa relativa a las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad de los mismos y sus tarifas, los cuales deberán establecerse en el respectivo contrato de adhesión.” (Destacado intencional)

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

particularidades que lo diferencian claramente de los servicios de acceso a Internet que se proporcionan a través de redes cableadas. Dichas diferencias son principalmente en torno al medio de acceso utilizado para acceder a los servicios proporcionados por redes IP. En el caso de tecnologías cableadas, el medio de acceso está constituido por un enlace físico cableado, por ejemplo, un par de cobre, una fibra óptica o un cable coaxial, el cual se extiende desde el nodo de acceso hasta el equipo terminal del cliente o usuario (...).

(...) El caso del medio físico de acceso en las redes móviles presenta condiciones distintas. Para estas redes el enlace físico es simplemente el medio atmosférico que se encuentra entre el nodo de acceso (conocido en redes móviles como Estación Base de Radio o Radio-Base) y el equipo terminal del usuario (por ejemplo, el teléfono móvil). El enlace inalámbrico establecido entre estos extremos tiene características únicas que deben tenerse en cuenta (...) No obstante, al igual que en las redes fijas las tecnologías para la prestación de servicios móviles cuentan con técnicas de ingeniería de tráfico que permiten a los operadores reaccionar ante las demandas de los usuarios, ya sea para ampliar u optimizar sus redes, y con esto brindar un servicio de calidad."

De acuerdo con lo indicado, es obligación del operador o proveedor de servicios, ofrecer un servicio de Internet móvil de calidad, de acuerdo con las condiciones contratadas, independientemente del medio de acceso que se ofrezca al usuario final.

Además, los parámetros de calidad para el servicio de Internet contemplados en el RPCS que se encontraba vigente estaban fundamentados en normativas y recomendaciones emitidas por la UIT, que no hacen distinción si el mismo es fijo o móvil. Es decir, aplican para ambos indiferentemente, por lo que la velocidad acordada o esperada por el usuario no se cumplió en este caso, a pesar de que, si pagó el precio correspondiente, lo que justifica la compensación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del RPCS como en efecto se dispuso.

Por lo que el acto recurrido se encuentra ajustado a derecho y no carece de motivación tal y como lo expone Claro".

De lo anterior es posible acreditar que la normativa aplicable al momento en que se dieron los hechos, establecía lo siguiente:

- *El Reglamento de prestación y calidad de los servicios vigente para el momento en que acontecieron los hechos investigados, establecía en su artículo número 5 que debía existir relación entre la calidad de los servicios de telecomunicaciones y sus precios; en donde cualquier deficiencia en la calidad recibida debía ser compensada mediante un ajuste en la facturación, según el artículo 45 inciso 13 de la Ley General de Telecomunicaciones y 13 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.*
- *El artículo 98 del RPCS vigente para el momento en que se dieron los hechos establecía textualmente que la velocidad de transferencia corresponde a "la relación entre la velocidad contratada (...) entre el cliente y el operador o proveedor y la velocidad real de transferencia (...) que experimentan los clientes (...)", por lo que las aseveraciones que realiza Claro respecto a la supuesta desactualización del lenguaje utilizado en la reclamación resultan carentes de fundamento.*
- *El artículo 45 inciso 1 de la Ley General de Telecomunicaciones y el numeral 14 del Reglamento sobre el Régimen de Protección del usuario final de los servicios dispone que el usuario tiene el derecho y el operador la obligación de brindar información clara, veraz, precisa, suficiente, adecuada y oportuna sobre las condiciones específicas de prestación del servicio, con énfasis en los niveles de calidad y tarifas de los servicios comercializados.*
- *El usuario tiene el derecho de conocer de previo a la suscripción del contrato la información clara y veraz sobre las velocidades reales de carga y descarga del servicio de Internet móvil, ya que esto es la base para tomar su decisión de consumo, por el cual pagará el precio correspondiente, el cual a su vez tiene que corresponder a la calidad ofrecida y comercializada por el operador. Además, los parámetros de calidad a los que se encontraba obligado cumplir el operador recurrente para el servicio de Internet según lo dispuesto en el RPCS que se encontraba vigente, no hacían distinción entre servicios fijos o*

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

móviles. Es decir, aplican para ambos indiferentemente, por lo que la velocidad contratada o esperada por el usuario no se cumplió en este caso, a pesar de que, el usuario pagó el precio correspondiente, lo que justifica la compensación ordenada en el acto recurrido de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del RPCS.

El análisis que realiza el órgano decisor de los argumentos expuestos por la empresa recurrente y los hechos comprobados, resultan suficientes y conforme con la legislación aplicable.

Por lo tanto, la Unidad Jurídica considera que las resoluciones de la Dirección General de Calidad RDGC-00087-SUTEL-2017 (acto final) y RDGC-00219-SUTEL-2019 (resuelve el recurso de revocatoria) están debidamente motivadas y el recurso de apelación debe ser declarado sin lugar."

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

POR TANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, se resuelve

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

1. **DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de apelación interpuesto por la empresa **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A.** contra la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-00087-SUTEL-2017 de las 9:55 horas del 30 de mayo de 2017.
2. **DAR** por agotada la vía administrativa.

NOTIFÍQUESE

3.6 Informe sobre la solicitud de adición y aclaración interpuesta por Century Link Costa Rica, S.R.L. en relación con la resolución RCS-170-2019

Procede la Presidencia a informar que se recibió el oficio 10011-SUTEL-UJ-2019, del 6 de noviembre, 2019, con el cual la Unidad Jurídica presenta los resultados del análisis a la solicitud de adición y aclaración interpuesta por Century Link Costa Rica, S.R.L. en relación con la resolución RCS-170-2019.

De seguido la funcionaria Brenes Akerman contextualiza el tema. Señala que mediante la resolución RCS-170-2019 del 4 de julio del 2019 la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgó la primera prórroga al título habilitante de CENTURY LINK COSTA RICA, S.R.L. En su parte dispositiva la referida resolución ordenó:

(...)

QUINTO: Apercibir a CENTURY LINK COSTA RICA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, cédula jurídica 3-102-370195, que sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, continuará estando obligada a:

- x. *Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la SUTEL."*

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

Añade que Century Link Costa Rica, S. A. mediante oficio de fecha 15 de marzo del 2019, manifiesta que es un operador de red que comercializa servicios de telecomunicaciones, tanto a clientes corporativos con quienes acuerdan niveles de servicio y como en el mercado mayorista, razón por la cual, conforme se aclara en el párrafo final del oficio 01616-SUTEL-DGC-2019, su representada prescinde de la presentación de indicadores de calidad mediante la plataforma del Sistema de Indicadores de Telecomunicaciones (SITEL), toda vez que ejecuta medidas para asegurar la calidad de los servicios que presta, tanto en el mercado mayorista como en el segmentos de clientes corporativos.

Debido a lo anterior, CENTURY LINK solicita a esta Superintendencia que se aclare que ellos ejecutan medidas para asegurar la calidad de sus servicios de telecomunicaciones (que no son masivos) y en esa condición deviene innecesario la sujeción al inciso X) de la resolución RCS-170-2019 del 4 de julio del 2019.

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

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

Mariana Brenes hace ver al Consejo la conveniencia de atender este tema a la brevedad, por lo que recomienda adoptar el acuerdo correspondiente con carácter de firme, de conformidad con lo que establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de resolución que se tiene a la vista, y con base en el contenido del oficio 10011-SUTEL-UJ-2019 y la explicación brindada por la funcionaria Brenes Akerman, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 011-075-2019

1. Dar por recibido el oficio 10011-SUTEL-UJ-2019, del 6 de noviembre, 2019, con el cual la Unidad Jurídica presenta los resultados del análisis a la solicitud de adición y aclaración interpuesta por Century Link Costa Rica, S.R.L. en relación con la resolución RCS-170-2019.
2. Emitir la siguiente resolución:

RCS-303-2019**SE RESUELVE SOLICITUD DE ADICIÓN Y ACLARACIÓN PRESENTADA POR
CENTURY LINK COSTA RICA, S.R.L. DE LA RESOLUCIÓN RCS-170-2019****C0823-STT-AUT-00786-2019****RESULTANDO**

1. Que mediante la resolución RCS-187-2010 del 7 de abril del 2010 (folios del 122 al 128 del expediente administrativo L0056-STT-AUT-OT-00691-2009) el Consejo de la SUTEL otorgó autorización a la empresa **GLOBAL CROSSING COSTA RICA S.R.L.**, por un período de diez años, para la prestación de los servicios de "Transferencia de Datos", "Canales punto a punto y punto multipunto", "Acceso a Internet", "Acarreador de telefonía IP" y "Redes privadas virtuales (VPN)".
2. Que mediante acuerdo 006-024-2010 del 24 de mayo del 2010 se ordenó "[a]dicionar a la resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones RCS-187-2010 del 07 de abril del 2010,

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

para ampliar los servicios de la empresa Global Crossing Costa Rica S.R.L., de forma tal que pueda brindar el servicio de video conferencia”.

3. Que mediante documento denominado “*Certificado de título habilitante SUTEL-TH-078*” (folio 237 del expediente L0056-STT-AUT-OT-00691-2009) emitido el 23 de agosto del 2012, el Consejo de la SUTEL da por recibido el cambio de razón social de la empresa GLOBAL CROSSING COSTA RICA SRL la cual pasó a denominarse LEVEL THREE COMMUNICATIONS COSTA RICA S.R.L.
4. Que mediante la resolución RCS-218-2018 del 6 de junio del 2018, el Consejo de la SUTEL acordó “[t]ener por modificada la razón social del operador autorizado mediante la resolución RCS-187-2010 de las 14:10 horas del 7 de abril de 2010, quién modificó su razón social a CENTURY LINK COSTA RICA S.R.L. con cédula jurídica 3-102-370195”.
5. Que mediante resolución RCS-374-2018 de las 11:20 horas del 23 de noviembre de 2018, publicada en el Alcance Digital N°204 del Diario Oficial La Gaceta N°229, el 10 de diciembre de 2018, el Consejo de la SUTEL aprobó entre otros, el procedimiento y los requisitos que deberán presentar los operadores y proveedores autorizados para prestar servicios de telecomunicaciones, a la hora de solicitar una prórroga de su título habilitante.
6. Que mediante escrito NI-05094-2019 (folios del 10 al 25 del expediente administrativo C0823-STT-AUT-00786-2019) CENTURY LINK COSTA RICA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA (en adelante CENTURY LINK) solicitó que se prorrogara la validez de su título habilitante.
7. Que en el marco de la presente solicitud de prórroga de título habilitante, CENTURY LINK COSTA RICA, SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA presentó a la Superintendencia de Telecomunicaciones una solicitud de confidencialidad firmada por el representante legal de la empresa, Carlos Rodolfo Vargas Garrote, cédula de identidad número 1-0649-0127.
8. Que mediante oficio 04186-SUTEL-DGM-2019 (folios 26 y 25 del expediente administrativo), la Dirección General de Mercados consultó a la Dirección General de Fonatel si la empresa CENTURY LINK COSTA RICA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA “...tiene un atraso de al menos tres meses en relación con el pago del último período al cobro de la contribución parafiscal al Fondo Nacional de Telecomunicaciones”.
9. Que en respuesta, la Dirección General de Fonatel, a través del oficio 04979-SUTEL-DGF-2019 (folios 28 y 29 del expediente administrativo) manifestó lo siguiente:

En atención a la solicitud relacionada con la verificación de los pagos de la contribución especial parafiscal a Fonatel por parte de Century Link Costa Rica S.R.L., le informamos que, de acuerdo con la información suministrada por el Ministerio de Hacienda con corte a mayo 2019, el contribuyente se encuentra al día con sus pagos.

10. Que mediante oficio 05013-SUTEL-DGO-2019 del 6 de junio del 2019, la Dirección General de Operaciones remitió la lista de operadores que tienen un atraso igual o mayor a tres meses en el pago del canon de regulación con corte al 31 de mayo del 2019, dentro de la cual no se encuentra la empresa CENTURY LINK COSTA RICA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.
11. Que mediante oficio 05788-SUTEL-DGM-2019 del 28 de junio del 2019, la Dirección General de Mercados rinde su informe técnico respecto a la prórroga de título habilitante solicitada por CENTURY LINK COSTA RICA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.
12. Que mediante acuerdo 022-041-2019, de las 15:35 horas, el Consejo de la Superintendencia de



SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la resolución RCS-170-2019 titulada “Se otorga primera prórroga al título habilitante de Century Link Costa Rica, S.R.L.” mediante la cual se dispuso “[o]torgar una primera prórroga sobre la vigencia del título habilitante otorgado a la empresa CENTURY LINK COSTA RICA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, cédula jurídica 3-102-370195, para brindar los servicios incluidos en la resolución RCS-187-2010 del 7 de abril del 2010 y sus posteriores ampliaciones, por un período de cinco años a partir del día 6 de mayo del 2020.”

13. Que la citada resolución fue notificada al operador el día 9 de julio de 2019, según consta en los folios 47 y 48 del expediente administrativo C0823-STT-AUT-00786-2019.
14. Que mediante documento sin número de oficio (NI-08487-2019) CENTURY LINK presentó una solicitud de adición y aclaración contra la resolución del Consejo de la SUTEL supra citada.
15. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

- II. Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del criterio jurídico rendido mediante oficio número **10011-SUTEL-UJ-2019** del 06 de noviembre de 2019, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor y que indica lo siguiente:

“(...) II ANÁLISIS POR LA FORMA

a) Naturaleza de la gestión

La solicitud de aclaración y adición interpuesta, no se encuentra prevista en la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6222 (LGAP), sino que se constituye una figura propia del derecho procesal común. Corresponde entonces a un mecanismo para que las partes soliciten las aclaraciones y adiciones que permitan una mejor comprensión de las resoluciones dictadas por este órgano regulador. Al respecto, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia mediante su voto N°0032-95 de las 16:33 horas del 3 de enero de 1995, dispuso en lo que interesa:

“...Sin embargo, debido a que los jueces puedan incurrir en un error material, no ser suficiente explícitos o dejar de pronunciarse sobre algún punto objeto de conflicto, la ley otorga a los jueces y tribunales la posibilidad de corregir su error, precise (sic) los términos de su pronunciamiento o subsane (sic) su omisión. En nuestro ordenamiento jurídico, de conformidad con el artículo 158 del Código Procesal Civil, las autoridades judiciales pueden, “aclarar cualquier concepto oscuro o suplir cualquier omisión que contenga sobre el punto discutido en el litigio...Estas aclaraciones o adiciones podrán hacerse de oficio antes de que se notifique la resolución correspondiente, o a instancia de parte presentada dentro del plazo de tres días...”. III.- En virtud de lo anterior, el juez no tiene poderes de rectificación ni de enmienda, sino exclusivamente de ampliación o aclaración de lo que hubiese omitido considerar, y debe tenerse en cuenta que las aclaraciones o ampliaciones o las correcciones o errores materiales solicitadas, deben ser de tal naturaleza que no alteren lo sustancial de la decisión, pues lo contrario implicaría admitir que el juez puede variar en forma reiterada las conclusiones de litigio sometido a su conocimiento, y convertiría esta gestión en un recurso de apelación o inclusive de revocatoria, que la propia legislación procesal civil regula en los artículos 559 a 590 el primero, y 553 a 558 el segundo... El hecho de que las gestiones de adición y aclaración de sentencias ‘solo procedan respecto de la parte dispositiva’ no quiere decir que no se pueda discutir en relación con los fundamentos de la sentencia, sino que lo serán en la medida en que sustenten la parte dispositiva de la misma, pero no en forma aislada...”. (Subrayado es propio)

Así las cosas, se puede establecer que esta revisión - sin ser un recurso - resulta procedente contra aquellas resoluciones que han sido dictadas por parte de la Administración Pública, con el objetivo de que puedan ser revisadas por ésta con posterioridad a su emisión. Su aplicación es de manera supletoria (artículo 229 de la LGAP), atendiendo las reglas del artículo 158 del Código Procesal Civil, Ley N° 7130 (CPC), y procede únicamente contra la parte dispositiva o resolutive de los actos administrativos, sin posibilidad de variar,

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

revocar o de alguna manera modificar lo dispuesto o resuelto, pues esto equivaldría a la revocatoria de la resolución, lo que está legalmente vedado.

Establece el referido ordinal 158 del CPC lo siguiente:

"Artículo 158.- Aclaración y adición.

Los jueces y los tribunales no podrán variar ni modificar sus sentencias, pero sí aclarar cualquier concepto oscuro o suplir cualquier omisión que contengan sobre punto discutido en el litigio. La aclaración o adición de la sentencia sólo proceden respecto de la parte dispositiva.

Estas aclaraciones o adiciones podrán hacerse de oficio antes de que se notifique la resolución correspondiente, o a instancia de parte presentada dentro del plazo de tres días. En este último caso, el juez o el tribunal, dentro de las veinticuatro horas siguientes, resolverá lo que proceda."

En este sentido, se trata entonces de diligencias cuyo objetivo es aclarar una resolución que es "oscura" o "confusa", contiene razonamientos de difícil comprensión, o bien, adicionar una resolución que es "omisa" dado que no abarca todos los puntos de la acción interpuesta.

b) Legitimación

CENTURY LINK está legitimada para actuar en la forma en que lo ha hecho por ser parte dentro del procedimiento del expediente C0823-STT-AUT-00786-2019.

c) Temporalidad del recurso

La resolución RCS-170-2019 sobre la que se presentó la adición y aclaración, le fue notificada a las partes mediante correo electrónico, en fecha 9 de julio de 2019. La gestión de aclaración y adición de Century Link fue interpuesta el día 12 de julio del 2019 (NI-08487-2019).

Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto y la fecha de interposición de la gestión, con respecto al plazo de tres días para recurrir otorgados en el artículo 158 de la CPC, se debe indicar que se encuentra dentro del plazo legal establecido.

d) Representación

La gestión fue interpuesta por Carlos Rodolfo Vargas Garrote, como apoderado con facultades suficientes para actuar en nombre del Century Link, de conformidad con el poder aportado.

II. SOBRE LA SOLICITUD DE ADICIÓN Y ACLARACIÓN DE CENTURY LINK:

El representante de CENTURY LINK alega lo siguiente:

"Mediante la resolución RCS-170-2019 del 4 de julio del 2019 la Superintendencia de Telecomunicaciones otorgó la primera prórroga al título habilitante de CENTURY LINK COSTA RICA, S.R.L. En su parte dispositiva la referida resolución ordenó:

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

(...)

QUINTO: Apercibir a CENTURY LINK COSTA RICA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, cédula jurídica 3-102-370195, que sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, continuará estando obligada a:

- x. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la SUTEL."

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

Ahora bien, tal y como informamos oportunamente a su respetable Autoridad mediante oficio sin número de fecha 15 de marzo del 2019, mi representada es un operador de red que comercializa servicios de telecomunicaciones tanto a clientes corporativos con quienes acordamos niveles de servicio y como en el mercado mayorista, razón por la cual, conforme se aclara en el párrafo final del oficio 01616-SUTEL-DGC-2019, mi representada prescinde de la presentación de indicadores de calidad mediante la plataforma del Sistema de Indicadores de Telecomunicaciones (SITEL) toda vez que ejecuta medidas para asegurar la calidad de los servicios que presta tanto en el mercado mayorista como en el segmentos [sic] de clientes corporativos.

Debido a lo anterior agradecemos aclarar que la obligación descrita en el inciso X) de la resolución RCS -170- 2019 del 4 de julio del 2019 no alcanza a mi representada, habida cuenta la naturaleza y modalidad de los servicios de telecomunicaciones que brinda en el mercado, que ciertamente no son servicios masivos. (para los cuales sería comprensible la referida obligación)”

Con base en lo expuesto, el representante de CENTURY LINK solicita a esta Superintendencia que se aclare que el su representada ejecuta medidas para asegurar la calidad de sus servicios de telecomunicaciones (que no son masivos) y en esa condición deviene innecesario la sujeción al inciso X) de la resolución RCS-170-2019 del 4 de julio del 2019.

IV. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

Vistos los antecedentes del presente expediente, esta Unidad Jurídica considera que el tema no debería ser resuelto por medio de una solicitud de aclaración y adición, pues lo que se pretende es la revocatoria del Por Tanto Quinto de la resolución recurrida. No obstante, dada la importancia de aclarar lo dispuesto por el Consejo, esta Unidad Jurídica procede a analizar el fondo del asunto.

En este sentido, la normativa es clara, y de acuerdo con el artículo 13 del Reglamento de prestación y calidad de los servicios de telecomunicaciones, CENTURY LINK estaría obligado a la entrega de información de los indicadores de calidad.

La norma señala:

“Artículo 13. Periodicidad en la entrega de información de los indicadores de calidad. Los operadores/proveedores de servicios están en la obligación de suministrar a la SUTEL los reportes de evaluación de los indicadores de calidad de servicio de forma trimestral, con desglose mensual, los cuales deberán ser remitidos a más tardar 20 días hábiles posteriores a la finalización del trimestre en estudio.

En caso de que el operador/proveedor de servicios se niegue a entregar la información solicitada por la SUTEL, la oculte, falsee o modifique respecto a la original, se aplicará lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642 y, para efectos de cálculo del FAC, la SUTEL podrá utilizar la información de los indicadores del trimestre anterior, o en su defecto la que considere pertinente, de conformidad con el artículo 51 del presente reglamento. como lo hace ver la empresa, sino a su afán de evitar el cumplimiento de sus obligaciones establecidas por la normativa vigente.

Legalmente, los operadores/proveedores de servicios están en la obligación de suministrar a la SUTEL los reportes de evaluación de los indicadores de calidad de servicio de forma trimestral, con desglose mensual, los cuales deberán ser remitidos a más tardar 20 días hábiles posteriores a la finalización del trimestre en estudio.

En caso de que el operador/proveedor de servicios se niegue a entregar la información solicitada por la SUTEL, la oculte, falsee o modifique respecto a la original, se aplicará lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642 y, para efectos de cálculo del FAC, la SUTEL podrá utilizar la información de los indicadores del trimestre anterior, o en su defecto la que considere pertinente, de conformidad con el artículo 51 del presente reglamento”.

Aunado a lo anterior, mediante el oficio 01616-SUTEL-DGC-2019 del 25 de febrero de 2019, se le señaló a CENTURY LINK:

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

“...para los casos en que el operador o proveedor únicamente brinde servicios de telecomunicaciones en el mercado mayorista (venta de servicios a otros proveedores de servicios, según el régimen de acceso e interconexión) requerimos que así lo indique en su respuesta, pues dicha condición le exime de la presentación de indicadores de calidad mediante la plataforma SITEL.”

Así las cosas, según consta en el expediente en estudio, la empresa CENTURY LINK, no es únicamente proveedor de servicios de telecomunicaciones a nivel mayorista, dado que como ella misma lo ha señalado a esta Superintendencia, presta servicios también a clientes corporativos y, en este sentido, no pueden ser ajenos a la obligación de entregar indicadores de calidad.

A partir de lo anterior, se considera que aun y cuando CENTURY LINK ciertamente opera a nivel mayorista mediante el establecimiento de relaciones de acceso e interconexión con otros operadores autorizados, también posee clientes corporativos, lo cual implica que esta empresa tiene la obligación de aportar los datos que esta Superintendencia solicita en materia de indicadores de calidad.

Así las cosas, resulta conveniente señalar que, a la fecha, CENTURY LINK no ha procedido a suministrar la información requerida para iniciar el proceso de registro de indicadores de calidad por medio de la plataforma SITEL por lo que se les reitera a los representantes de esta empresa su obligación de remitir la información requerida con el fin de hacerle llegar las plantillas por medio de SITEL, en cumplimiento del artículo 13 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios.”

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

POR TANTO

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:

1. **APERCIBIR** a la empresa CENTURY LINK COSTA RICA, SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA que deberá aportar a esta Superintendencia los datos en materia de indicadores de calidad en virtud de que no solamente opera a nivel mayorista, sino que también lo hace a nivel minorista (clientes corporativos).
2. **APERCIBIR** a la empresa CENTURY LINK COSTA RICA, SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA que deberá suministrar las calidades de los usuarios que se registren en SITEL para los indicadores de calidad.

ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE

3.7 CORRESPONDENCIA PARA LOS SEÑORES MIEMBROS DEL CONSEJO

- 3.7.1 Posición e inquietudes de la Cámara INFOCOM y la industria de telecomunicaciones y tecnología, sobre el “Proyecto de Ley N. 20. 661, Ley de Cinematografía y Audiovisual”, que se tramita en la Asamblea Legislativa.**

A continuación, informa la Presidencia que se recibió el oficio CIT-0065-2019, de fecha 7 de noviembre

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

del 2019, a través del cual la Cámara INFOCOM y la industria de telecomunicaciones y tecnología externalizan sus inquietudes respecto al Proyecto de Ley N° 20.661, "*Ley de Cinematografía y Audiovisual*".

Procede la funcionaria Rose Mary Serrano Gómez a exponer el tema. Manifiesta que este proyecto está en Plenario Legislativo y ya se le aplicó el segundo día de mociones.

Añade que la Cámara INFOCOM advierte que la iniciativa referida encarecería los servicios de televisión por suscripción (cable, satélite y plataformas digitales como Netflix, Amazon Prime, HBO Go, entre otras), mediante las cuales se difunde contenido audiovisual.

La propuesta deriva en el establecimiento de un nuevo impuesto que golpearía las finanzas de los costarricenses, usuarios de los servicios de telecomunicaciones. El proyecto incluye una nueva tasa impositiva del 1, 5% sobre este tipo de servicios que hoy pagan los usuarios, que será destinado a financiar producciones de cine nacional.

La tasa que se pretende imponer se sumaría a otros tributos que ya hoy pagan los usuarios de servicios de telecomunicaciones, como: el 13% del I. V. A, el 0, 75% relativo al Sistema de Emergencias 9- 1- 1 sobre los servicios de telecomunicaciones, y el 1 % del denominado " Impuesto Rojo" sobre los servicios de telefonía destinados a la Cruz Roja. Sobre ambos tributos específicos, están en trámite sendos proyectos de ley, tanto para aumentar la tasa del 9- 1- 1 a 1%, así como ampliar la base imponible del impuesto destinada a la Benemérita Cruz Roja Costarricense, para que en adelante recaiga sobre todos los servicios de Internet y telefonía.

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

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

La señora Vega Barrantes señala que remitió dicho proyecto a los funcionarios Deryhan Muñoz, Walther Herrera y Cinthya Arias, para que, con base en nuestras funciones, como Autoridad Sectorial de Competencia, inicien el análisis de la norma en cuestión, con el fin de identificar si la misma puede tener un impacto (negativo o positivo) en la competencia del mercado, de cara a los consumidores, ya que como se puede observar, se estaría adicionando un impuesto específico al menos a uno de los mercados declarados en competencia por la SUTEL. Además de que el análisis realizado por Infocom sea incorporado como parte de la valoración a realizar.

Se esperaba que, al contar este proyecto con un nuevo texto, sería sometido a valoración de las instancias involucradas, para luego ser sometido a consulta pública, pero no se consultó, se sometió directamente a consulta pública, que todavía no ha cerrado. En este tipo de materia, la Sutel debe ser consultada para que los diputados cuenten con la posición técnica del regulador.

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, y con base en la explicación brindada por las funcionarias Serrano Gómez y Vega Barrantes, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 012-075-2019

CONSIDERANDO QUE:

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

Mediante oficio CIT-0065-2019 de fecha 07 de noviembre 2019, la señora Ana Lucía Ramírez Calderón, Directora Ejecutiva de la Cámara de Infocomunicaciones y Tecnología, envía un informe sobre la posición de dicha Cámara en relación con el proyecto de Ley 20661, Ley de Cinematografía y Audiovisual; para conocimiento del Consejo Directivo de SUTEL.

RESUELVE:

Dar por recibido el correo electrónico del 8 de noviembre del 2019, mediante el cual la señora Ana Lucía Ramírez Calderón, Directora Ejecutiva de la Cámara de Infocomunicaciones y Tecnología, remite el oficio CIT-0065-2019 de fecha 07 de noviembre 2019, mediante el cual envía un informe de la posición de la Cámara en relación con el proyecto de Ley 20661, Ley de Cinematografía y Audiovisual, para conocimiento del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**ARTÍCULO 4****PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL****4.1 Cumplimiento de acuerdo 001-054-2018 valoración de conversión de monedas.**

Ingresan a la sala de sesiones los funcionarios de la Dirección General de Fonatel Humberto Pineda Villegas, Paola Bermúdez Quesada y los señores José Miguel Cartes, Ivannia Azofeifa y Adriana Rojas, de la Unidad de Gestión, con la finalidad de exponer el tema que se verá a continuación.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el tema de cumplimiento de acuerdo 001-054-2018, referente a la conversión de monedas.

Se da lectura al oficio 09666-SUTEL-DGF-2019, del 25 de octubre del 2019, mediante el cual la Dirección General de Fonatel expone al Consejo el tema señalado.

El señor Gilbert Camacho Mora se retira de la sala de sesiones por un trámite urgente que debe realizar, continúa presidiendo la señora Hannia Vega Barrantes.

La Presidencia brinda el uso de la palabra al señor Humberto Pineda Villegas, para que se refiera al tema.

El señor Pineda Villegas señala que el tema está relacionado con el análisis preliminar hecho por el Banco Nacional de Costa Rica sobre conversión de moneda.

Indica que el Banco tiene una posición en el patrimonio que administra entre dólares y colones. La mayor cantidad de los proyectos se han ejecutado y pagado en dólares, sin embargo, los ingresos recurrentes son en colones, lo cual tiene un análisis prospectivo de cuales van a ser las necesidades de requerimientos en colones y dólares que se van a tener y con base en eso, tomar decisiones con respecto al patrimonio con que se cuenta y si es suficiente tanto el tipo de moneda que se tiene de colones y dólares, para hacerle frente a los pagos.

Dado lo anterior eso requiere un análisis muy especializado y el Banco Nacional de Costa Rica ha hecho

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

un estudio preliminar y próximamente lo van a exponer y se requerirá de un estudio mucho más especializado que el que se va a presentar en esta oportunidad y de validación de algunos datos.

La señora Adriana Rojas, de la Dirección General de Riesgos del Banco Nacional de Costa Rica señala que el apoyo que dan es en la parte técnica, ya que ellos poseen modelos de tipo de cambio para poder hacer una simulación.

En el caso de estos modelos de tipo de cambio, siempre tendrán sus implicaciones como cualquier otro modelo, pues es una expresión de la realidad que se trata de medir para ver un efecto en particular.

En este caso, el que utilizan es el modelo básico de estimación del tipo de cambio, que consiste en una caminata aleatoria que es usualmente lo que se utiliza, es lo mismo que se hace para el precio de las acciones, el cual dice que, para poder predecir el tipo de cambio de mañana, se tiene que situar al día de hoy y puede ocurrir dos cosas, o el tipo de cambio sube o cambia.

Entonces lo que ocurre es que usualmente en ese tipo de ejercicio lo que se está ocupando en algo más a largo plazo. En el caso de Sutel, al tener los colones y necesitar dólares, lo que les acepta es una subida en el tipo de cambio y se consideran parámetros hacia atrás, o sea de hoy para atrás cómo se ha comportado el tipo de cambio y ahí generan una serie de parámetros que les establece más o menos por dónde podría ubicarse en los peores escenarios y generan así ciertos escenarios y cómo sería el comportamiento.

A raíz de los anterior, se generan percentiles y en este caso se utilizan al 95 y al 99, dado que son los más riesgosos y, por tanto, se les va a presentar siempre los peores escenarios, porque se debe tener siempre listo para una posibilidad de ser los peor.

Lo anterior lo que dice es que en un 95% de probabilidades, el tipo de cambio en este caso para cuando se hizo el modelo, por ejemplo, a diciembre 2026 va a estar entre 629 y 653, o sea, esos son los tipos de cambio que pueden haber con un 95% de probabilidad y por tanto, un 5% de probabilidad de que no se encuentre en esta banda, puede ser que esté por debajo o por encima, igual al 99%

En el caso de Sutel, como lo que les impacta es el aumento del tipo de cambio, por eso el ejercicio se hace con esos tipos de cambio y la modelación.

El señor José Miguel Cartes, Supervisor de Inversiones de la Fiduciaria señala que es importante ver los supuestos que se utilizaron para poder hacer los diversos escenarios y los resultados que mostraron.

En primer lugar, se utilizó como insumo un flujo de caja proyectado multianual que incluye los periodos desde el 2019 hasta el 2026, datos que fueron confeccionados con la ayuda de las Unidades de Gestión, la Dirección General de Fonatel y datos de la Fiduciaria y que fueron validadas por Fonatel el 7 de agosto.

Esos escenarios se hicieron en setiembre y cualquier otro ajuste que haya en los flujos de caja posteriores, no están contemplados, porque el flujo es muy variable, pero se deben considerar a partir de un supuesto de unos datos a una fecha corte, para poder hacer los diferentes escenarios.

Se utilizaron los tipos de cambio proporcionados por la Dirección de Riesgos del Banco Nacional de Costa Rica y en este caso, se utilizó el tipo de cambio, el de mayor nivel que es el superior con probabilidades 99% para ser más conservadores, también se utilizaron, para efectos de escenarios de restructuración de inversiones en dólares y colones, referencias solamente de colocaciones de recursos disponibles y no de los intereses que generaban esas inversiones para los cálculos de rendimientos e intereses de esas reinversiones, utilizaron como dato de referencia precios y rendimientos del vector de precios de "tibca", datos de la curva soberana con corte al 16 de setiembre, igualmente consideran tasas de certificados de

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

depósitos a plazos con corte al 16 de setiembre, para efectos de los escenarios que van a exponer, se consideraron que esos intereses producto de las reinversiones se pagarían como cero cupón, es decir, cuando venza cada título, en los 3 escenarios propuestos de conversión de moneda se hizo el supuesto de llegar con fecha corte hasta el segundo semestre del 2026, es decir cómo se tenía la información hasta el año 2026, lo que hicieron fue invertir todos los recursos hasta llegar a esa fecha de corte, para poder comparar los datos.

También considerar la política de inversión que establece que el plazo máximo de inversión es a 5 años y en el tema de los dólares, la premisa principal es que el Banco estaría reinvertiendo de acuerdo a las necesidades de liquidez reflejadas en los flujos de caja.

Otras consideraciones adicionales, las condiciones de mercado de negociación, precio, rendimiento y bursatilidad varían día a día según la oferta de valores, por lo cual usaron una fecha corte, estos datos llevan muchos meses, ya las condiciones de este momento a las actuales son diferentes, inclusive las estimaciones de proyecciones de tipos de cambio varían de día a día, por eso es importante actualizar estos datos.

Hay que recordar que el fiduciario está imposibilitado de garantizar rendimientos, según lo establece el Código de Comercio.

Agrega que el Banco Central de Costa Rica es la entidad responsable de la política monetaria y cambiaria del país, por lo que el régimen cambiario aplicado en el país y reglamenta en modo general un informe de las normas bajo los cuales los intermediarios financieros deben actuar con respecto a las políticas de crédito monetario y cambiario.

Dada esa situación, el fideicomiso para poder adquirir dólares, de manera periódica y por la cantidad que necesita, lo tendría que hacer a través de la plataforma de Central Directo del Monex, dado que el reglamento que establece el Banco Central de Costa Rica en política monetaria, permite a una entidad comprar ya sea colones o dólares de manera mensual por un monto máximo de 10 millones de dólares, mientras que si se hace a través de plataformas de bancos, el monto máximo permitido por día es de \$100 mil, por lo que el Banco vería como el fideicomiso, como en otros casos particulares, tendría que hacer la negociación a través de esa plataforma, lo que requeriría abrir cuentas en el central directo y el fideicomiso tendría que asumir las comisiones por los traslados entre la cuenta corriente del fideicomiso a las cuentas del central directo en colones y dólares, también todos los costos que abrían en el proceso inicial de esas cuentas porque inclusive hay que hacer pruebas, trasladar como lo dice el reglamento, un dólar y un colón a las cuentas del central para ver si todo está funcionando, a través del Sinpe y éste cobra una comisión, costos que los tendría que asumir el fideicomiso, comisiones que resultarían bajas, por transferencia en dólares \$10 y cada vez que se hace un traslado de la cuenta corriente del fideicomiso a la cuenta del central directo, lo que cobra son ¢40 o su equivalente en dólares y cuando es viceversa del central directo a la cuenta corriente cobra ¢80 o su equivalente en dólares, eso es por cada transacción.

Finalmente, indicar que ellos tuvieron en la Dirección de Fideicomisos, una reunión con personal del Banco Central de Costa Rica el 04 de octubre para aclarar una duda en el sentido de que si eventualmente habría problemas de comprar en un sólo tracto todos los dólares que el fideicomiso pudiera ocupar; el Central les manifestó que no había ningún problema siempre y cuando se enviara una autorización a la Gerencia dando las razones por las cuales se requiere, así como el monto y en realidad esto no afecta de manera directa el tipo de cambio en el mercado, porque lo que hace el Central es que van soltando los dólares paulatinamente según lo que van monitoreando. Ese escenario de comprar los dólares una sola vez no está contemplado en este estudio.

Para empezar, expone un cuadro del flujo multianual proyectado en colones desde setiembre del 2019 hasta diciembre del 2026, donde se pueden ver las entradas de recursos del fideicomiso compuestas por

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

las inversiones y las proyecciones de aportes parafiscales y otros intereses, multas, copagos.

El rubro de las salidas que son los gastos proyectados que pueda tener el fideicomiso y la diferencia entre entradas y salidas, es el resultado de la disponibilidad que va a tener al cierre de cada semestre.

El flujo de caja proyectado está confeccionado y presentado datos de manera semestral, por lo que este flujo también presenta los datos de esa forma, en ese contexto según los datos que se tenían en aquel momento, al cierre del segundo semestre del 2026 o sea de diciembre del 2026, todas las disponibilidades netas que tendría el fideicomiso darían como resultado ¢181.377.000.00.

En cada semestre hay un exceso en colones, puesto que las entradas son mayoritariamente en colones versus las salidas que se pueden generar y en todos los periodos se nota que hay excedentes en colones. Sin embargo, en el flujo de caja proyectado en dólares la situación es diferente.

Como ya no se tienen aportes nuevos en dólares, sino que todo es producto de los iniciales que se han estado invirtiendo, contrario en los gastos que se están reflejando en dólares, se nota que en los periodos va a haber un momento en que no va a alcanzar los dólares para cubrir los gastos, esa situación se va a dar en el segundo semestre del 2023, el fideicomiso para ese periodo se nota que ya se tiene \$6 millones en negativo que va a necesitar.

Al segundo semestre del 2026, de manera acumulada se estimaría que el fideicomiso necesitaría \$62.461.000.00 para poder sufragar durante todos esos periodos las necesidades que tenga previstas en dólares, por lo que se ve como el fideicomiso va a requerir \$62 millones y tiene por parte de colones un sobrante de ¢181.000.000.00 Dado lo anterior se toman colones para poder comprar dólares que va a requerir el fideicomiso.

De los 3 escenarios que se analizaron previamente, el primero partía de que se iban a comprar, como el Reglamento del Banco Central de Costa Rica permite realizar compras de hasta 10 millones de dólares, se parte si a partir de octubre del 2019 si el fideicomiso comprara 10 millones de colones por mes, hasta llegar a los 62 millones que ocupa, durante esos 7 meses según el tipo de cambio proyectado de referencia, estaría dando que el fideicomiso necesitaría ¢38.756.000.00.

El segundo escenario que se utilizó fue decir que a partir de octubre del 2019, se utilicen los remanentes en colones que va a haber en cada periodo y con eso, se va a comprar los dólares que se ocupan, entonces según las proyecciones, en octubre del 2019 sobraría 5.000 millones de colones, que se usen todos y se compren los dólares quedando en 8.600 millones, en noviembre habría un remanente de 1.500 millones que se utilice todo y que se compre 2.600 y así sucesivamente.

De enero a junio, como lo había comentado, el flujo está dado de manera semestral entonces por lo menos no se tiene cada detalle mes a mes, cuánto es el sobrante, pero sí un estimado por semestre de enero a junio del 2020, tendría una disponibilidad de 11 millones de colones y con eso podrían estar convirtiendo a un tipo de cambio de referencia de 644, 17 millones de dólares y así sucesivamente.

Al final, según esas proyecciones al final del 2021, se lograrían comprar los 61 millones de dólares para lo cual se estaría desembolsando 4.800 millones de colones.

Con respecto al primer escenario, son 38.800 el segundo, 40.800 y el tercero, es decir, que se compre dólares paulatinamente hasta diciembre del 2020, es decir, que se utilice que se utilice y se compre 1.601.574 dólares todos los meses al tipo de cambio que se utiliza de referencia dando como resultado 42 millones de colones.

Básicamente, el efecto se muestra porque el tipo de cambio en proyecciones va aumentando, por eso es

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

por lo que el costo en este escenario sería mayor.

Los resultados de esos 3 escenarios lo que se hizo es no sólo ver en materia de costo cuántos colones costaría comprar esos dólares, porque también hay que considerar los intereses que eventualmente podrían generar las inversiones por esos colones y esos dólares que se tendrían disponibles.

El primer escenario significa que se va a tener en esos 7 meses más dólares para invertir a plazo y menos colones versus el último escenario, como se estaría comprando en diciembre 2022 dólares, entonces de manera paulatina los recursos que se tienen en colones van disminuyendo, pero en principio tienen más colones para invertir y menos dólares para invertir.

Se hicieron con los supuestos anteriormente mencionados, se determinaron ciertas proyecciones de intereses que se incorporaron en el análisis, entonces bajo el escenario 1 se estimó que en colones desde el 2019 hasta el 2026, podría generarse 41 mil millones de colones y en dólares 26 millones.

En el escenario 2, 45 mil millones de colones y en dólares 24 millones y en el escenario 3 46 mil millones de colones y 20 millones de dólares.

Por eso es por lo que el escenario 1 presenta más intereses en dólares que el escenario, porque se está suponiendo que se van a comprar más rápidamente dólares y va a invertirlos, por eso es congruente esos resultados.

Finalmente, lo que se hizo fue tomar los costos de colones que implica comprar, revisar al cierre de diciembre del 2026 cuántos colones le quedan por haber hecho esas conversiones, sumarle los intereses proyectados de las inversiones en colones y los intereses proyectados en dólares, colonizarlos a un tipo de cambio de referencia para que le diera un resultado comparativo y colonizado.

En ese resultado final se ve que el escenario 1 daría un resultado neto de ¢201.231 millones de colones, en el escenario 2 ¢201.142 millones y en el escenario un poco menos, ¢199.309 millones de colones.

Básicamente este informe preliminar lo que determina es que hay una necesidad de cubrir dólares en algún momento que es en el 2023 y que el fideicomiso va a necesitar adquirir esos dólares, por lo que hay que tomar una decisión de que a partir de cuándo y en qué medida hay que empezar a realizar esas conversiones, utilizando el flujo de caja proyectado y todos los supuestos y proyecciones utilizados por la Dirección del Fideicomisos y de Riesgos del Banco Nacional de Costa Rica.

Se observa que en el caso de colones el fideicomiso tiene los recursos necesarios para hacerle frente las obligaciones de liquidez que presenta, en todos los periodos se ve que tiene excesos, pero los dólares hasta el primer semestre del año 2023 hasta junio del 2023 tendrían los dólares necesarios para cubrir sus desembolsos.

Este informe presenta solo 3 escenarios, perfectamente pueden hacerse varios más, incluyendo esa opción que da el Banco Central de Costa Rica, que en un sólo tracto se pueda realizar la compra de dólares, pero que en este caso no viene contemplado.

Todos estos datos preparados consideran que se requiere validación y revisión por parte de una entidad externa, por lo que se exhorta a Sutel que pueda realizar la contratación de un tercero, especialista en análisis cambiario para que revise estos datos, que de todos modos están desactualizados, revisar los supuestos para ver si lo consideran necesario, validar, ajustar, proyectar, reformular, ampliar, concluir y recomendar el escenario más idóneo que debería aplicar el fideicomiso.

Presenta un resumen de los resultados.

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

Al ser las 11:30 horas ingresa a la sala de sesiones la señora Lourdes Fernández Quesada, del Banco Nacional de Costa Rica.

La señora Hannia Vega Barrantes consulta si se aclaró dentro del documento la opción de lo comentado del Banco Central de Costa Rica, no porque sean malos o la peor, sino que se creía que no se podía utilizar, se creía que se tenía que ir todo a través de Monex.

El señor José Miguel Cartes señala que ellos tenían duda de utilizar la compra por el impacto tan fuerte que podría crear en el mercado e iniciaron desarrollando estos 3 escenarios y cuando se tuvo la cita con el Banco Central de Costa Rica, que fue posterior a la elaboración de estos escenarios y les confirmaron que no habría problema, ya el informe borrador estaba preparado y el tiempo no les alcanzó para desarrollar un cuarto escenario.

La Presidencia consulta a los funcionarios de la Dirección General de Fonatel tiene consultas u observaciones.

La funcionaria Paola Bermúdez Quesada menciona que esta exposición que hace el Banco Nacional de Costa Rica responde a un acuerdo del Consejo de hace unas semanas atrás, que era presentar un informe preliminar, sin embargo, no es parte de la obligación o funcionamiento del fideicomiso, pero sí presentar la información y de advertir las necesidades que va a tener el fondo de acuerdo con la planificación que se tiene actualmente, con la proyección de usos de recursos del fondo y los proyectos que se tienen en ejecución.

Si bien es cierto, el fondo cuando inició tenía una muy buena cantidad de recursos en dólares y no se vio esa necesidad, ni tampoco esa preocupación, sin embargo, desde el 2017, viendo la proyección de flujos de caja y todos vieron que si en algún momento si no se recibía más dólares, se tenía que realizar un cambio de moneda para poder sufragar los compromisos que se tienen en dólares.

Hay un acuerdo del Consejo que en su momento se trajo este tema a discusión, pero ya hace mucho tiempo, cree que fue en el 2013 o 2014 y en ese momento el acuerdo fue que lo que llegara en colones se invirtiera en colones y lo de dólares se invierta en esa moneda, eso para no asumir el diferencial cambiario en ese momento y se dijo que más adelante se veía, porque tampoco habían arrancado las erogaciones fuertes del fondo.

Si bien como bien lo presenta el Banco Nacional de Costa Rica hay muchas cosas que considerar, lo esencial es sí se va a necesitar pasar un poco de colones a dólares, lo que genera una serie de riesgos, entre esas asumir el diferencial, pero también hay otros temas económicos que ya fueron contemplados, tomaron en cuenta al Banco Central de Costa Rica y se presentaron las opciones.

Sí es importante que esta información que preliminarmente el Banco Nacional de Costa Rica preparó, pueda ser validada por un agente externo de Sutel y del Banco, para que valide esas proyecciones y que brinde información más certera e indique que sí, de acuerdo al flujo de caja ya proyectado, estas son las necesidades.

Se tiene un plazo corto, pues en realidad se empezará a partir del segundo semestre del 2020 a consumir esa reserva; la propuesta que trae el Banco es que se valide esta información por un tercero.

El señor Humberto Pineda Villegas realiza dos observaciones, una es que es importante considerar dos escenarios adicionales que tienen que ver con el valor del dinero en el tiempo, que no se analizó la posibilidad para hacer la compra en un sólo tracto, lo que permitiría tener tasas de interés de todos esos dólares que desbalancean el escenario.

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

El otro es que todos los ingresos parafiscales se conviertan inmediatamente en dólares también

Sí es importante ir tomando las medidas del caso, analizar los diferentes escenarios que ya han expuesto los compañeros.

Es necesario actualizar la información con base en todos los datos, trabajo conjunto que se hace para tener un flujo de caja que es la base que permite realizar todas estas observaciones.

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

La Presidencia consulta a los señores Miembros de Consejo si alguno desea referirse a algún punto.

El señor Walther Herrera Cantillo manifiesta que agradece el trabajo que se realiza. Agrega que tiene algunas consultas sobre el tema del análisis de los riesgos y análisis específico sobre el tema de la estimación del tipo de cambio.

De acuerdo a lo que están planteando de la estimación del tipo de cambio, se está haciendo sólo en los 200 datos anteriores e hicieron una proyección para determinar la probabilidad del 95% de ocurrencia y el 99% de ocurrencia de los diferentes tipos de cambio.

En ese análisis se consideran los efectos macroeconómicos de las reservas internacionales que estaba revisando, que pueden afectar o hayan afectado ese tipo de cambio atrás, y que puedan afectar en el futuro, porque analiza que las reservas internacionales del Banco Central de Costa Rica se han mantenido, sólo fue un hecho preocupante a mediados del 2018 por subir el tipo de cambio.

El hecho de que las reservas internacionales se mantengan y analizando cuál es la relación de importaciones y exportaciones del país, se puede ver que las importaciones han caído, entonces en la balanza de pagos de la entrada y salida de dólares está produciendo que el tipo de cambio se mantenga.

Dado esa condición, se debería analizar, a su criterio, ver cuáles son los efectos hoy macroeconómicos que están produciendo que ese tipo de cambio se mantenga, recordando que hoy se tiene una economía en desaceleración que posiblemente no se va a llegar ni al 2% de crecimiento económico en este año y esto va a traer efectos negativos y principalmente que en el caso de Costa Rica, su nivel exterior anda alrededor de un 75% de relación comercial, mucho más que los Estados Unidos de América.

Consulta que si a la hora de hacer el análisis del tipo de cambio, consideraron los factores externos para que el tipo de cambio se mantenga en la condición de hoy.

Se esperaba que si hacían análisis meses atrás, a principios de año por ejemplo, de cómo se venía comportando el tipo de cambio, esperaba que éste subiría por efecto de relación, exportaciones-importaciones que están saliendo, o sea las importaciones cayeron y las exportaciones se han venido manteniendo, lo que hace que el tipo de cambio se mantenga y a la hora de ver las reservas internacionales del Banco Central de Costa Rica, las reservas se mantienen y es que hay una paridad entre los dos.

La señora Adriana Rojas indica que en el caso de las variables del tipo de cambio, ellos como la Dirección General de Riesgos del Banco Nacional de Costa Rica, tienen una serie de indicadores top, dentro de los cuales se enmarca el tipo de cambio, en el cual se hace un monitoreo diario y se tienen alertas de la oscilación que está teniendo y se hace análisis entre días si hay mucha volatilidad, pues ellos no sólo están analizando el tipo de riesgo Sutel, ellos son un área interdisciplinaria.

Lo que hacen es un análisis de tipo de cambio, se observan otros factores macroeconómicos y en este

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

caso específico de esta modelación que hicieron, se consideró todo lo señalado.

Cuando van 200 días hacia atrás para ver cómo se comporta, es para generar los parámetros, siendo una modelación de tipo Montecarlo que genera 3 mil simulaciones para cada uno de los escenarios y comportamientos que podría haber, pero se tiene que establecer una banda que él establece, viendo para atrás 200 días.

Ellos hacen una revisión del modelo, hacen varias proyecciones, el Banco y otras entidades con la que trabajan, toman decisiones y eso después se va a ver cómo se proyectó a la realidad, por eso es que esa simulación cuando se hace al 99% es que en esa revisión que hace posterior del modelo, solamente una de cada 100 observaciones van a tener una diferencia de que se salió de la banda que está generando y por eso es que ahí sí se complete y el modelo considera toda esa coyuntura.

La modelación del tipo de cambio es bastante compleja, por eso es por lo que siempre dicen que la realidad de hoy puede ser distinta a la realidad de ayer, lo han visto en un futuro cercano, generando especulación y empieza ese efecto dominó que todos comprenden y eso hace que el tipo de cambio vaya subiendo.

En el modelo de back testing se puede ver hasta cuándo se mantiene, porque el meter mucha historia hace que el modelo pierda precisión.

La coyuntura actual es muy compleja, tiene muchas características que han visto en el pasado y que ahora se están notando, por eso este análisis se hace en forma constante, o sea, una vez que se tomen una decisión y no es que esto se mantiene fijo, después del análisis de hoy, todos los días se continúa monitoreando.

Si por ejemplo en cualquier momento no se está libre que el Banco Central de Costa Rica cambie su fórmula de cálculo del tipo de cambio.

La modelación matemática lo que les permite es ver dentro de la incertidumbre, por lo menos ver cómo es que se está comportando, pero si hoy viene el Banco Central de Costa Rica cambia las reglas se tiene que hacer otra modelación donde se pueda subsanar eso.

La señora Hannia Vega Barrantes señala que esto es un documento con resultados preliminares, agradece que, dentro de una actitud colaborativa, les están generando esta base de información para la recomendación de fondo, que es la contratación de un especialista que va a generar el monitoreo permanente.

El señor Walther Herrera Cantillo señala que los escenarios que están planteados de compra de dólares, de acuerdo con la demanda que se va presentando al flujo de caja y de acuerdo con las proyecciones de la demanda de los dólares.

Consulta si estos escenarios contemplaron de cuál es la mayor rentabilidad que obtiene el fondo a la hora de invertir en dólares o en colones, aumentando o manteniendo la necesidad de dólares, por ejemplo, si es conveniente no sólo comprar dólares de los que están demandando, sino adicionar dólares que eso va a producir una mayor rentabilidad al fondo, o dejar el dinero en colones como están planteando y sólo estar comprando los dólares que se demandan.

El señor Cartes presenta el cuadro comparativo de resultados, en la primera columna se ve la parte de costos, cuánto equivale comprar durante esos plazos definidos en cada escenario, pero en la penúltima columna están los intereses proyectados sobre esas inversiones, que igual se usaron supuestos y estimados.

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

Dentro de esos escenarios sí están contemplados los intereses y se veía por ejemplo en el escenario 1, convirtiendo durante 7 meses, comprando dólares, se tendrá más disponibilidad de dólares para invertir, entonces sí hizo el supuesto que se iban a invertir esos recursos hasta el 2026 y cuánto se va a proyectar ese escenario en intereses tanto en colones como en dólares.

Luego se sumó los intereses al saldo final disponible del flujo de caja y se consideró el costo en colones, dando un resultado neto, entonces sí está contemplado en los escenarios.

El señor Federico Chacón Loaiza agradece la exposición y señala que entiende lo del modelo y de las probabilidades, pero hay un factor que no entiende que tan variable puede ser, el cual es las proyecciones de los gastos y no sabe si eso se hace más bien en lo que ha venido gastando el fondo o si puede variar en un proyecto muy importante y cómo puede afectar este modelo.

Lo otro es para entender que como el plazo empieza a correr desde el primer semestre del 2020, que se empiezan a hacer más necesarias la calidad en el tema, pregunta qué clase de consultoría es, si es una firma, una validación, un estudio rápido, cuánto se puede prever los tiempos para tener un resultado final.

El señor Cartes indica que efectivamente los flujos proyectados son estimados porque periódicamente tienen variaciones no sólo en la parte de gastos, sino en la parte de ingresos, talvez los datos proyectados de multas e intereses, cuando llegue el depósito al fideicomiso varíe un poco, el dato de las inversiones en cuanto a la proyección de cupones se va ajustando periódicamente con las nuevas inversiones que se van haciendo, entonces ese es un dato ajustable, así como los gastos proyectados son ajustables con base a los requerimientos que la Sutel u observaciones que las Unidades de Gestión vayan realizando.

Probablemente, cuando se contrate en caso de que coincidiera y el Consejo contratara esta entidad externa, el flujo de caja va a ser diferente a la que se utilizó en estas proyecciones.

En relación con la segunda consulta, en cuanto al tiempo que podría durar la entidad especializada, va a depender del alcance que se le haga saber a ellos del estudio y el requerimiento que tengan ellos para establecer cuánto pueden durar en elaborar e informar al Consejo los resultados que puedan generar, pero eso depende propiamente de la entidad y cuánto dure el proceso de contratación, si será a través del fideicomiso o a través de Sutel.

Hasta obtener con esa entidad el alcance del cartel, se podrían determinar el tiempo de los resultados finales.

La funcionaria Paola Bermúdez Quesada indica que lo del flujo de caja que hablaba el señor José Miguel Cartes es el que se construye con las Unidades de Gestión y la Dirección General de Fonatel, que es incluso lo que está incluido dentro del plan anual y lo que va incluido también dentro del informe a la fijación, entonces cualquier modificación tiene que ajustarse ese flujo. El otro es que todos los ingresos parafiscales se conviertan inmediatamente en dólares también.

Sí es importante ir tomando las medidas del caso, analizar los diferentes escenarios que ya han expuesto los compañeros.

Es necesario actualizar la información con base en todos los datos, trabajo conjunto que se hace para tener un flujo de caja que es la base que permite realizar todas estas observaciones.

El señor Walther Herrera Cantillo agradece el trabajo que se realiza. Señala que tiene algunas consultas sobre el tema del análisis de los riesgos y análisis específico sobre el tema de la estimación del tipo de cambio.

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

De acuerdo con lo que están planteando de la estimación del tipo de cambio, se está haciendo sólo en los 200 datos anteriores e hicieron una proyección para determinar la probabilidad del 95% de ocurrencia y el 99% de ocurrencia de los diferentes tipos de cambio.

En ese análisis se consideran los efectos macroeconómicos de las reservas internacionales que estaba revisando, que pueden afectar o hayan afectado ese tipo de cambio atrás y que puedan afectar en el futuro, porque uno analiza que las reservas internacionales del Banco Central de Costa Rica se han mantenido, sólo fue un hecho preocupante a mediados del 2018 por subir el tipo de cambio.

El hecho que las reservas internacionales se mantengan y analizando cuál es la relación de importaciones y exportaciones del país, se puede ver que las importaciones han caído, entonces en la balanza de pagos de la entrada y salida de dólares está produciendo que el tipo de cambio se mantenga.

Dado esa condición, se debería analizar a su criterio ver cuáles son cuáles son los efectos hoy macroeconómicos que están produciendo que ese tipo de cambio se mantenga, recordando que hoy se tiene una economía en desaceleración que posiblemente no se va a llegar ni al 2% de crecimiento económico en este año y esto va a traer efectos negativos y principalmente que en el caso de Costa Rica, su nivel exterior anda alrededor de un 75% de relación comercial, mucho más que Estados Unidos.

Consulta que si a la hora de hacer el análisis del tipo de cambio, consideraron los factores externos para que el tipo de cambio se mantenga en la condición de hoy.

Se esperaba que si hacían análisis meses atrás, a principios de año por ejemplo, de cómo se venía comportando el tipo de cambio, esperaba que el tipo de cambio subiría por efecto de relación, exportaciones-importaciones que están saliendo, o sea las importaciones cayeron y las exportaciones se han venido manteniendo, lo que hace que el tipo de cambio se mantenga y a la hora de ver las reservas internacionales del Banco Central de Costa Rica, las reservas se mantienen y es que hay una paridad entre los dos.

Al ser las 12:00 horas se retiran de la sala de sesiones los señores del Banco Nacional de Costa Rica.

El señor Humberto Pineda Villegas señala que en el oficio 9666-SUTEL-DGF-2019, con el que se había presentado el tema, la Dirección había abordado un poco cómo se podía ir atendiendo.

Agrega que ese complemento del estudio que lo contraten ellos, porque la otra alternativa sería que lo contratara Sutel. Señala que se había conversado con la señora Lourdes Fernández Quesada que si a ellos se les instruye con cargo al patrimonio, ellos lo contratan.

Seguidamente proceden a revisar la propuesta de acuerdo.

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

La Presidencia somete a votación del Consejo la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, con base en el contenido del oficio 09666-SUTEL-DGF-2019 de 25 de octubre de 2019 y la explicación brindada, por lo que los señores Miembros resuelven por unanimidad:

ACUERDO 013-075-2019

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

CONSIDERANDO

1. Que mediante acuerdo de 001-054-2018, de la sesión extraordinaria 054-2019, celebrada el 20 de agosto del 2018, el Consejo instruyó al Banco Fiduciario lo siguiente:

(...)

4. *Solicitar a la Dirección de Riesgos de Mercado del Banco Nacional de Costa Rica un informe de valoración para una posible conversión de recursos de colones a dólares, el porcentaje apropiado y los riesgos asociados en aplicar o no dicha conversión, en el entendido de que deberá ser presentado en un mes plazo a partir de la recepción de este acuerdo, pudiendo prorrogarse dicho plazo a solicitud de la Dirección antes mencionada. (...)*

2. Que mediante oficio FID-3707-2019 del 11 de octubre de 2019, el Banco Nacional de Costa Rica indica lo siguiente en relación con el acuerdo 001-054-2018:

"(...) nos permitimos reiterar nuestro ofrecimiento de poder presentarles cuando ustedes así lo consideren pertinente, datos preliminares (no concluyentes ni determinantes) de posibles escenarios de conversión de monedas que podrían aplicarse para el Fideicomiso 1082 SUTEL. (Ver Anexo 1 adjunto de Resumen de Datos).

Asimismo, propuesta de que la SUTEL o bien mediante el Fideicomiso se gestione la contratación de un tercero, especialista en análisis cambiario por conversión de moneda, para que revise datos y supuestos elaborados de manera preliminar por parte de la Dirección de Riesgos y de la Fiduciaria del Banco Nacional, con la finalidad de validar, ajustar, proyectar, reformular, ampliar, concluir y recomendar el escenario de conversión de moneda más idóneo a aplicar por parte del Fideicomiso 1082 SUTEL, para sufragar las necesidades futuras en dólares previstas según el Flujo de Caja Multianual, considerando proyecciones de tipos de cambio, condiciones de mercado bursátil (precio, rendimientos y plazos de reinversión) y cualquier otro elemento que se considere necesario incorporar al análisis.

(...)"

3. Mediante oficio 09666-SUTEL-DGF-2019 del 25 de octubre de 2019, la Dirección General de Fonatel remite al Consejo de Sutel el oficio FID-3707-2019 y presenta sus análisis de consideraciones en relación con las inversiones y obligaciones del Fideicomiso según el tipo de moneda.

POR TANTO

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Dar por recibido los resultados preliminares (no concluyentes ni determinantes) del análisis efectuado a un posible cambio de moneda nacional a extranjera, remitido por el Banco Fiduciario mediante oficio FID-3707-2019 del 11 de octubre de 2019 y recibido en SUTEL mediante NI-12722-2019.
2. Dar por recibido oficio 09666-SUTEL-DGF-2019, los antecedentes y consideraciones presentadas por la Dirección General de Fonatel en su.
3. Solicitar al Banco Nacional de Costa Rica, con fundamento en el deber de fiscalización y supervisión que compete a SUTEL en el uso de los recursos públicos, que como parte de los procesos del plan de transición de finalización del contrato de Fideicomiso, se incluya la contratación especializada de análisis cambiario por conversión de moneda, para que revise datos y supuestos elaborados de manera preliminar por parte de la Dirección de Riesgos y de la Fiduciaria del Banco Nacional de Costa Rica, con la finalidad de validar, ajustar, proyectar, reformular, ampliar, concluir y recomendar el escenario de conversión de moneda más idóneo a aplicar por parte del Fideicomiso 1082 SUTEL, para sufragar las necesidades futuras en dólares

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

previstas según el Flujo de Caja Multianual. Estos escenarios y alternativas deberán considerar los supuestos considerados en el flujo multianual de ejecución de recursos del fondo en los proyectos planificados.

ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**ARTÍCULO 5****PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD****5.1. *Análisis técnico para la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil.***

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

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe elaborado por la Dirección General de Calidad, correspondiente al estudio efectuado para la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil.

Al respecto, se conoce el oficio 10016-SUTEL-DGC-2019, del 06 de noviembre del 2019, por medio del cual esa Dirección detalla la información correspondiente.

Interviene el señor Glenn Fallas Fallas, quien explica los antecedentes del tema y se refiere a las prácticas que sobre la materia aplican operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones en diversos países con respecto a los planes de mayor capacidad de transferencia de datos que ofrecen a sus clientes.

Agrega que la muestra analizada refleja que la aplicación de políticas de reducción de velocidad sigue siendo una de las opciones elegidas por los operadores para limitar el uso excesivo de sus redes. De igual manera, explica lo referente a los datos de suscripción de acceso a Internet según la modalidad de pago, prepago, postpago y datacard, así como el dispositivo de acceso, datos al 2018.

Explica los resultados de dicha evaluación en Costa Rica, lo que refleja que un 53,75% de las aplicaciones más descargadas y utilizadas en el país corresponde a juegos, seguidas por la categoría de servicios de compra, venta y transporte con un 12,5% y el tercer lugar lo ocupan las aplicaciones de redes sociales con un 7,5%. Las demás aplicaciones incluyen las que permiten al usuario escuchar música en línea, consultar su correo electrónico, tomar fotografías con efectos especiales, conocer aspectos de su salud, entre otras.

Menciona lo referente a temas de velocidad utilizada para las distintas aplicaciones y aquellos servicios que consumen la mayor cantidad de datos móviles de sus redes, así como el volumen de cada uno de ellos, y detalla los resultados del estudio a partir del cual se concluye la necesidad de actualizar la velocidad funcional de acceso a Internet para permitir una navegación acorde a los tamaños de las páginas WEB actuales más utilizadas por los costarricenses.

Señala que a partir de esta información, la Dirección a su cargo recomienda al Consejo actualizar la velocidad funcional señalada en la resolución RCS-256-2017, del 28 de setiembre del 2017, de modo que corresponda a 384 kbps de descarga y 192 kbps de carga de datos móviles para las redes móviles de los

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

operadores del país y mantener incólume sus demás extremos, así como valorar y recomendar a la Dirección a su cargo realizar una revisión bienal de la velocidad funcional a partir de noviembre de 2021.

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

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

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

La Presidencia somete a votación del Consejo la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, con base en el contenido del oficio 10016-SUTEL-DGC-2019, del 06 de noviembre del 2019 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas en esta oportunidad, por lo que los señores Miembros resuelven por unanimidad:

ACUERDO 014-075-2019

- I. Dar por recibido el oficio 10016-SUTEL-DGC-2019, del 06 de noviembre del 2019, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe correspondiente al estudio efectuado para la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-308-2019**"DETERMINACIÓN DE LOS PARÁMETROS QUE GARANTICEN AL USUARIO FINAL EL DERECHO DE INFORMACIÓN Y EL ACCESO FUNCIONAL DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL"****EXPEDIENTE GCO-DGC-ETM-01259-2019**

1. Que mediante resolución RCS-063-2014, aprobada mediante acuerdo 014-021-2014 de la sesión ordinaria del Consejo de la SUTEL, 021-2014, celebrada el 2 de abril del 2014, se aprobó que los operadores/proveedores aplicaran las "Condiciones de uso justo en los contratos de servicios de acceso a Internet móvil", y se fijaron las condiciones que regulan el consumo excesivo de descarga de datos, con el objetivo de reducir la congestión de redes y evitar que se vea afectada la calidad del servicio para una mayoría de usuarios, garantizando así un acceso igualitario y trato equitativo para todos. Al respecto, el Por Tanto 6 de dicha resolución, estableció lo siguiente:
 - "1. APROBAR al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Telefónica de Costa Rica TC S. A. Telefónica) y Claro C. R. Telecomunicaciones S. A. (Claro), en forma temporal el establecimiento las condiciones o prestación específica de la obligación contractual denominada " Política de Uso Justo" establecida en los contratos homologados de servicios de acceso a Internet Móvil, mismas que deberán cumplir con los lineamientos o criterios que se adoptan en esta resolución. La temporalidad de la medida queda sujeta a la entrada en vigencia de la fijación de una tarifa por volumen para Internet móvil. (...)"
 6. ORDENAR a los operadores, el Instituto Costarricense de Electricidad, Telefónica de Costa Rica TC S.A. y a Claro C.R. Telecomunicaciones S.A., atender las siguientes medidas:
 - a) Intensificar sus esfuerzos para ampliar la capacidad de sus redes para reducir al máximo los niveles

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

de congestión detectados, de forma que se pueda cumplir con las velocidades comercialmente ofrecidas incluso en la hora cargada media. los operadores del servicio de Internet Móvil que la política de uso justo es una medida considera como remedio temporal para la problemática de la congestión de redes derivada del consumo extraordinario de un porcentaje pequeño de clientes, la cual debe acompañarse de otras medidas incluyendo las de largo plazo.

- b) *Para atender dicho aumento de capacidad se requiere a los operadores valorar el uso de las alternativas de offloading.*
 - c) *No podrán aplicarse las medidas de uso justo que reduzcan a la baja la velocidad máxima dispuestas en la presente resolución, sobre servicios de Internet Móvil donde se establezca la tasación por volumen. Este Consejo mediante acuerdo 020-054-2013 ha considerado que las políticas de uso justo no deben combinarse ni aplicarse simultáneamente en aquellas modalidades donde se cobre por descarga o volumen de información (cobro por Kbyte o equivalente).*
 - d) *Con el fin de reducir la incidencia de reclamaciones ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, se insta a los operadores a que consideren y analicen la capacidad real de sus redes de cara a la comercialización de nuevos servicios (...)*
2. Que mediante acuerdo 001-020-2017, aprobado en la sesión extraordinaria 020-2017 del 8 de marzo del 2017, el Consejo de la SUTEL previno a los operadores/proveedores móviles que acreditaran que sus ofertas comerciales cumplieran con lo dispuesto en la resolución RCS-063-2014 y que el umbral definido como política de uso justo restringiría al 5% de usuarios que consumían el 35% de los recursos de red disponibles, tal y como se cita a continuación:

I. Señalar a los operadores de servicios de Internet móvil que el umbral para la aplicación de uso justo, fue diseñado para disuadir al 5% de los usuarios finales que consumen alrededor del 35% de los recursos y capacidad de las redes, que podría afectar la calidad recibida por los demás usuarios.

II. Ordenar a los operadores y proveedores de servicios de Internet móvil acreditar ante la SUTEL, en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la notificación del presente acto, que su oferta comercial completa cumple con las políticas de uso justo, según lo indicado en el punto anterior y lo dispuesto en la resolución RCS-063-2014 del 2 de abril del 2014". (Destacado intencional)

3. Que la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en reiterada jurisprudencia ha analizado la importancia de la Internet en la sociedad actual siendo que permite el ejercicio de los derechos fundamentales a la comunicación y a la información. Específicamente en la resolución N° 2014-16365 de las 11:01 horas del 6 de octubre del 2014, indicó:

"que en el estado actual de los medios de comunicación y con respecto al desarrollo generalizado de los servicios de comunicación pública en línea así como a la importancia que tienen estos servicios para la participación en la vida democrática y la expresión de ideas y opiniones, este derecho implica la libertad de acceder a estos servicios; (...)

4. La Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante la resolución N° 2017-011212 de las doce horas con quince minutos del 14 de julio del 2017, resolvió declarar parcialmente con lugar el recurso de amparo interpuesto por los señores Valdelomar Valerín y Sibaja Miranda, y ordenó a la Sutel lo siguiente:

1. (...) Se ordena a Gilbert Camacho Mora, en su condición de Presidente del Consejo de la SUTEL, o a quien en su lugar ejerza dicho cargo, tomar las medidas necesarias para que la SUTEL en el plazo máximo de CUATRO MESES, contado a partir de la notificación de esta sentencia, con base en estudios técnicos 1) determine la velocidad mínima de conexión a Internet que servirá de base para la aplicación de la política de uso justo, a fin de que el usuario afectado por dicha política mantenga un acceso funcional a Internet,- y 2) defina la periodicidad con que debe actualizar dicha velocidad por tratarse de un concepto dinámico que varía conforme avanza la diversidad de elementos tecnológicos que afectan a la Internet, como la riqueza de recursos (por ejemplo multimedia) que se ofrecen, los medios transmisión de datos, la capacidad de compresión de datos, entre otros. En el plazo improrrogable de UN MES a partir de la notificación de este pronunciamiento, la SUTEL deberá fijar técnicamente una velocidad

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

mínima funcional provisional, que regirá mientras cumple a cabalidad lo ordenado anteriormente. En tanto se determina la velocidad mínima funcional provisional, la SUTEL le permitirá a los operadores continuar aplicando sus respectivas velocidades mínimas de conexión a Internet, a fin de evitar que una repentina suspensión de la política de uso justo produzca efectos adversos en el tráfico en la Internet móvil. Transcurrido ya sea el plazo de un mes sin que la SUTEL haya definido técnicamente dicha velocidad mínima funcional provisional, o bien el plazo de cuatro meses sin que ese órgano haya cumplido a cabalidad lo supra ordenado, se suspenderá la aplicación de la política de uso justo. Independientemente de lo anterior, se le ordena a Gilbert Camacho Mora, en su condición de Presidente del Consejo de la SUTEL, o a quien en su lugar ejerza dicho cargo, de inmediato pirar las instrucciones y medidas de fiscalización que estén dentro del ámbito de sus competencias para que los operadores apliquen la política de uso justo siguiendo los parámetros expuestos en los considerandos IX y X, como por ejemplo que la medida de restricción de la velocidad mínima funcional solo aplique durante los lapsos en que realmente haya congestión en la red, y que se garantice el derecho de los usuarios y consumidores a que la información relacionada con la aplicación de la política de uso justo, sea veraz y adecuada (...)". (Lo destacado es del original)

5. Que mediante acuerdo 013-055-2017 tomado en la sesión ordinaria N° 055-2017 del Consejo de la SUTEL celebrada el 21 de julio del 2017, se instruyó a la Dirección General de Calidad y a la Dirección General de Mercados para que de manera conjunta realizara el análisis y revisión correspondiente al tema de la Política de Uso Justo, aprobada mediante la resolución RCS-063-2014 y de ser procedente presentar al Consejo una propuesta de ajuste.
6. Que mediante acuerdo 004-067-2017 de la sesión ordinaria 67-2017 del 18 de setiembre del 2017 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó la Resolución RCS-248-2017, "Revisión del mercado del servicio minorista de telecomunicaciones móviles, análisis del grado de competencia en dicho mercado, declaración del operador y/o operadores importantes e imposición de obligaciones" se dispuso lo siguiente:
 - “(...) 12. DEFINIR el mercado del “Servicio minorista de telecomunicaciones móviles” como aquel que incluye el servicio de acceso a la red pública de telecomunicaciones, el servicio de llamadas con origen en una ubicación móvil y destino nacional, el servicio de mensajería corta con origen en una ubicación móvil y con destino nacional y el servicio de transferencia de datos a través de redes móviles...*
 - 13. DECLARAR que no existe ningún operador o grupo de ellos que tenga poder sustancial en el mercado del servicio minorista de telecomunicaciones móviles.*
 - 14. DECLARAR que el mercado relevante del servicio minorista de telecomunicaciones móviles se encuentra en competencia efectiva.”*
7. La Dirección General de Calidad y la Dirección General de Mercados, mediante oficio número 07987-SUTEL-DGC-2017 del 26 de setiembre de 2017, emitieron el informe técnico sobre la determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil en cumplimiento de lo ordenado por la Sala Constitucional en la sentencia 2017-011212. (Folios 02 al 50 del expediente GCO-NRE-RCS-01689-2017).
8. El Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en la sesión extraordinaria número 070-2017, celebrada el 28 de setiembre de 2017, mediante acuerdo 001-070-2017 revocó la resolución RCS-063-2014 que "Autoriza en forma temporal la aplicación de condiciones de uso justo en los contratos de servicios de acceso a Internet móvil" y según el acuerdo 002-070-2017 de las 16:45 horas del mismo día, emitió la resolución RCS-256-2017 denominada "Determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil", la cual dispuso: (Folios 50 al 81 del expediente GCO-NRE-RCS-01689-2017)

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

*“(…) PRIMERO: Aprobar, por mayoría, la propuesta técnica del informe N° 7989-SUTEL-DGC-2017 del 26 de setiembre del 2017, que define una velocidad de **256 kbps como la velocidad funcional** del servicio de conexión o transferencia de datos que permite el acceso móvil a Internet como garantía de dicho acceso por parte de los usuarios finales en un mercado en competencia efectiva y frente a las prácticas comerciales de los operadores de telecomunicaciones.*

***SEGUNDO:** Establecer de forma provisional, que una vez que los usuarios consuman los volúmenes de datos contratados en un ciclo de facturación, **podrán continuar utilizando el servicio de Internet móvil con una velocidad mínima de 256 kbps, o bien, contratar cualquier otra oferta comercial que disponga el mercado para el acceso al servicio de Internet móvil.** En todo caso, los volúmenes de datos móviles adicionales contratados no están sujetos a plazo de vencimiento, por lo que se mantendrán vigentes hasta que el usuario los consuma en su totalidad.*

***TERCERO:** Ordenar que, en caso que en los contratos de adhesión suscritos de previo a la emisión de la respectiva resolución por parte del Consejo, donde se haya estipulado una modalidad de consumo ilimitado, o bien no se consigne la capacidad de datos contratada, los usuarios podrán utilizar el servicio de Internet móvil sin restricción de velocidad, durante el plazo de permanencia mínima pactado, una vez vencido este plazo, los operadores podrían modificar las condiciones, cumpliendo el procedimiento establecido en el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de protección al usuario final. **Para los contratos futuros:** se deberá consignar como velocidad funcional de acceso al servicio de Internet móvil **256 kbps**, por lo que se encuentra prohibido que el operador suscriba contratos incompletos o en blanco, ya que esto violenta el derecho de información que tiene el usuario, por lo que, en dicho caso, se procederá a realizar la interpretación más favorable al usuario de sus términos y condiciones. (…)”*

9. Que en la resolución RCS-256-2017 denominada “Determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil” se determinó que la velocidad funcional se debe evaluar cada dos años con el fin de “(…) asegurar que la velocidad funcional responda a las necesidades básicas de los usuarios finales y las condiciones en las que se presta el servicio de Internet móvil en el país (…)”. (Folios 50 al 81 del expediente GCO-NRE-RCS-01689-2017)
10. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

- I. Que del informe rendido mediante oficio número 10016-SUTEL-DGC-20219 del 6 de noviembre de 2019, que sirve de sustento a la presente resolución, conviene extraer lo siguiente:

“(…)”

2. **Sobre las competencias de la Superintendencia de Telecomunicaciones para regular la velocidad funcional de acceso a Internet móvil**

La Superintendencia de Telecomunicaciones es la encargada de la regulación, aplicación, vigilancia y control del ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, en concordancia con las políticas sectoriales, de acuerdo con lo establecido en los artículos 59 y 60, inciso a) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593 (en adelante, LARSP).

En materia de derecho del usuario final de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, a la SUTEL le corresponde garantizar y proteger los derechos de los usuarios y velar por el cumplimiento de los deberes y obligaciones de los operadores y proveedores de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas de la prestación de los servicios (artículos 60 y 73 de la LARSP).

En materia de la regulación de calidad de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, a la SUTEL le concierne asegurar condiciones de prestación de acuerdo con las exigencias del ordenamiento jurídico, para lo cual entre otros aspectos establece los indicadores y umbrales aplicables.

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

El 14 de julio de 2017, la Sala Constitucional mediante resolución número 2017-011212 de las doce horas con quince minutos estableció que en atención a los incisos d), f) e i) del artículo 60 y el numeral k) del artículo 73, todos de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la SUTEL tiene la competencia y el deber de “establecer una velocidad mínima, que permita un acceso funcional y de calidad a Internet en resguardo de los derechos fundamentales de los usuarios”. Al respecto señala:

“(...) el acceso a Internet se ha convertido en un elemento característico e imprescindible de la sociedad actual. La Internet constituye una herramienta que potencia de manera incalculable el ejercicio de otros derechos fundamentales: democratiza el conocimiento al poner una cantidad inmensurable de información al alcance de cualquier persona; facilita la participación de los ciudadanos en la gestión estatal, fomentando la transparencia en la gestión pública; establece medios para que las personas puedan ejercer su libertad de expresión; constituye una herramienta de trabajo para muchas profesiones, incluso ajenas a la rama de las tecnologías de la información, etcétera.(...)”

Posteriormente, la Sala Constitucional agregó en dicha resolución que debido a la evolución constante de las tecnologías de la información el acceso a Internet debe realizarse con una velocidad funcional, la cual debe revisarse periódicamente para evitar que la misma se convierta en un obstáculo para el avance de la Sociedad del Conocimiento:

*“(...) constituye un concepto dinámico que debe actualizarse conforme avanza la diversidad de elementos tecnológicos que afectan a la Internet, como la riqueza de recursos (por ejemplo multimedia) que se ofrecen, los medios transmisión de datos, la capacidad de compresión de datos, la tecnología de los teléfonos inteligentes, entre otros. **De ahí que tal mínimo deba ser revisado periódicamente a fin de procurar su vigencia y evitar que se convierta en un obstáculo al avance de la sociedad del conocimiento en libertad.**” (Destacado intencional).*

Según lo anterior, el régimen jurídico permite al regulador establecer controles e imponer medidas para garantizar una velocidad mínima o acceso funcional a Internet móvil la cual será revisada de forma periódica.

Cabe agregar que, a pesar de la exigencia de una velocidad mínima de acceso, es necesario reconocer que los operadores deben seguir invirtiendo en redes más robustas lo que no implica que el acceso sea gratuito o a precios ruinosos. En ese sentido tenemos que:

*“En un mercado competitivo los usuarios finales deben poder disfrutar de la calidad de servicio que requieren, aunque, en determinados casos, puede ser necesario **velar por que las redes públicas de comunicaciones alcancen un mínimo de calidad para evitar la degradación del servicio**, el bloqueo del acceso y la ralentización del tráfico. Con el fin de responder a los requisitos de calidad del servicio, los operadores pueden utilizar procedimientos para medir y controlar el tráfico en un enlace de red, con vistas a evitar agotar la capacidad del enlace o saturarlo, lo que podría desembocar en la congestión de la red y en un rendimiento escaso. **Estos procedimientos deben ser sometidos al control** de autoridades nacionales de reglamentación, ..., para garantizar que no restrinjan la competencia, centrándose en particular en el trato no discriminatorio... En su caso, las autoridades nacionales de reglamentación pueden **también imponer requisitos mínimos de calidad del servicio** a las empresas suministradoras de redes públicas de comunicaciones para garantizar que la prestación de los servicios y las aplicaciones que dependen de la red se ajusten a un nivel mínimo de calidad, sometido a examen de la Comisión. Las autoridades nacionales de reglamentación **deben estar habilitadas para adoptar medidas contra la degradación del servicio, incluida la obstaculización o ralentización del tráfico, que vaya en detrimento de los consumidores**, circunstancias ambas características de la ruptura del modelo de neutralidad de red.” (Luis M. González de la Garza, El nuevo marco jurídico de las telecomunicaciones en Europa. Redes especializadas, neutralidad de la red y dividendo digital, La Ley, 2011, pág. 428)*

Con base en lo anterior, y tomando en consideración lo dispuesto en la resolución RCS-256-2017 del 28 de septiembre de 2017 denominada “Determinación de los parámetros que garanticen al usuario final el derecho de información y el acceso funcional del servicio de Internet móvil”, esta Superintendencia realizó la fijación de la velocidad funcional según lo ordenado por la Sala Constitucional mediante la

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

sentencia 2017-011212, tomando como fundamento el informe técnico número 07987-SUTEL-DGC-2017 del 26 de setiembre del 2017.

En dicha resolución definió una velocidad de 256 kbps como la velocidad funcional del servicio de conexión o transferencia de datos que permite el acceso Internet móvil. Sin embargo, también se determinó que la velocidad funcional se debe evaluar cada dos años con el fin de "(...) asegurar que la velocidad funcional responda a las necesidades básicas de los usuarios finales y las condiciones en las que se presta el servicio de Internet móvil en el país". Dicha resolución fue publicada en La Gaceta N°196 del 18 de octubre de 2017 por lo que el plazo para realizar el estudio se inició el 18 de octubre de 2019.

Por lo anterior, a continuación, se procede a rendir el estudio correspondiente al bienio 2020-2022².

3. Análisis técnico para la determinación de los parámetros para el acceso funcional del servicio de internet móvil

1. Comparación de tendencias nivel mundial

Con el fin de conocer las prácticas llevadas a cabo en otras latitudes y a partir de la misma muestra de países y operadores/proveedores evaluados en el estudio llevado a cabo en el 2017, a continuación, se presenta una tabla la cual resume las prácticas más recientes aplicadas por distintos operadores/proveedores en diversos países con respecto a los planes de mayor capacidad de transferencia de datos que ofrecen a sus clientes.

Tabla 1: Ejemplos de aplicación de velocidad funcional por parte de diversos operadores/proveedores a nivel mundial

País	Operador: Velocidad 2017	Operador: Velocidad 2019
Alemania	▪ Otelo: 64 kbps	<ul style="list-style-type: none"> • Otelo: 64 kbps • Vodafone: 64 kbps
Argentina	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Movistar, Personal: 32 kbps ▪ Claro: Suspensión del servicio hasta compra de nuevo paquete. 	<ul style="list-style-type: none"> • Claro: 128 kbps. • Movistar: 64 kbps. • Personal: 32 kbps
Australia	▪ No se consideró	<ul style="list-style-type: none"> • Optus, Telstra: 1,5 Mbps
Brasil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vivo, Claro, Oi: Suspensión del servicio hasta compra de nuevo paquete. ▪ TIM, Nextel: 64 kbps 	<ul style="list-style-type: none"> • Claro, Vivo: suspensión. • TIM: 64 kbps • Nextel: 128 kbps • Oi: 150 kbps
Chile	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Movistar: 256 kbps ▪ WOM: 16-32 kbps 	<ul style="list-style-type: none"> • WOM: 32 kbps • Movistar: 64 kbps
Colombia	▪ Movistar, Tigo-UNE: 128 kbps	<ul style="list-style-type: none"> • Tigo: 256 kbps
Ecuador	▪ Movistar: 128 kbps	<ul style="list-style-type: none"> • Movistar: cobro por kb adicional
España	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vodafone: 16 kbps ▪ Yoigo: 128 kbps 	<ul style="list-style-type: none"> • Vodafone: 16 kbps • Yoigo: 128 kbps
Estados Unidos	▪ Virgin Mobile: acceso sólo a red 2G	<ul style="list-style-type: none"> • Virgin Mobile: acceso sólo a red 2G • AT&T: 128 kbps
Italia	▪ TIM: 32 kbps	<ul style="list-style-type: none"> • TIM: 32 kbps
México	▪ Telcel: 128 kbps	<ul style="list-style-type: none"> • Telcel: 128 kbps/cobro por kb adicional • AT&T: cobro por kb adicional
Países Bajos	▪ T-Mobile: 64 kbps	<ul style="list-style-type: none"> • T-Mobile: suspensión, cobro GB adicional
Panamá	▪ Claro, C&W Panamá: 128 kbps	<ul style="list-style-type: none"> • C&W Panamá: 128 kbps/cobro por kb adicional • Claro: 128 kbps

² En Anexo 2 se incluyen los archivos electrónicos utilizados en la elaboración del informe

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

Paraguay	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal: 512 kbps ▪ Claro: 128 kbps 	<ul style="list-style-type: none"> • Vox: cobro por MB
Perú	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entel: 30 kbps 	<ul style="list-style-type: none"> • Entel: 25 kbps (2G), 400 kbps (3G)
Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Claro: 128 kbps 	<ul style="list-style-type: none"> • Claro: 128 kbps • Open Mobile: 150 kbps
República Checa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ T-Mobile: Suspensión del servicio hasta compra de nuevo paquete. 	<ul style="list-style-type: none"> • T-Mobile: 16 kbps

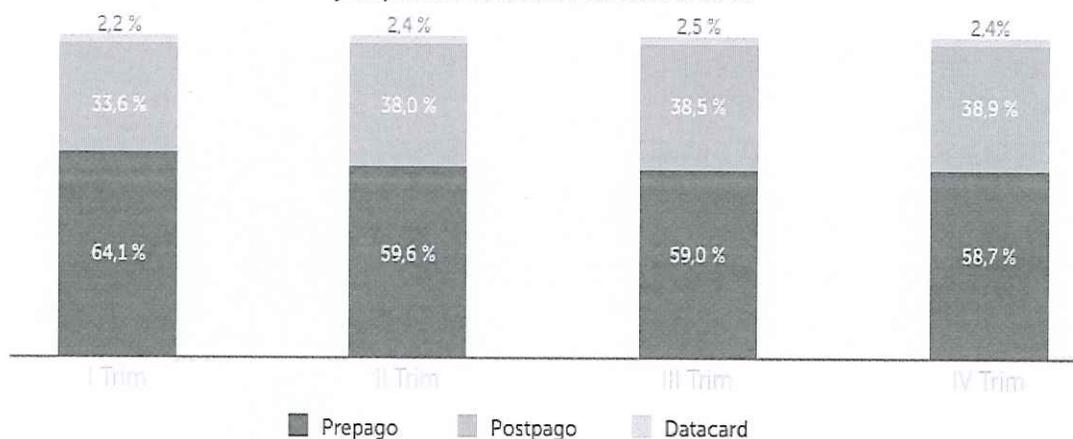
Fuente: SUTEL, Dirección General de Calidad.

La tabla anterior muestra que la aplicación de políticas de reducción de velocidad sigue siendo una de las opciones elegidas por los operadores para limitar el uso excesivo de sus redes. Cabe resaltar que, en junio de 2018³ Australia apagó su última red 2G (Vodafone) la cual permitía velocidades de conexión máximas de 384 kbps⁴ lo cual le permitió aplicar una política de reducción de velocidad a 1,5 Mbps (1500 kbps) pues la red 3G se convirtió en la más lenta en operación.

2. Sobre la velocidad de acceso funcional

Antes de presentar los resultados del presente estudio, es importante señalar que se deben considerar los requisitos propios de cada servicio y las aplicaciones disponibles que un cliente quiera utilizar, así como el aparato desde el cual realizará el acceso. De acuerdo con el informe de las Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones elaborado por esta Superintendencia⁵, más de un 97% del acceso a Internet móvil en el país se hace desde un aparato móvil, según se extrae de seguido:

Imagen 1: Suscripciones de acceso a Internet en red móvil según modalidad de pago y dispositivo de acceso durante el 2018



Fuente: Dirección General de Mercados, Estadísticas 2018³

A pesar de que, los usuarios del servicio prepago representan la mayor parte de la modalidad de acceso a la red móvil, más de un 80% del consumo lo realizan usuarios postpago y con datacard, los cuales pueden ser sujetos de aplicación de una velocidad de acceso funcional, según se muestra a continuación:

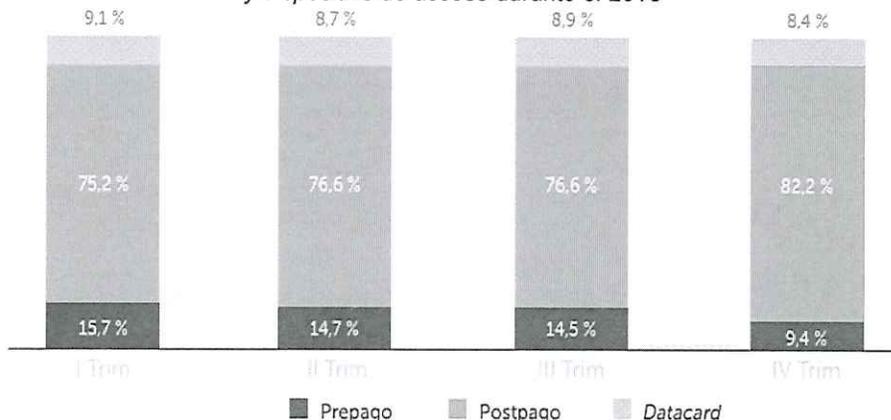
³ Basado en <https://www.vodafone.com.au/support/network/2g-closure>

⁴ <https://www.etsi.org/technologies/mobile/2g>

⁵ Estadísticas del Sector Telecomunicaciones Costa Rica 2018, https://sutel.go.cr/sites/default/files/informe_estadisticas_del_sector_de_telecomunicaciones_2018_vf.pdf

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

Imagen 2: Tráfico de acceso a Internet en la red móvil según modalidad de y dispositivo de acceso durante el 2018

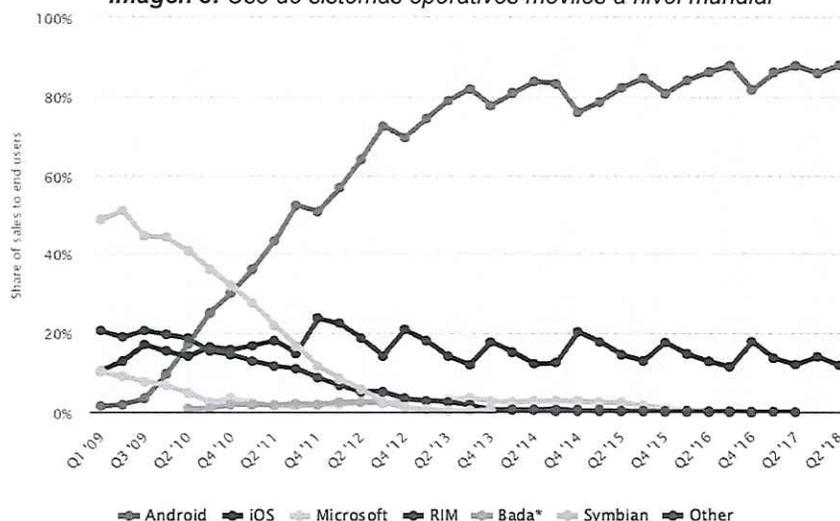


Fuente: Dirección General de Mercados, Estadísticas 2018³

En este sentido, se puede afirmar que el perfil de consumo de Internet móvil en el país está determinado por usuarios que cuentan con un contrato de servicios suscrito con un operador. Además, según el gráfico anterior, el acceso se realiza principalmente a través de un teléfono de tipo inteligente (smartphone).

Según la información disponible en el sitio WEB de Statista⁶, empresa dedicada a realizar análisis de datos en 21 sectores variados entre los cuales se incluyen las telecomunicaciones, fabricantes de terminales móviles y desarrolladores de software, de igual forma que se mostró en el estudio del 2017, los sistemas operativos Android de Google e iOS de Apple se reparten casi el 100% de los dispositivos móviles según se aprecia en el siguiente gráfico:

Imagen 3: Uso de sistemas operativos móviles a nivel mundial



Fuente: Statista 2019, <https://www.statista.com/statistics/266136/global-market-share-held-by-smartphone-operating-systems/>

Dado que estos dos sistemas operativos se reparten casi la totalidad de dispositivos móviles es preciso

⁶ Statista, <https://www.statista.com/>

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

tener en consideración que cada sistema operativo ofrece una gran variedad de aplicaciones a disposición de los usuarios. De acuerdo con el mismo sitio, para el mes de julio de 2019⁷, la cantidad de aplicaciones disponible para estos dos sistemas operativos es la siguiente:

- Android (Google): 2.470.000
- iOS (Apple): 1.960.000

La compañía SimilarWeb⁸, utilizada por desarrolladores de aplicaciones como Ebay, Airbnb, P&G y Deloitte, entre otras, para obtener datos sobre el uso de aplicaciones, ofrece estadísticas actualizadas de las aplicaciones más descargadas por país. Con el fin de conocer las aplicaciones preferidas por los costarricenses, se procedió a analizar las 20 aplicaciones más descargadas para los dos sistemas operativos móviles más utilizados (Android e iOS), según se muestra a continuación:

Tabla 2: Aplicaciones más descargadas en Costa Rica según sistema operativo y modalidad de pago

Posición	Gratuitas		Pagas	
	Android	iOS	Android	iOS
1	Rope Rescue!	Call of Duty	Minecraft	Minecraft
2	WhatsApp	Mario Kart Tour	Evertale	Grand Theft Auto: SA
3	Play! Go	Instagram	Motorsport Manager	GoodNotes 5
4	Messenger	WhatsApp	Panda Gamepad	Plague Inc.
5	Mario Kart Tour	E-Fast	Grand Theft Auto: SA	TouchRetouch
6	Garena Free Fire	YouTube	RFS Simulator	Worms 3
7	Fun Race 3D	Icing on the cake	Geometry Dash	Blood Pressure
8	Instagram	Facebook	Bad North	Stranger Things 3
9	PickUp.io	Glovo	Machinarium	Geometry Dash
10	Facebook	yappX	Threema	True Skate
11	Wish	Stop Word Game	Don't Starve	EKG Clinical
12	Uber	Messenger	Hitman Sniper	FILCA SLR Film
13	Facebook Lite	Netflix	Stardew Valley	Assassin's Creed
14	Vinkle	Uber	Terraria	Streaks
15	Icing on the cake	Uber Eats	Torque Pro	Heads Up!
16	Sand Balls	inDriver	Mini Metro	Pou
17	YouTube	Spotify	NBA 2K20	Trivia Crack
18	Spotify	Waze	Poweramp Full	Rocket Video Cast
19	Color Saw 3D	Pinterest	Grand Theft Auto: VC	Shimmer and Shine
20	inDriver	Gmail	Navigation Pro	FNaF 6: Pizzeria

Fuente: SimilarWeb, 21 de octubre 2019

En la tabla anterior se aplicó un código de colores para clasificar las aplicaciones según su uso. A continuación, se muestra el código utilizado.

Tabla 3: Código de colores de aplicaciones

Color/Cantidad	Porcentaje del total	Categoría
43	53,75%	Juegos
4	5,00%	Comunicaciones (texto, voz, video)
3	3,75%	Streaming de música
4	5,00%	Streaming de video
6	7,50%	Redes sociales
10	12,5%	Servicios (compra, venta, transporte)
10	12,5%	Otras

A partir de la tabla anterior se puede apreciar que un 53,75% de las aplicaciones más descargadas y utilizadas en el país corresponde a juegos, seguidas por la categoría de servicios de compra, venta y

⁷ Cantidad de aplicaciones móviles por sistema operativo <https://www.statista.com/statistics/276623/number-of-apps-available-in-leading-app-stores/>

⁸ SimilarWeb, <https://www.similarweb.com/>

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

transporte con un 12,5% y finalmente, el tercer lugar lo ocupan las aplicaciones de redes sociales con un 7,5%. Las demás aplicaciones incluyen las que permiten al usuario escuchar música en línea, consultar su correo electrónico, tomar fotografías con efectos especiales, conocer aspectos de su salud, entre otras. Cada aplicación tiene requisitos técnicos particulares los cuales se analizarán en las siguientes secciones.

3. Velocidad requerida por aplicación
3.3.1. Llamadas de voz y video llamadas

Las aplicaciones que permiten conversaciones de texto simple y llamadas de voz en tiempo real requieren de poco ancho de banda para funcionar. Tomando como ejemplo el servicio de Voz sobre IP (VoIP), se tienen los siguientes requisitos de velocidad dependiendo del códec⁹ elegido:

Tabla 4: Consumo de ancho de banda según el códec

Códec y tasa de datos	Ancho de banda requerido
G.711 (64 Kbps)	87,2 Kbps
G.729 (8 Kbps)	31,2 Kbps
G.723.1 (6,3 Kbps)	21,9 Kbps
G.723.1 (5,3 Kbps)	20,8 Kbps
G.726 (32 Kbps)	55,2 Kbps
G.726 (24 Kbps)	47,2 Kbps
G.728 (16 Kbps)	31,5 Kbps
G722_64k (64 Kbps)	87,2 Kbps
ilbc_mode_20 (15,2Kbps)	38,4 Kbps
ilbc_mode_30 (13,33Kbps)	28,8 Kbps

Fuente: Cisco, <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/voice/voice-quality/7934-bwidth-consume.html>

3.3.2. Video llamadas

En el caso de llamadas por Internet, Skype, una de las aplicaciones más comunes y que en la actualidad permite video llamadas, plantea los siguientes requisitos mínimos de acuerdo con el uso seleccionado por el usuario, de conformidad con lo que señala el mismo desarrollador de la aplicación:

Tabla 5: Requisitos de ancho de banda para llamadas de voz y video

Tipo de llamada	Velocidad funcional Descarga/Subida	Velocidad recomendada Descarga/Subida
Llamada de voz	30 kbps / 30 kbps	100 kbps / 100 kbps
Video llamada / Compartir pantalla	128 kbps / 128 kbps	300 kbps / 300 kbps
Video llamada (calidad alta)	400 kbps / 400 kbps	500 kbps / 500 kbps
Video llamada (Alta Definición)	1,2 Mbps / 1,2 Mbps	1,5 Mbps / 1,5 Mbps
Video llamada grupal (3 personas)	512 kbps / 128 kbps	2 Mbps / 512 kbps
Video llamada grupal (5 personas)	2 Mbps / 128 kbps	4 Mbps / 512 kbp
Video llamada grupal (7 personas o más)	4 Mbps / 128 kbps	8 Mbps / 512 kbps

Fuente: Skype, <https://support.skype.com/en/faq/FA1417/how-much-bandwidth-does-skype-need>

Otra aplicación utilizada es Hangouts de Google. A pesar de que el desarrollador plantea que esta se adapta al ancho de banda disponible, recomienda lo siguiente:

Tabla 6: Requisitos para video llamadas

Tipo de video llamada	Velocidad funcional Descarga/Subida
Mínimo (dos personas)	300 kbps / 300 kbps

⁹ Un códec corresponde a un software o hardware que codifica y decodifica un flujo de información. En este caso para un flujo de voz, existen en el mercado una gran variedad de opciones para codificar la voz con distintos niveles de calidad en la escucha y requerimientos de ancho de banda.

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019

Tipo de video llamada	Velocidad funcional Descarga/Subida
Ideal (dos personas)	2,6 Mbps / 3,2 Mbps
Grupales	4,0 Mbps / 3,2 Mbps

Fuente: Google, <https://support.google.com/hangouts/answer/2944865>

3.3.3. Música por Internet

Entre las aplicaciones más utilizadas por los costarricenses, en lo que corresponde al acceso de música a través de Internet, normalmente denominado como música por “streaming”, se encuentra la aplicación Spotify. En este caso, el desarrollador de la aplicación señala los siguientes requerimientos de anchos de banda para “streaming”¹⁰:

- 24 kbps: calidad “baja”
- 96 kbps: calidad “normal”
- 160 kbps: calidad “alta”
- 320 kbps: calidad “muy alta”
- 256 kbps: calidad “extrema” en móvil, calidad Premium en computadora.
- 320 kbps: calidad “extrema” en computadora.

En el caso de YouTube Music, Google ofrece diversas calidades de streaming codificada en formato AAC y HE-AAC con los siguientes requisitos:

- 48 kbps: calidad “baja”
- 128 kbps: calidad “normal”
- 256 kbps: calidad “alta”

Otro servicio de música por Internet que, por el momento no está disponible para Costa Rica es Pandora. En el caso de esta aplicación, el requisito mínimo para el uso de la aplicación es de 150 kbps y se recomiendan 300 kbps para disfrutar de su servicio¹¹.

3.3.4. Video por demanda

En el país destaca el uso de Netflix y YouTube. En el caso de YouTube, propiedad de Google, el desarrollador establece los siguientes requisitos de anchos de banda:

Tabla 7: Ancho de banda requerido para diversas calidades en YouTube

Calidad	Umbral	Consideración
HD	> 2,5 Mbps	Mínimo que se necesita para mantener una reproducción de vídeo de YouTube en HD con una resolución de 720p media
SD	De 0,7 a 2,5 Mbps	Mínimo que se necesita para mantener una reproducción de vídeo de YouTube en SD con una resolución de 360p media
LD	< 0,7 Mbps	Demasiado bajo para mantener una reproducción de vídeo de YouTube en SD con una resolución de 360p

Fuente: Google, <https://www.google.com/get/videoqualityreport/#methodology>

No obstante, YouTube, ofrece opciones para las conexiones lentas como la de marcación telefónica a 56 kbps¹² y brinda la posibilidad de observar videos con una resolución de 144p cuya visualización requiere aproximadamente 256 kbps.

Por su parte, Netflix tiene los siguientes requisitos de ancho de banda:

¹⁰ Configuración de audio, https://support.spotify.com/us/using_spotify/system_settings/high-quality-streaming/

¹¹ Pandora, <https://help.pandora.com/s/article/Minimum-Specifications-to-Run-Pandora-1519949299360>

¹² Google, videos en conexiones de marcación telefónica <https://support.google.com/youtube/answer/74663>

SESIÓN ORDINARIA 075-2019
21 de noviembre del 2019
Tabla 8: Ancho de banda requerido por Netflix

Ancho de banda	Calidad
0,5 Mbps	Mínimo
1,5 Mbps	Recomendada básica
3,0 Mbps	Recomendado para calidad SD
5,0 Mbps	Recomendado para calidad HD
25,0 Mbps	Recomendado para Ultra HD

Fuente: Netflix, <https://help.netflix.com/en/node/306>

3.3.5. Navegación en línea, compras y mensajería multimedia (texto, imágenes, video)

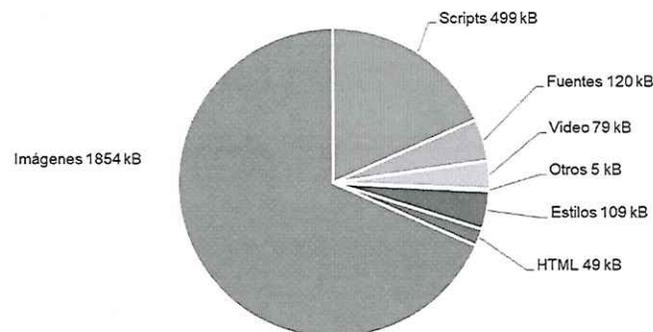
En cuanto a la navegación de páginas WEB, según datos de la página HTTP Archive Report para el 1° de octubre de 2019 el tamaño promedio de 4.325.231 páginas WEB analizadas es de 3259 kB en su versión de escritorio y de 2722 kB para 5.226.039 páginas en su versión móvil. Al aplicar estos tamaños a distintas velocidades de navegación se obtienen los siguientes tiempos de carga:

Tabla 9: Tiempo de carga en segundos para una página WEB promedio

Velocidad (kbps)	Tiempo de carga de página Web en segundos (s)	
	Móvil (2722 kB) ¹³	Escritorio (3259 kB) ¹⁴
128	170,13	203,69
256	85,06	101,84
320	68,05	81,48
384	56,71	67,90
512	42,53	50,92
1024	21,27	25,46
2048	10,63	12,73
3072	7,09	8,49
4096	5,32	6,37
5120	4,25	5,09

Fuente: SUTEL, Dirección General de Calidad.

No obstante, alrededor de un 71% del tamaño de la página proviene de videos e imágenes que complementan la experiencia según se muestra en el siguiente gráfico.

Imagen 4: Contenido promedio de una página WEB para terminal móvil
Cantidad de Bytes promedio por tipo de contenido


Fuente: SUTEL, Dirección General de Calidad.

¹³ HTTP Archive, Versión Móvil, <https://mobile.httparchive.org/interesting.php>

¹⁴ HTTP Archive, Escritorio, <https://legacy.httparchive.org/interesting.php?a=All&l=Oct>