

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Nº 036-2020

A LAS CATORCE HORAS DEL 07 DE MAYO DEL 2020

SAN JOSÉ, COSTA RICA

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Acta número treinta y seis correspondiente a la sesión ordinaria celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en forma remota, con la utilización de la herramienta *Microsoft Teams*, en acatamiento a la Directriz 073-S-MTSS, del 09 de marzo del 2020, emitida por el Presidente de la República, el Ministro de Salud y la Ministra de Trabajo y Seguridad Social, dirigida a la Administración Pública Centralizada y Descentralizada, sobre las medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por Covid-19. En la misma se instruye a todas las instancias ministeriales y se insta a las instituciones de la Administración Pública Descentralizada, a implementar temporalmente y en la medida de lo posible durante toda la jornada semanal, la modalidad de teletrabajo, como medida complementaria y necesaria ante la alerta de coronavirus. Se deja constancia que si bien fue convocada para iniciar a las 8:30 horas, los Miembros del Consejo debieron atender otros temas propios de sus cargos por lo que la misma inició a las 14:00 horas del siete de mayo del 2020. Presidida por Federico Chacón Loaiza, con la participación de los señores Hannia Vega Barrantes y Gilbert Camacho Mora, Miembros Propietarios.

Participan los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo y Mercedes Valle Pacheco, Asesora del Consejo.

ARTÍCULO 1**APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

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

Adicionar:

1. Participación de la señora Hannia Vega en la charla "*Computación ubicua u omnipresente*", organizada por la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (Ulacit)
2. Cumplimiento al acuerdo del Consejo de la SUTEL 003-025-2020 referente al informe semanal de la respuesta de las redes fijas y móviles al aumento de tráfico ante la emergencia nacional provocada por el COVID-19 (séptimo informe)

Posponer

1. Informe sobre el recurso de reposición interpuesto por Juan Felipe Martínez Chacón en contra de la resolución RCS-095-2020.
2. Informe sobre el recurso de reposición interpuesto por Juan Felipe Martínez Chacón en contra de la resolución RCS-096-2020
3. Atención del acuerdo 021-026-2020 (análisis de oficio 02433-SUTEL-DGO-2020).
4. Informe técnico de recomendación del Órgano Director para resolver el procedimiento administrativo sumario de intervención Claro-CMW
5. Informe sobre la ampliación de oferta de servicios de la empresa NYXCOMM S.A
6. Informe cambio de razón social por parte de la empresa Integrastar
7. Informe sobre aval e inscripción contrato uso compartido de infraestructura ESPH Y GCI SERVICE PROVIDER, S.A.
8. Informe sobre aval e inscripción de la adenda cuarta al contrato de acceso e interconexión ICE y TELEFÓNICA.
9. Informe sobre aval e inscripción contrato de acceso e interconexión GCI SERVICE PROVIDER, S.A. Y PRD INTERNACIONAL, S.A.
10. Propuesta de dictámenes técnicos sobre solicitudes de permiso de uso de frecuencias (banda angosta)

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

11. Propuesta de dictámenes técnicos sobre la solicitud de licencias de radioaficionados y permisos de uso del espectro radioeléctrico.
12. Propuesta de dictámenes técnicos para recomendar el archivo de solicitudes de permiso de uso de frecuencias (banda angosta).
13. Propuesta de atención del oficio MICITT-DVT-OF-072-2020 en relación con el tratamiento del artículo 138 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.
14. Recomendación para la eventual modificación de la resolución RCS-211-2019 solicitada mediante oficio MICITT-DERRT-DAER-OF-003-2020.
15. Informe sobre cumplimiento del numeral IV del acuerdo 022-026-2020 (recomendaciones artículo 65 del RAS).
16. Análisis de solicitud de la firma Coopelesca-GG-220-2020 mediante el cual solicitan a la SUTEL que las facturas por concepto de CANON DE REGULACIÓN, de los meses de abril, mayo y junio 2020, sean financiadas.
17. Propuesta de II Modificación al POI 2020.
18. Informe anual de administración de FONATEL.
19. Propuesta de aumento temporal del subsidio a los hogares en el Programa Hogares Conectados.

AGENDA

1 - APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

2 - APROBACIÓN DE ACTAS.

- 2.1 - *Sesión ordinaria 029-2020 celebrada el 8 de abril del 2020.*
- 2.2 - *Sesión extraordinaria 030-2020 celebrada el 14 de abril del 2020.*

3 - PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

- 3.1 - *Participación de la señora Hannia Vega en la charla "Computación ubicua u omnipresente", organizada por la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (Ulacit).*
- 3.2 - *Seguimiento de los acuerdos 011-077-2019 y 006-014-2020, así como la atención al inciso de la disposición 4.4 del informe DFOE-IFR-IF-00001-2020 de la Contraloría General de la República.*

4 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS.

- 4.1 - *Inscripción de recurso de numeración de cobro revertido internacional 00800, UIFN a favor del ICE.*
- 4.2 - *Retorno de recurso de numeración de cobro revertido internacional 0800 para el ICE.*
- 4.3 - *Solicitud de modificación RCS-029-2019 – números de respuesta automática - COOPEGUANACASTE.*
- 4.4 - *Atención de consulta sobre los procesos de liquidación de la interconexión planteada por TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A.*
- 4.5 - *Asignación de numeración de cobro revertido internacional 0800, a favor del ICE.*

5 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

- 5.1 - *Propuesta de dictamen técnico para el otorgamiento de enlaces del servicio fijo en las bandas de asignación no exclusiva al concesionario Televisora Sur y Norte S.A.*
- 5.2 - *Propuesta de dictamen técnico sobre la devolución de bandas no utilizadas por la empresa Televisora Cristiana S.A. dentro del proceso de adecuación.*
- 5.3 - *Recomendación de datos que podrían ser considerados confidenciales.*
- 5.4 - *Recomendación para la homologación de contrato de Claro CR Telecomunicaciones, S.A.*

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

- 5.5 - *Consideraciones sobre las alternativas y formalidades de Contratación de Servicios de Telecomunicaciones ante la Emergencia Nacional provocada por el COVID-19.*
- 5.6 - *Cumplimiento al acuerdo del Consejo de la SUTEL 003-025-2020 referente al informe semanal de la respuesta de las redes fijas y móviles al aumento de tráfico ante la emergencia nacional provocada por el COVID-19 (séptimo informe).*

6 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.

- 6.1 - *Informe Ejecución de proyectos POI I Trimestre 2020.*

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

ACUERDO 001-036-2020

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

ARTÍCULO 2

APROBACIÓN DE ACTAS

2.1 - Sesión ordinaria 029-2020 celebrada el 8 de abril del 2020.

Procede la Presidencia a presentar la propuesta del acta de la sesión ordinaria 029-2020, celebrada el 8 de abril del 2020. Conocido en detalle el tema, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 002-036-2020

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 029-2020, celebrada el 8 de abril del 2020.

2.2 - Sesión extraordinaria 030-2020 celebrada el 14 de abril del 2020.

De seguido, la Presidencia presenta la propuesta del acta de la sesión extraordinaria 030-2020, celebrada el 14 de abril del 2020.

Señala la señora Hannia Vega Barrantes que lamentablemente, la urgencia parcial con que se trataron y notificaron los acuerdos de esta sesión no son apropiados, por lo que la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos recibió su voto de minoría días después de emitido. Esta situación claramente perjudicó su derecho como minoría y el de la Junta de conocer en tiempo y forma argumentos técnicos que podían -eventualmente- valorarlos y libremente tomar la decisión final en materia de Plan Operativo Institucional, en especial por los recursos que sobre este tema pesa.

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

ACUERDO 003-036-2020

Aprobar el acta de la sesión extraordinaria 030-2020, celebrada el 14 de abril del 2020

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

ARTÍCULO 3

PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

3.1 Participación de la señora Hannia Vega Barrantes en la charla "Computación ubicua u omnipresente", organizada por la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT).

Seguidamente, la Presidencia presenta para conocimiento de los señores Miembros del Consejo el tema referente a la participación de la señora Hannia Vega Barrantes en la charla denominada "Computación ubicua u omnipresente", la cual es organizada por la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT).

Sobre el particular, se conoce el correo electrónico del señor José Rojas Alvarado, Director de Eventos Institucionales de la ULACIT, en el que comunica la nueva fecha de realización de la charla, la cual se llevará a cabo mediante un "webinar", el 19 de mayo del 2020, a las 4:00 p.m.

Explica que mediante acuerdo 008-017-2020, de la sesión ordinaria 017-20202, celebrada el 5 de marzo del 2020, el Consejo de Sutel autorizó la participación de la señora Vega Barrantes en dicha charla, la cual tiene como objetivo compartir con el estudiantado las estrategias que se proponen a nivel nacional para impulsar la universalización del acceso a internet.

Sin embargo, dada la situación generada por el Covid-19 a nivel nacional e internacional, fueron cancelados todos los eventos programados por esa casa de enseñanza superior, los cuales serían calendarizados en los siguientes meses, luego de que se contara con una alternativa para su divulgación.

Es por ello por lo que se trae el tema para conocimiento del Órgano Colegiado, a fin de calendarizar nuevamente la fecha de asistencia de la señora Vega Barrantes a la charla indicada, según comunicado de ULACIT.

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

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 el contenido del correo electrónico mencionado anteriormente, los Miembros del Consejo resuelven por mayoría:

ACUERDO 004-036-2020

CONSIDERANDO:

- I. Que mediante acuerdo 008-017-2020, de la sesión ordinaria 017-20202, celebrada el 5 de marzo del 2020, el Consejo de Sutel autorizó la participación de la señora Hannia Vega Barrantes, Miembro del Consejo, en la charla "Computación ubicua u omnipresente", organizada por la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), la cual se realizaría el jueves 02 de abril del 2020, a las 6:30 p.m., en el auditorio Raúl Crespo Nieves de dicho centro de educación superior.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

- II. Que el objetivo de la citada charla era compartir con el estudiantado las estrategias que se proponen a nivel nacional para impulsar la universalización del acceso a Internet.
- III. Que mediante correo electrónico recibido con NI-3108-2020, el Director de Eventos Institucionales de la ULACIT, señor José Rojas Alvarado, indicó a Sutel que por causa de la situación generada por el Covid-19 a nivel nacional e internacional, fueron cancelados todos los eventos programados por esa casa de enseñanza superior, los cuales serían calendarizados en los siguientes meses, luego de que se contara con una alternativa para su divulgación.
- IV. Que mediante correo electrónico de fecha 23 de abril del 2020, el señor José Rojas Alvarado, consultó a Sutel la posibilidad de reprogramar dicha charla a través de un webinar por medio de la plataforma Blackboard Collaborate, en la semana del 11 al 15 de mayo a las 4:00 p.m., dirigida únicamente a la comunidad estudiantil.
- V. Que mediante correo electrónico (NI-05675-2020) con fecha 05 de mayo del 2020, la ULACIT señaló como fecha definitiva de participación remota de la señora Vega Barrantes en la citada conferencia el martes 19 de mayo del 2020, a las 4:30 p.m.
- VI. Que en virtud de que se trata de un evento de carácter educativo, en el cual se pretende informar a la comunidad universitaria de la ULACIT sobre la estrategia de acceso y servicio universal establecida por Sutel en cumplimiento de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642 y lo estipulado en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT), dicho foro se considera como un espacio oportuno de difusión de los alcances obtenidos a través de los programas del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel), en beneficio de las poblaciones más vulnerables del país.

POR TANTO
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES DISPONE

1. DAR POR RECIBIDO el correo electrónico del señor José Rojas Alvarado, Director de Eventos Institucionales de la ULACIT, referente a la nueva fecha de realización de la charla "*Computación ubicua u omnipresente*", la cual se llevará a cabo mediante un webinar el 19 de mayo del 2020, a las 4:00 p.m.
2. AUTORIZAR la participación de la señora Hannia Vega Barrantes, Miembro del Consejo, como expositora en la mencionada videoconferencia.
3. REMITIR el presente acuerdo al señor José Rojas Alvarado, Director de Eventos Institucionales de la ULACIT, al correo electrónico rojjas@ulacit.ac.cr, a la señora Hannia Vega Barrantes, Miembro del Consejo y a la Asesora del Consejo Ivannia Morales Chaves.

ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE

- 3.2. *Seguimiento de los acuerdos 011-077-2019 y 006-014-2020, así como la atención al inciso de la disposición 4.4 del informe DFOE-IFR-IF-00001-2020 de la Contraloría General de la República.*

A partir de este momento se incorpora a la sesión la funcionaria Natalia Salazar Obando, Asesora del Consejo, con el fin de explicar el tema que se conocerá a continuación.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

A continuación, la Presidencia presenta para conocimiento de los señores Miembros del Consejo el tema relacionado con el seguimiento de los acuerdos 011-077-2019, de la sesión extraordinaria 077-2019, celebrada el 27 de noviembre del 2019 y 006-014-2020, de la sesión ordinaria 014-2020, celebrada el 18 de febrero del 2020, así como la atención al inciso de la disposición 4.4 del informe DFOE-IFRIF-00001-2020 de la Contraloría General de la República.

Sobre el particular, se conoce el informe 03795-SUTEL-CS-2020, de fecha 04 de mayo del 2020, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo el informe sobre la Ejecución de Proyectos del Plan Operativo Institucional, al primer trimestre del 2020.

La señora Hannia Vega Barrantes indica que a finales del año anterior, el Consejo solicitó al MICITT modificaciones y valoraciones con respecto al Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones - PNDDT, específicamente les pidió tener reuniones para poder identificar dónde estaban las áreas técnicas por subsanar.

Producto de esta solicitud, a principios del presente año, en el mes de enero, el Viceministerio de Telecomunicaciones remitió una nota a Sutel para abrir una mesa de diálogo, la cual tiene como objetivo modificar al Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Adicionalmente, señala que la Contraloría General de la República a finales de febrero, remite un informe a ambas instituciones en el que solicitó que con la disposición 4.4 se identificara y se creara en forma conjunta, los indicadores referentes a metodologías y medidas de evaluación del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDDT), siendo que a la fecha esa tarea el Consejo la delegó para que la llevara a la mesa de trabajo del PNDDT y así fue informado al MICITT. A la fecha, tal como es de conocimiento de los Miembros del Consejo, el ministerio no ha vuelto a convocar a esas sesiones y más bien indica que en las próximas semanas se retomará el trabajo, siendo que los plazos siguen corriendo. Dado el nombramiento de la funcionaria Natalia Salazar Obando como Asesora del Consejo, tuvo la iniciativa de contribuir con el tema, ha trabajado en forma conjunta con el equipo de política pública; en esta oportunidad se presenta el informe que elaboró, consensado con los equipos técnicos y en el que le correspondió guiar y avalar para tener la propuesta de abordaje al tema solicitado y continuar el avance por lo menos por parte de Sutel.

Lo anterior permite llevar una propuesta más robusta al Viceministro y notificar a la Contraloría General de la República el avance que se ha tenido en esa mesa.

La funcionaria Salazar Obando indica que para complementar lo indicado por la señora Vega Barrantes, se trabajó en dar seguimiento a dos acuerdos del Consejo que brindaban instrucción de hacer un grupo de trabajo orientado a trabajar el tema de indicadores y el proceso de evaluación y partiendo de la disposición 4.4 de la auditoría de la Contraloría General de la República, específicamente el punto d., que hace relación directa con aplicar una evaluación de efectos e impactos, es que se hace la propuesta del contenido al informe, así como el acuerdo.

Por lo anterior, se presenta al Consejo una nueva hoja de ruta con una serie de objetivos por atender y unas líneas de acción que se deben de efectuar, así como grupos de trabajo que estarían enfocados en poder cumplir las tareas y alcanzar los objetivos.

Agrega que la idea es atender de forma integral la disposición de la Contraloría General de la República y generar a partir de las evaluaciones que se hagan, insumos que van a servir de mucho para el proceso de formulación de una nueva política pública y a nivel de Sutel, conocer cuáles han sido los efectos de los proyectos y programas de Fonatel.

Permitiría tener acceso a mejoras, rendición de cuentas, poder identificar si las necesidades que se han

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

estado atendiendo se requieren continuar, si se deben enfocar de otra forma, datos que a hoy no se conocen en cuanto a los efectos reales de los proyectos y programas, porque los indicadores que se han recopilado no necesariamente dan visibilidad de los alcances de los programas y proyectos que a veces son más allá de datos de distrito y de hogares conectados, incluso de zonas, de parques que tengan zona Wifi.

La intención que queda plasmada en el acuerdo es proponer esa hoja de ruta y esos equipos de trabajo, con la intención de atender la disposición y dar seguimiento a los dos acuerdos que se mencionan al inicio del informe.

La señora Hannia Vega Barrantes indica que el acuerdo que se tomaría en esta oportunidad es el complemento de los dos acuerdos anteriores que se tomaron en materia de indicadores, en esta ocasión un tercero, hasta culminar próximamente con el cuarto acuerdo que se estaría presentando al Consejo.

Agrega que busca autorizar al fideicomiso a sacar el cartel de licitación para que se contrate la evaluación del cierre de los programas de Fonatel de momento, donde los insumos que se esperan para el mes de febrero del próximo año, facilitarían la toma de decisiones para el eventual Plan Nacional de Telecomunicaciones 3 y también el cierre del ciclo, antes que termine la vigencia del segundo PNDT.

La funcionaria Natalia Salazar Obando procede a leer la propuesta de acuerdo que se presenta en esta oportunidad.

El señor Federico Chacón Loaiza consulta por el plazo para atender la recomendación de la Contraloría General de la República, a lo que la funcionaria Salazar Obando indica que son 6 meses, o sea, se está a 3 meses de anticipación y la idea era terminarlo antes.

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

La funcionaria Salazar Obando 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 el contenido del oficio 03795-SUTEL-CS-2020, de fecha 04 de mayo del 2020 y a lo expuesto por la señora Natalia Salazar, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 005-036-2020

RESULTANDO:

- I. Que mediante el acuerdo 007-059-2019, de la sesión ordinaria 059-2019, celebrada el 20 de setiembre del 2019, el Consejo de SUTEL, en seguimiento al tema del Proyecto de Red Educativa Bicentenario, resolvió:

"(...)

4. Reiterar que el señor Federico Chacón, Miembro del Consejo de Sutel, es el enlace para este tema, con el fin de que dé seguimiento a la ejecución de este acuerdo.

"(...)"

- II. Que mediante el acuerdo 009-075-2019, de la sesión ordinaria 075-2019, celebrada el 21 de noviembre del 2019, el Consejo de SUTEL aprobó la resolución RCS-301-2019 denominada "Se

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

resuelve el apoyo de la Dirección General de Mercados a las funciones de la Dirección General de Fonatel sobre el monitoreo de los indicadores operativos por parte del área de análisis económico de la Dirección General de Mercados", en la cual se dispuso lo siguiente:

"(...)

1. **DECLARAR** por un periodo mínimo de un año el proceso de acompañamiento para el desarrollo del sistema de indicadores en el SITEL y SIGITEL (proyecto POI de la DGF) vinculado a la estimación y monitoreo de los indicadores operativos de la Dirección General de Fonatel, proceso de acompañamiento que se llevará a cabo por el Área de Análisis Económico de la Dirección General de Mercados, con el objetivo de incrementar la calidad, estandarización, trazabilidad de los datos.

(...)

3. **INSTRUIR** a la Dirección General de Fonatel y al personal afín de dicha dirección, que una vez iniciado el proceso de acompañamiento vinculado a la estimación y monitoreo de los indicadores operativos de la DGF, realizar los ajustes correspondientes a la información y estadísticas registradas para los todos periodos, así como establecer los procedimientos requeridos para que a futuro y por medio de la implementación del proyecto POI sobre los indicadores, se generen las estadísticas de acuerdo a los lineamientos y directrices que establezca la DGM en seguimiento a las mejores prácticas estadísticas tanto nacionales como internacionales y del CBPECR.

4. **INSTRUIR** a la Dirección General de Fonatel y al personal afín en la producción de información estadística asociada a los indicadores para el monitoreo y evaluación de los programas y proyectos en fase de ejecución, la preparación y entrega de la documentación con periodicidad trimestral a fin de favorecer de manera cuantitativa y cualitativa el seguimiento a los indicadores y así apoyar la gestión de los datos. (mediante oficio 10378-SUTEL-DGF-2019 Entrega de documentos a DGM _v3, del 19 de noviembre se confirmó el traslado de la información)

(...)

7. **INSTRUIR** a la Dirección General de Mercados brindar el reporte de los indicadores en los meses de enero y julio de cada año, extraídos del sistema SITEL y SIGITE, a la Dirección General de FONATEL, para que se incorporen en los informes semestrales y anual de rendición de cuentas que esta dirección debe de presentar al Consejo, para el cumplimiento de los objetivos de ley.

(...)"

- III. Que mediante el acuerdo 009-075-2019, de la sesión ordinaria 075-2019, celebrada el 21 de noviembre del 2019, el Consejo de la SUTEL aprobó la resolución RCS-301-2019 denominada "Se resuelve el 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", en la cual se dispuso lo siguiente:

"(...)

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

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

*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.
(...)"*

- IV. Que mediante acuerdo 011-077-2019, de la sesión ordinaria 077-2019, celebrada el 27 de noviembre del 2019, el Consejo de SUTEL adoptó acciones para trabajar en forma conjunta con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), la definición de metas de política pública y los mecanismos para su seguimiento. El citado acuerdo dispuso lo siguiente:

"(...)

PRIMERO: DISPONER como prioridades estratégicas y las necesidades de apoyo a la Dirección General de Fonatel, en materia de acceso universal, servicio universal y solidaridad los siguientes asuntos:

(...)

b) Política Pública: modificaciones al Plan Nacional de Desarrollo de Telecomunicaciones (PNDT), revisión del Plan Anual de Programas y Proyectos (PAPyP) 2020 y formulación PAPyP 2021.

Comprende, entre otros, la definición de nuevos proyectos y programas, específicamente:

- i. Evaluación de la propuesta del Ministerio de Educación Pública de un proyecto para el Programa de Banda Ancha Solidaria, denominado "Red Educativa del Bicentenario".*
- ii. Evaluación de la propuesta del Ministerio de Ciencia, tecnología y Telecomunicaciones de un programa y proyectos de Alfabetización.*

(...)"

- V. Que mediante acuerdo 015-004-2020, de la sesión ordinaria 004-2020, celebrada el 16 de enero del 2020, el Consejo de Sutel resolvió:

"(...)

1. Dar por recibido el correo electrónico de las 15:42 horas del martes 14 de enero del 2020, remitido por el señor Edwin Estrada Hernández, Viceministro de Telecomunicaciones a los señores Miembros del Consejo de Sutel, con la lista de metas que propone "revisar y eventualmente modificar".

2. Nombrar a la señora Hannia Vega Barrantes, Miembro Propietario del Consejo, como enlace con el Viceministro de Telecomunicaciones, para la revisión y eventual modificación de las metas del PNDT 2015-2021.

3. Dejar establecido que para este proceso de revisión y eventual modificación de metas del PNDT 2015-2021, la señora Vega Barrantes se apoyará en el equipo designado por el Consejo, mediante acuerdo 011-077-2019, de la sesión ordinaria 077-2019, celebrada el 27 de noviembre del 2019, sobre el tema de Políticas Públicas, integrado por los funcionarios: Rose Mary Serrano Gómez, Asesora del Consejo, Hanny Rodríguez Sánchez, profesional de la Dirección General de Fonatel y Adrian Mazón Villegas, Jefe de la Dirección General de Fonatel.

(...)"

- VI. Que el 22 de enero del 2020, se efectuó la primera reunión para el análisis de eventuales ajustes a las metas PNDT 2015-2021 con cargo a Fonatel, en el MICITT, minuta N° MICITT-DEMT-MNT-001-2020, en la cual se analizó la propuesta de crear un indicador formado por dos componentes, el primero medido a través de la recepción de obra y el segundo medido a través de los distritos finalizados, alcanzando los siguientes acuerdos:

"(...)

1. El Sr. Edwin Estrada indica que analizará la propuesta desde la perspectiva técnica para considerar su viabilidad.

2. Las representantes de la SUTEL indican que traerán para la próxima reunión mayor información sobre la nueva planificación de los avances por periodo, así como ejemplos de la ejecución de un indicador compuesto.

(...)"

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

- VII. Que el 24 de enero del 2020, se efectuó la segunda reunión para el análisis de eventuales ajustes a las metas PNDT 2015-2021 con cargo a Fonatel, en el MICITT, minuta N° MICITT-DEMT-MNT-002-2020, en la cual se analizó la justificación que debe incluirse en los instrumentos de modificación de metas, alcanzando los siguientes acuerdos:

"(...)

1. Remitir a la Sra. Hannia Vega, los documentos que muestran la aprobación por parte del Consejo de las Metas vinculadas con el MIVAH.
2. Se confirma la fecha y hora de la siguiente sesión de trabajo.

"(...)"

- VIII. Que el 29 de enero del 2020, se efectuó la tercera reunión para el análisis de eventuales ajustes a las metas PNDT 2015-2021 con cargo a Fonatel, en el MICITT, minuta N° MICITT-DEMT-MNT-003-2020, en la cual se analizó el alcance de la meta 1 y programa 1 para incluir servicios de telefonía móvil, así como la búsqueda en conjunto de soluciones para incorporar el servicio móvil en los proyectos ya implementados, se solicita el ajuste de la meta de Territorios Indígenas, asimismo revalorizar la política pública del programa 3 para establecer si se alcanzó la meta, respecto al programa 4 definir la posición de ampliar la cantidad de sitios o mantener un número determinado de zonas, alcanzando los siguientes acuerdos:

"(...)

1. Sobre Programa 1: SUTEL confeccionará borrador de la justificación para la ampliación de los plazos de la meta 1 y 2.
2. Sobre Programa 2: MICITT va a trabajar con el IMAS para evaluar las propuestas de redefinir la meta 2.
3. Sobre Programa 3: Valorar si las solicitudes de equipos del MEP van a entrar por programa 5 o por programa 3. En cuanto a los equipos de CECI se debe definir si se cargarán al programa 3 o al programa 6. Se debe definir las variables para determinar la cantidad de equipos por institución y metodología de selección de instituciones. Debe analizarse una ampliación del plazo al 2022.
4. Sobre Programa 4: SUTEL enviará al MICITT la información sobre los sitios pendientes de instalación, los conectados y las solicitudes pendientes de atender.
5. En la siguiente sesión se revisarán los borradores de las justificaciones para modificar la meta 1 y 2.
6. La SUTEL compartirá con el MICITT los documentos de estudios de factibilidad y diseño de los 4 primeros programas.
7. Se suspende la sesión de trabajo programada para el viernes 31 de enero.

"(...)"

- IX. Que mediante acuerdo 010-010-2020, de la sesión ordinaria 010-2020, celebrada el 3 de febrero del 2020, el Consejo de SUTEL, en atención a la necesidad del Viceministerio de Telecomunicaciones de contar con datos actualizados del avance de Programas y Proyectos de FONATEL, resolvió lo siguiente:

"(...)

1. Dar por recibido y aprobar la presentación titulada: "Ejecución Programas y Proyectos FONATEL" elaborado conjuntamente por la Dirección General de Mercados y la Dirección General de Fonatel.

2. Remitir copia del presente acuerdo al Viceministerio de Telecomunicaciones.

"(...)"

- X. Que mediante oficio 01485 (DFOE-IFR-0056), ingresado con el NI-01322-2020 de fecha 3 de febrero del 2020, la Contraloría General de la República remitió a la Presidencia del Consejo el informe DFOE-IFR-IF-00001-2020, sobre la eficacia de los proyectos financiados con recursos de Fonatel.
- XI. Que el informe citado en el punto anterior, en su Disposición 4.4, dirigida a los señores Luis Adrián Salazar Solís, en su calidad de Ministro rector del sector telecomunicaciones y Federico Chacón Loaiza, en su calidad de Presidente del Consejo de Sutel, para ser atendida en forma conjunta, de

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

conformidad con las competencias y atribuciones delegadas a cada entidad por el ordenamiento legal vigente, dispuso lo siguiente:

"(...)

Ejecutar las siguientes acciones a fin de fortalecer el proceso de seguimiento sobre el avance y cumplimiento de los proyectos a cargo del Fondo y de las metas de los PNDT relacionadas; así como sobre sus resultados intermedios y finales:

- a. *Depurar y conciliar la información sobre el grado de cumplimiento de las metas establecidas en el PNDT 15-21; teniendo en cuenta lo comentado en el apartado "Deficiencias en los datos informados por la DGF" de este informe.*
 - b. *Ajustar los lineamientos institucionales a fin de que se solventen los desfases en el traslado de información sobre cumplimiento de metas, considerando la información generada o requerida por la DGF, el MICITT y el Mideplan; para ello deberá tenerse presente lo indicado en los informes DFOE/IFR-IF-003-2019 y DFOE-SAF-IF-00005-2019.*
 - c. *Establecer de manera conjunta los mecanismos para la medición del avance en el cumplimiento de las metas del PNDT, de forma que se garantice la congruencia de los datos informados por ambas instancias respecto a los resultados del PNDT.*
 - d. *Implementar la metodología para la evaluación de los resultados intermedios, efectos finales y, de resultar factible, el impacto de los proyectos a cargo del FONATEL y del cumplimiento de las metas del PNDT vigente; con base en la definición previa de insumos como línea base, objetivos, población objetivo e indicadores, entre otros.*
 - e. *Considerar en este fortalecimiento, las acciones emprendidas por la SUTEL para la implementación de sus sistemas de seguimiento (mencionado en la disposición 4.12 siguiente).*
- (...)" (Lo resaltado no corresponde al original).

XII. Mediante correo electrónico con fecha 5 de febrero del 2020, SUTEL, en seguimiento a los acuerdos de la mesa de trabajo conjunta MICITT-SUTEL, remitió la siguiente información para el ajuste de las metas:

"(...)

- a. *Información relativa al diseño y formulación de los programas 2, 3 y 4.*
 - b. *Cantidad de ZAIG del P4; activas a diciembre 2019 y pendientes de instalación y activación, según requerimientos de la contraparte a la fecha.*
- (...)"

XIII. Que mediante correo electrónico con fecha 10 de febrero del 2020, el MICITT dio acuse de recibo de la información remitida, correspondiente a un total de 9 archivos.

XIV. Para asegurar la continuidad de las acciones emprendidas y el cumplimiento de la Disposición 4.4., mediante acuerdo 006-014-2020 de la sesión ordinaria 014-2020 celebrada el 18 de febrero del presente año, el Consejo de la SUTEL resolvió:

"(...)

1. *Solicitar a la señora Hannia Vega Barrantes, Miembro Propietario del Consejo, designada mediante el acuerdo 015-004-2020 de la sesión del 16 de enero de 2020 y al grupo de trabajo de Política Pública establecido mediante acuerdo 011-077-2019 del 27 de noviembre de 2019, que incluya dentro de la mesa de trabajo, las acciones necesarias para atender la Disposición 4.4. del informe DFOE-IFR-IF-00001-2020 de la Contraloría General de la República; de manera que se cumpla con lo indicado en la referida Disposición:*
 - a. *Depurar y conciliar la información sobre el grado de cumplimiento de las metas establecidas en el PNDT 15-21; teniendo en cuenta lo comentado en el apartado "Deficiencias en los datos informados*

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

por la DGF" del informe de DFOE-IFR-IF-00001-2020 del 03 de febrero, 2020.

- b. *Ajustar los lineamientos institucionales a fin de que se solventen los desfases en el traslado de información sobre cumplimiento de metas, considerando la información generada o requerida por la DGF, el MICITT y el Mideplan; para ello deberá tenerse presente lo indicado en los informes DFOE/IFR-IF-003-2019 y DFOE-SAF-IF-00005-2019.*
 - c. *Establecer de manera conjunta los mecanismos para la medición del avance en el cumplimiento de las metas del PNDT, de forma que se garantice la congruencia de los datos informados por ambas instancias respecto a los resultados del PNDT.*
 - d. *Implementar la metodología para la evaluación de los resultados intermedios, efectos finales y, de resultar factible, el impacto de los proyectos a cargo del FONATEL y del cumplimiento de las metas del PNDT vigente; con base en la definición previa de insumos como línea base, objetivos, población objetivo e indicadores, entre otros.*
 - e. *Considerar en este fortalecimiento, las acciones emprendidas por la SUTEL para la implementación de sus sistemas de seguimiento, mencionado en la disposición 4.12 del informe de DFOE-IFR-IF-00001-2020 del 03 de febrero, 2020.*
2. *Solicitar al grupo designado que presente a este Consejo los avances alcanzados, conforme al calendario acordado entre el MICITT y SUTEL, y proponga los acuerdos que sean requeridos en su momento para el cumplimiento de la Disposición 4.4. del Informe DFOE-IFR-IF-00001-2020 de la Contraloría General de la República.*
 3. *Notificar este acuerdo al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), al Área de Seguimiento de Disposiciones de la Contraloría General de la República, a la Auditoría Interna de ARESEP, al grupo designado, a la Dirección General de FONATEL y a la Dirección General de Mercados.*
- (...)"

XV. Que mediante oficio 01843-SUTEL-CS-2020, de fecha 06 de marzo del 2020, SUTEL brindó respuesta a las consultas realizadas por el MICITT mediante oficios MICITT-DVT-OF-063-2020 y MICITT-DVT-OF-064-2020 ambos de fecha 11 de febrero de 2020, señalando lo siguiente:

"(...)

- *Mediante acuerdo N°007-020-2019 de la sesión ordinaria 020-2019 del 04 de abril de 2019, el consejo de la SUTEL aprobó el informe presentado por la Dirección General de Fonatel mediante oficio 02504-SUTEL-DGF-2019, así como el informe las Unidades de Gestión con corte a enero de 2019.*

Por el tamaño de estos archivos, se notificaron mediante la herramienta WeTransfer a la Señora Angélica Chinchilla. Además, es importante resaltar que los expedientes de SUTEL son públicos, por lo que el MICITT puede realizar la consulta en las oficinas de la SUTEL o comunicarse directamente con el área de gestión documental (gestiondocumental@sutel.go.cr) o con la Secretaría del Consejo.

- *Mediante acuerdo N°007-009-2020, se indicó "Sexto: Remitir al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el oficio 00588-SUTEL-DGF-2019, del 23 de enero de 2019, para lo correspondiente"*

Se solicitó el 12 de febrero 2020 a la Secretaría del Consejo del SUTEL notificar nuevamente el Acuerdo del Consejo 007-009-2020 con los documentos adjuntos correspondientes, ya que involuntariamente la notificación se hizo de forma incompleta.

(...)"

XVI. Que mediante acuerdo 005-017-2020, de la sesión ordinaria 017-2020, celebrada el 05 de marzo del 2020, el Consejo de SUTEL, en atención al tema del Proyecto de Red Educativa del Bicentenario, resolvió lo siguiente:

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

- "(...)
1. *Modificar el Resuelve 4 del acuerdo 007-059-2019, de la sesión ordinaria 059-2019, celebrada el 20 de setiembre del 2019, para que se sustituya la designación del señor Federico Chacón Loaiza como enlace para el seguimiento del proyecto Red Educativa del Bicentenario y en su lugar, el señor Gilbert Camacho Mora realice las labores de enlace del citado proyecto.*
 2. *Solicitar a los señores Gilbert Camacho Mora, Miembro del Consejo y Adrián Mazón Villegas, Director a.i. de la Dirección General de Fonatel, que continúen participando en la mesa de trabajo con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y que comuniquen a este Consejo, dentro de los 2 meses posteriores a la notificación de este acuerdo, el avance en el análisis de la meta relacionada con el Programa 5: Banda ancha solidaria, el diagnóstico de la necesidad pública y la eventual modificación de metas del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, conforme lo indica la Disposición 4.3 del Informe DFOE-IFR-IF-00001-2020 de la Contraloría General de la República.*
 3. *Comunicar este acuerdo al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, al señor Gilbert Camacho Mora, al señor Adrián Mazón Villegas, al Área de Seguimiento de la Contraloría General de la República, a la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y a la Dirección General de Fonatel.*
- "(...)"

- XVII.** Que mediante oficio 02439-SUTEL-CS-2020, de fecha 20 de marzo del 2020, SUTEL brindó respuesta al oficio MICITT-DVT-OF-088-2020, recibido con NI-02854-2020, referente a la atención de observaciones respecto a la evaluación del segundo semestre de las metas Fonatel en el PNDT vigente, señalando lo siguiente:

"(...)

En atención al oficio MICITT-DVT-OF-088-2020 (NI-02854-2020) del 06 de marzo del 2020, mediante el cual se remite una tabla con el detalle de información pendiente de envío para completar los "Instrumentos de Seguimiento y Evaluación de Metas del PDNT 2015-2021" en el marco del proceso de evaluación de las metas del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) vigente responsabilidad del Fondo Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FONATEL) para el segundo semestre 2019, me permito atender puntualmente cada una de las observaciones presentadas en la siguiente tabla.

"(...)"

- XVIII.** Que en fecha 14 de abril del 2020 se efectuó la primera sesión de trabajo para la presentación de la propuesta del presente informe, en seguimiento de los acuerdos 011-077-2019 y 006-014-2020, así como la atención al inciso d de la Disposición 4.4 del informe DFOE-IFR-IF-00001-2020 de la CGR.
- XIX.** Que mediante acuerdo 002-031-2020, de la sesión ordinaria 031-2020, celebrada el 16 de abril del 2020, el Consejo de SUTEL resolvió:

- "(...)
1. *Dar por recibido el oficio 02447-SUTEL-DGM-2020, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo la propuesta de la definición de los indicadores de mercado de Fonatel Fase 1.*
 2. *Dar por recibido el oficio 03032-SUTEL-DGM-2019, del 06 de abril del 2020, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para al Consejo el informe que tienen la instrucción del acuerdo 009-026-2020, de la sesión ordinaria 026-2020, celebrada el 26 de marzo del 2020, sobre la categoría de beneficiarios.*
 3. *Aprobar los indicadores de mercado de Fonatel de la Fase 1, presentadas por la Dirección General de Mercados en el archivo Excel*
 4. *Instruir a la Dirección General de Mercados para que incorpore los indicadores de mercado de Fonatel*

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Fase 1 al sistema de indicadores de la SUTEL.
(...)"

XX. Que mediante acuerdo 003-031-2020, de la sesión ordinaria 031-2020, celebrada el 16 de abril del 2020, el Consejo de la SUTEL resolvió:

(...)"

1. *Dar por recibido el oficio 03034-SUTEL-DGM-2019, del 06 de abril del 2020, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo la propuesta para atender lo instruido a la Dirección General de Mercados mediante acuerdo 009-026-2020, de la sesión ordinaria 026-2020, celebrada el 26 de marzo del 2020, sobre la categoría de beneficiarios.*

2. *Aprobar los indicadores de mercado de Fonatel de la Fase 1-B, presentadas por la Dirección General de Mercados mediante archivo Excel.*

3. *Instruir a la Dirección General de Mercados para que incorpore los indicadores de mercado de Fonatel Fase 1-B, citados en el numeral anterior, en el sistema de indicadores de la SUTEL.*

(...)"

XXI. Que en fechas 20 y 27 de abril del 2020, se efectuaron la segunda y tercera sesión de trabajo para la exposición de la propuesta de contenido del presente informe.

XXII. Que en fechas 28, 29 y 30 de abril del 2020 y 04 de mayo del 2020, se efectuaron sesiones de revisión del contenido propuesto del presente informe.

XXIII. Siendo que a la fecha y pese a la reiterada solicitud de SUTEL por activar las mesas de trabajo y con el fin de cumplir parcialmente con la disposiciones indicadas, se procede por medio del presente a dar seguimiento a lo dispuesto mediante acuerdo 006-014-2020, celebrada el 18 de febrero del presente año, referente al inciso d de la Disposición 4.4 del Informe DFOE-IFR-IF-00001-2020 de la Contraloría General de la República, a partir de la presentación de la base teórica de evaluación de proyectos, la importancia que representaría para SUTEL la aplicación de evaluaciones de proyecto para los programas y proyectos de Fonatel y la propuesta de una hoja de ruta para alcanzar el cumplimiento de la citada disposición.

CONSIDERANDO:

- I.** Que el informe 03795-SUTEL-CS-2020, de fecha 04 de mayo del 2020, presenta al Consejo de SUTEL la importancia de la eventual aplicación de evaluaciones de proyectos para los programas y proyectos financiados con recursos de Fonatel, así como posteriormente para los proyectos que ejecuta SUTEL, ahondando en las justificaciones del porqué resulta de interés evaluar, entre las cuales se mencionan las siguientes: generación de evidencia del esfuerzo realizado, generación de nuevo conocimiento del alcance de los proyectos, rendición de cuentas, lecciones aprendidas, formulación de propuesta o recomendación para la definición del nuevo PNDT, toma de decisiones, introducir ajustes o modificaciones para la optimización de los rendimientos de la intervención, desarrollo de capacidades institucionales, entre otras.
- II.** Que resulta importante para el Consejo de SUTEL conocer la importancia que representaría una evaluación de los programas y proyectos financiados con recursos de Fonatel, ya que estos tiene como finalidad alcanzar el objetivo de desarrollo definido para el pilar de Inclusión Digital, ante lo cual, efectuar una evaluación de efectos de los proyectos resultaría adecuada para poder evidenciar hasta qué punto los resultados alcanzados se acercan a lo planificado y la orientación emitida por medio del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021 (en adelante PNDT). Los resultados que se obtenga producto de la evaluación se podrían constituir en insumos vitales de cara a la eventual evaluación que el MICITT debe efectuar del PNDT, y así poder valorar la

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

continuidad de las acciones emprendidas o la formulación de nuevos objetivos de desarrollo para mejorar el alcance de la política pública por definir.

- III. Que la evaluación de los programas y proyectos permitiría la recopilación de evidencia del esfuerzo realizado durante años de ejecución, así como generar nuevo conocimiento del alcance de los proyectos, facilitar la identificación del logro del objetivo de desarrollo y los cambios que la población beneficiaria ha percibido, asimismo se extraerían lecciones aprendidas y recomendaciones para la formulación del próximo PNDT.
- IV. Que una eventual evaluación de los programas y proyectos financiados con recursos de Fonatel, permitiría generar recomendaciones que se basen en datos o evidencia, a partir de los cuales se puede apoyar el proceso de toma de decisiones e implementar mejoras en la definición de los programas y proyectos financiados con recursos de Fonatel, así como proponer posibles mejoras en la definición de la política pública que da vida a los programas y proyecto como tal.
- V. Que la SUTEL ha girado instrucción con la finalidad de atender en tiempo y forma la Disposición 4.4 del informe DFOE-IFR-IF-00001-2020 emitido por la CGR.
- VI. Que, mediante acuerdos 002-031-2020 y 003-031-2020, el Consejo de la SUTEL aprobó la propuesta de la Fase 1 y Fase 1-B correspondiente al normalización y ajuste de los indicadores operativos de control, seguimiento y evaluación de metas y cumplimientos de metas de los programas y proyectos de Fonatel. Estandarizando así la definición de los indicadores de Fonatel de conformidad con las mejoras prácticas nacionales como internacionales y de acuerdo con el Código de Buenas Prácticas Estadísticas de Costa Rica (CBPECR).
- VII. Que la Dirección General de Fonatel incorpora elementos¹ en la definición de sus proyectos de cara a una eventual evaluación ex-ante.
- VIII. Que una evaluación permitiría conocer los efectos e impactos de los programas y proyectos financiados con recursos de Fonatel y su contribución a los objetivos de desarrollo contemplados en el PNDT.
- IX. Que el citado informe permite dar seguimiento a lo dispuesto mediante acuerdo 006-014-2020, referente al inciso d de la Disposición 4.4 del Informe DFOE-IFR-IF-00001-2020 de la Contraloría General de la República, el cual señala lo siguiente:

"(...)
d. *Implementar la metodología para la evaluación de los resultados intermedios, efectos finales y, de resultar factible, el impacto de los proyectos a cargo del FONATEL y del cumplimiento de las metas del PNDT vigente; con base en la definición previa de insumos como línea base, objetivos, población objetivo e indicadores, entre otros.*
(...)"

POR TANTO

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

¹ Los elementos son: Metodología para la gestión de iniciativas, Orden de Desarrollo y Perfil de Programa, Documento de Formulación.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

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

PRIMERO. Dar por recibido y aprobar el informe 03795-SUTEL-CS-2020, de fecha 04 de mayo del 2020, sometido a valoración del Consejo de SUTEL, mediante el cual se proponen las acciones por realizar para el cumplimiento del inciso d de la Disposición 4.4 emitida por la Contraloría General de la República.

SEGUNDO. Dar por aprobada la hoja de ruta contenida en la tabla 1 que se indica a continuación, para así poder atender el cumplimiento de la citada disposición.

Tabla 1 Hoja de ruta, con la definición de las líneas de acción, responsables y plazos por objetivos.

Id Objetivo	Objetivos de la hoja de ruta	Id Línea de acción	Líneas de acción	Dependencia entre líneas de acción	Responsables	Plazo máximo
1	Impulsar la evaluación de los programas y proyectos de Fonatel a partir del análisis y aprobación de los insumos trabajados por la DGF	1.1	Efectuar una sesión de trabajo con la Dirección General de Fonatel, para la presentación de la propuesta de los Términos de Referencia de la evaluación de programas y proyectos de Fonatel	Inicio	Dirección General de Fonatel, Consejo y Asesores	10 días hábiles
		1.2	Incorporar la tarea del proceso de contratación de la evaluación de proyectos dentro de las acciones por ejecutar por el Fiduciario en el periodo de transición	1.1		5 días hábiles
		1.3	Presentación y aprobación por parte del Consejo de los términos de referencia	1.1		5 días hábiles
		1.4	Instrucción al Fideicomiso para su ejecución	1.2 y 1.3		5 días hábiles
		1.5	Ejecución de la evaluación de los programas y proyectos y su acompañamiento por parte de la DGF	1.4	Dirección General de Fonatel y Fideicomiso	18 meses
		1.6	Presentar los resultados de la evaluación de programas y proyectos de Fonatel al Consejo de la SUTEL y MICITT	1.5	Dirección General de Fonatel	15 días hábiles
2	Desarrollar competencia de evaluación de proyectos en los funcionarios de la SUTEL por medio de capacitaciones en esta materia	2.1	Coordinar la capacitación de los funcionarios seleccionados de la SUTEL en evaluación de proyectos	Inicio	Grupo de trabajo Coordinación Capacitación	10 días hábiles
		2.2	Capacitar a los funcionarios de la SUTEL en evaluación de proyectos	2.1	Por definir	5 días hábiles
3	Fortalecer el proceso de rendición de cuentas y toma de decisión de la SUTEL, a partir del diseño del proceso, procedimiento, plantillas y guía metodológica de la evaluación de proyectos de la institución aplicable a los	3.1	Establecer el proceso, procedimiento y plantillas de evaluación de proyectos. Nota: el procedimiento debe establecer los pasos necesarios para incorporar los indicadores de interés a los sistemas institucionales que permitan visualizar sus resultados a terceros	Inicio	Grupo de trabajo Protocolo Evaluación Proyectos	1 mes
		3.2	Establecer la guía metodológica de evaluación de proyectos	3.1		1 mes

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Id Objetivo	Objetivos de la hoja de ruta	Id Línea de acción	Líneas de acción	Dependencia entre líneas de acción	Responsables	Plazo máximo
	programas y proyectos de Fonatel					
4	Incorporar los elementos del ciclo de vida de proyectos necesario para lograr la evaluabilidad de los proyectos de la SUTEL a partir de la actualización de la metodología de gestión de proyectos vigente de la institución	4.1	Analizar la propuesta de Protocolo de Gestión de Proyectos de la Tesis de Maestría denominada "Diseño de un protocolo para la gestión de proyectos en la Superintendencia de Telecomunicaciones"	Inicio	Grupo de Trabajo Actualización Metodología Proyectos SUTEL	3 meses
		4.2	Efectuar los ajustes necesarios para lograr la evaluabilidad de los proyectos de la SUTEL.	4.1		
		4.3	Incorporar el protocolo de evaluación de proyectos al protocolo de gestión de proyectos de la SUTEL.	3.1, 3.2 y 4.2		
5	Reforzar el protocolo de evaluación de proyectos a partir de los resultados obtenidos de la evaluación efectuada a los programas y proyectos de Fonatel	5.1	Incorporar elementos de interés producto de la ejecución de la primera evaluación de programas y proyectos de Fonatel en el protocolo de evaluación de proyecto de la institución	1.6	Grupo de trabajo Actualización Protocolo Evaluación Proyectos	1 mes

TERCERO. Ordenar que los siguientes asuntos serán tramitados y gestionados por equipos de trabajo a los cuales les corresponderá, a partir de los objetivos y las líneas de acción establecidas en la hoja de ruta, elaborar un cronograma de trabajo y rendir cuentas al finalizar el plazo asignado ante el Consejo. Los equipos estarán conformados de la siguiente manera:

- a) **Coordinación de la capacitación:** Natalia Salazar Obando, Asesora del Consejo de SUTEL, Hanny Rodríguez Sánchez, profesional de la Dirección General de Fonatel y Cinthya Arias Leitón, Jefe de la Dirección General de Mercados.
- b) **Protocolo de evaluación de proyectos:** Natalia Salazar Obando, Asesora del Consejo de SUTEL, Hanny Rodríguez Sánchez, profesional de la Dirección General de Fonatel, Ana Lucrecia Segura Ching y Mauricio Amador Granados, profesionales de la Dirección General de Mercados.
- c) **Actualización Metodología de Proyectos SUTEL:** Natalia Salazar Obando, Asesora del Consejo, Sharon Jiménez Delgado, profesional de la Dirección General de Operaciones, Leonardo Steller Solórzano y Pedro Arce Villalobos, profesionales de la Dirección General de Calidad.
- d) **Actualización del protocolo de evaluación de proyectos:** Hanny Rodríguez Sánchez, profesional de la Dirección General de Fonatel y Sharon Jiménez Delgado, profesional de la Dirección General de Operaciones.

CUARTO: Instruir a la Dirección General de Fonatel efectuar los trámites correspondientes, de cara a evaluar los efectos e impactos de los programas y proyectos financiados con recursos de Fonatel.

QUINTO. Solicitar a la Dirección General de Fonatel remitir un cronograma y un plan de acciones para implementar la evaluación de efectos e impactos en los programas y proyectos financiados con recursos de Fonatel, documentos que deberán ser trabajados en conjunto con el Fideicomiso y las Unidades de Gestión.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

SEXTO. Reiterar al Ministerio de Ciencia Tecnología y Telecomunicaciones la urgencia de convocar a las mesas de trabajo para dar seguimiento a la atención de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, contenidas en el informe DFOE-IFR-IF-00001-2020.

SÉTIMO. Comunicar este acuerdo a los Directores Generales de SUTEL, así como a los profesionales designados en los equipos de trabajo y al Banco Nacional de Costa Rica.

OCTAVO. Remitir copia del presente acuerdo Contraloría General de la Republica.

ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE

ARTÍCULO 4**PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS**

4.1. *Inscripción de recurso de numeración de cobro revertido internacional 00800 UIFN a favor del Instituto Costarricense de Electricidad.*

Se incorpora a la sesión el señor Walther Herrera Cantillo, 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 Mercados, para atender la solicitud de inscripción de recurso de numeración de cobro revertido internacional 00800 UIFN a favor del Instituto Costarricense de Electricidad.

Al respecto, se da lectura al oficio 03544-SUTEL-DGM-2020, del 23 de abril del 2020, por medio del cual esa Dirección presente para valoración del Consejo el criterio técnico relativo a la solicitud de inscripción de recurso numérico para la prestación del servicio universal de cobro revertido internacional, numeración 00800, por parte del Instituto Costarricense de Electricidad, presentada mediante el oficio 264-489-2020.

Interviene el señor Walther Herrera Cantillo y detalla los antecedentes del caso, se refiere a los estudios aplicados por la Dirección a su cargo y los resultados obtenidos de estos, a partir de los cuales se determina que la solicitud conocida en esta oportunidad se ajusta a lo que sobre el particular establece la normativa vigente, por lo que la recomendación al Consejo es que proceda con la autorización correspondiente.

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

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 03544-SUTEL-DGM-2020, del 23 de abril del 2020 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 006-036-2020

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

1. Dar por recibido el informe técnico 03544-SUTEL-DGM-2020 del 23 de abril del 2020, por medio del cual la Dirección General de Mercados atiende la solicitud de inscripción del recurso de numeración universal de cobro revertido internacional, numeración 00800, presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad mediante el 264-361-2020 (NI-03762-2020), recibido el 25 de marzo del 2020.
2. Inscribir la numeración que se indica en el siguiente cuadro en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, a favor del Instituto Costarricense de Electricidad:

00800	# Registro de Numeración	Nombre del Cliente Solicitante	Servicio	Operador de servicios
00800	00800-5002-2222	VERIZON USA	Universal de cobro revertido internacional	ICE
00800	00800-4001-2222	VERIZON USA	Universal de cobro revertido internacional	ICE
00800	00800-6567-1111	VERIZON USA	Universal de cobro revertido internacional	ICE
00800	00800-6622-1662	VERIZON USA	Universal de cobro revertido internacional	ICE
00800	00800-3712-0635	VERIZON USA	Universal de cobro revertido internacional	ICE
00800	00800-7441-7441	VERIZON USA	Universal de cobro revertido internacional	ICE

ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE
4.2. Retorno de recurso de numeración de cobro revertido internacional 0800 para el Instituto Costarricense de Electricidad.

Seguidamente, la Presidencia presenta para consideración del Consejo el informe técnico elaborado por la Dirección General de Mercados correspondiente al retorno de recurso de numeración de cobro revertido internacional 0800 para el Instituto Costarricense de Electricidad.

Sobre el tema, se da lectura al oficio 03554-SUTEL-DGM-2020, del 23 de abril del 2020, mediante el cual esa Dirección presenta al Consejo el informe indicado.

El señor Herrera Cantillo señala que el informe analizado en esta oportunidad corresponde al análisis técnico aplicado a la solicitud de retorno de recurso numérico, presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad mediante el oficio 264-490-2020 (NI-04963-2020), recibido el 21 de abril del 2020.

Agrega que el Instituto Costarricense de Electricidad señala que la solicitud obedece a que los usuarios finales de los números asignados han requerido el retiro del servicio y de ahí, la voluntad expresada por dicha entidad mediante el oficio 264-490-2020.

Señala que luego de aplicados los estudios técnicos que corresponden por parte de la Dirección a su cargo, la recomendación al Consejo es que proceda con la correspondiente autorización.

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

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 03554-SUTEL-DGM-2020, del 23 de abril del 2020 y la explicación brindada por el señor Herrera

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 007-036-2020

- I. Dar por recibido el oficio 03554-SUTEL-DGM-2020, del 23 de abril del 2020, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo el informe técnico elaborado por la Dirección General de Mercados correspondiente al retorno de recurso de numeración de cobro revertido internacional 0800 para el Instituto Costarricense de Electricidad.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-123-2020

**“RECUPERACIÓN DE RECURSO NUMÉRICO 0800
ASIGNADO AL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”
EXPEDIENTE I0053-STT-NUM-OT-00136-2011**

RESULTANDO

1. Que mediante acuerdo 022-045-2017 del 07 de junio del 2017, de la sesión ordinaria 065-2011, el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la resolución de asignación de recurso numérico, RCS-164-2017, en donde se asignaron entre otros, el siguiente número de cobro revertido internacional 0800 a favor del Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE): 0800-054-2050; visible a folio 10078 del expediente administrativo I0053-STT-NUM-OT-00136-2011.
2. Que mediante el oficio 264-490-2020 (NI-04963-2020) recibido el 21 de abril de 2020, el ICE presentó solicitud de retorno de numeración correspondiente a un (1) número de cobro revertido internacional, numeración 0800, esto dado que el usuario final del número asignado ha requerido el retiro del servicio. Dicha numeración corresponde al siguiente detalle:

# Registro Numeración	Nombre del Cliente Solicitante	Tipo de Servicio	Resolución de Asignación	Operador de Servicio
0800-054-2050	TELFÓNICA ARGENTINA	Cobro Revertido Internacional	RCS-164-2017	ICE

3. Que mediante el oficio 03554-SUTEL-DGM-2020 del 23 de abril de 2020, la Dirección General de Mercados rindió un informe mediante el cual recomienda la recuperación del recurso numérico anteriormente asignado al ICE.
4. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, le corresponde a la Sutel controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 20 del Decreto Ejecutivo 40943-MICITT, Plan Nacional de

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Numeración corresponde a la Sutel la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.

- IV. Que, para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 03554-SUTEL-DGM-2020, indica que, en la solicitud presentada se señala que el recurso numérico no se encuentra en uso y solicita que la Sutel proceda con el trámite de retorno de numeración. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:

"(...)

II. Análisis de la recuperación de numeración:

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

"(...)

1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes.
2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa.

"(...)"

2. Que el artículo 225 inciso 1, de la Ley 6227 en relación con la gestión de uso de numeración administrada por esta Superintendencia, indica:

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

"(...)"

3. Que el artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, establece que le corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante Sutel) controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración. Asimismo, el artículo 73 inciso j) de la Ley 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
4. Que de conformidad con el artículo 6 inciso 18) de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642), se define el recurso numérico como un recurso escaso.
5. Que corresponde a la Sutel la supervisión del uso de los recursos numéricos asignados a los proveedores de telecomunicaciones, esto con el fin de monitorear y erradicar la retención de códigos sin uso planificado o requerido, basado en lo dispuesto en el artículo 21 del Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo 40943-MICITT (PNN). En esta misma línea este Órgano Regulador puede requerir reportes a los operadores o en su defecto realizar pruebas de monitoreo del uso de numeración a fin de detectar su correcta utilización.
6. Que se tiene la manifestación de la voluntad expresa del ICE con base en lo indicado por su cliente comercial, según consta en el oficio 264-490-2020 (NI-04963-2020) recibido el 21 de abril, de efectuar la devolución del recurso numérico citado en el apartado anterior, esto debido a que sus clientes no harán más uso de la numeración asignada.
7. Que de conformidad con el artículo 20 del PNN, la Sutel debe mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
8. Que de conformidad con lo expuesto anteriormente, a la Sutel le corresponde como Órgano, que por mandato legal debe velar por la buena administración del recurso de numeración y mantener un registro actualizado del mismo, recuperar el recurso numérico citado anteriormente, mismo que fue asignado al ICE, para que pueda ser asignado a otros operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones que en el futuro lo soliciten según sea requerido por sus clientes comerciales.

III. Conclusiones y Recomendaciones:

- En vista de la información proporcionada por el ICE y la voluntad expresada por dicha entidad mediante el oficio 264-490-2020 (NI-04963-2020) recibido el 21 de abril, corresponde recuperar el siguiente recurso numérico que le fue asignado, entre otros números, mediante la resolución RCS-164-2017 aprobada en la sesión ordinaria

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

del Consejo de la Sutel 045-2017, acuerdo 022-045-2017 del 07 de junio del 2017.

# Registro Numeración	Nombre del Cliente Solicitante	Tipo de Servicio	Resolución de Asignación	Operador de Servicio
0800-054-2050	TELEFÓNICA ARGENTINA	Cobro Revertido Internacional	RCS-164-2017	ICE

- Se recomienda actualizar el Registro de Numeración que se encuentra visible en la página electrónica de la Sutel y el Registro Nacional de Telecomunicaciones, para que se muestre como disponible el recurso numérico anteriormente mencionado y pueda ser asignado a otros operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones que en el futuro lo soliciten según sea requerido por sus clientes comerciales.
(...)"

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

POR TANTO
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Recuperar, el siguiente recurso numérico 0800, para la prestación de servicios de cobro revertido internacional, el cual, entre otros números, se asignó al Instituto Costarricense de Electricidad mediante la resolución RCS-164-2017 aprobada en la sesión ordinaria del Consejo de la Sutel 045-2017, acuerdo 022-045-2017 del 07 de junio del 2017:

# Registro Numeración	Nombre del Cliente Solicitante	Tipo de Servicio	Resolución de Asignación	Operador de Servicio
0800-054-2050	TELEFÓNICA ARGENTINA	Cobro Revertido Internacional	RCS-164-2017	ICE

2. Actualizar el Registro de Numeración para que el recurso numérico aquí recuperado, se muestre como disponible para ser asignado a otros operadores. Esta información debe ser actualizada en la página electrónica de la Sutel y en el Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT) en el plazo de 15 días naturales, según lo establecido en el artículo 11 del Reglamento del Registro Nacional de Telecomunicaciones, y quedar disponible en la página electrónica de la Sutel, según artículo 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones y punto XVI de la resolución No RCS-590-2010.
3. Notificar esta resolución a todos los operadores con numeración asignada.

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

ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE
INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

4.3. Solicitud de modificación RCS-029-2019 números de respuesta automática COOPEGUANACASTE.

Para continuar, la Presidencia somete a consideración del Consejo el informe presentado por la Dirección General de Mercados, para atender la solicitud de modificación de los números reservados con respuesta automática para realización de pruebas de tasación y acceso por los números 4500-4998 y 4500-4997, por parte de la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R. L. (en adelante COOPEGUANACASTE), mediante el oficio CG-GT-01-240420, NI-04697-2020, recibido el 27 de abril del 2020.

Al respecto, se da lectura al oficio 03710-SUTEL-DGM-2020, del 29 de abril del 2020, por medio del cual esa Dirección presenta al Consejo el informe indicado.

El señor Herrera Cantillo se refiere a los antecedentes de la solicitud, detalla los estudios técnicos aplicados por la Dirección a su cargo y señala que con base en los resultados obtenidos, esa Dirección concluye que la solicitud analizada en esta oportunidad se ajusta a lo dispuesto sobre el particular.

Al respecto, indica que esa Dirección recomienda al Consejo proceder con la autorización correspondiente, Modificar el Por tanto 1 de la resolución RCS-029-2019 de las 13:50 horas del 06 de febrero de 2019 a partir del punto cuarto, para que se lea de la siguiente manera:

Cinco mil (5000) números para identificación de clientes finales: del número 4500-0000 al 4500-4999.

Del rango de numeración anterior, el operador COOPEGUANACASTE, deberá reservar de forma definitiva los números los números 4500-4997 y 4500-4998 con respuesta automática para la realización de pruebas de tasación y acceso.

Además, actualizar el Registro Nacional de Telecomunicaciones, con base en la información aportada en el informe 03710-SUTEL-DGM-2020, conocido en esta ocasión para que se consignen las modificaciones planteadas en la resolución RCS-029-2019 y notificar a todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con numeración asignada por parte de esta Superintendencia.

El señor Herrera Cantillo 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 consulta a los señores Miembros de Consejo si desean referirse al tema, a lo que señalan que no tienen observaciones.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 03710-SUTEL-DGM-2020, del 29 de abril del 2020 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 008-036-2020

- I. Dar por recibido el oficio 03710-SUTEL-DGM-2020, del 29 de abril del 2020, por medio del cual la Dirección General de Mercados presentan para consideración del Consejo el informe técnico correspondiente a la solicitud de modificación de los números reservados con respuesta automática para realización de pruebas de tasación y acceso por los números 4500-4998 y 4500-4997, por parte de la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R. L.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-124-2020

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

MODIFICACIÓN PARCIAL A LA RCS-029-2019 "ASIGNACIÓN DE RECURSO NÚMÉRICO POR PRIMERA VEZ, A COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE GUANACASTE R.L."

C0476-STT-NUM-01084-2018

RESULTANDO

1. Que en la sesión ordinaria 008-2019, celebrada el 06 de febrero del 2019, mediante acuerdo 013-008-2019, de las 13:50 horas el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la resolución RCS-029-2019 denominada: "ASIGNACIÓN DE RECURSO NÚMÉRICO POR PRIMERA VEZ, A COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE GUANACASTE R.L." señalando en el Por Tanto 1, la asignación del siguiente recurso de numeración:

(...)
 1. De conformidad con lo dispuesto en las resoluciones RCS-590-2009 y sus modificaciones respecto al procedimiento de asignación de recursos de numeración, el operador Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L. (en adelante COOPEGUANACASTE), cédula jurídica número 3-004-045202 ha cumplido con los requisitos exigidos y por lo tanto se recomienda la asignación de la siguiente numeración de forma definitiva:
 - Un (1) número de cuatro dígitos a saber: 1115 para el servicio de reporte y atención de averías.
 - Un (1) número de cuatro dígitos a saber 1105 para el servicio de atención al usuario y Servicios de Telefonía.
 - Un (1) número de cuatro dígitos a saber: 1965 para la preselección del operador.
 - Cinco mil (5000) números para identificación de clientes finales: del número 4500-0000 al 4500-9999.

Del rango de numeración anterior, el operador COOPEGUANACASTE. deberá reservar de forma definitiva los números 4500-0000 y 4500-0001 con respuesta automática para la realización de pruebas de tasación y acceso, esto con fundamento en lo establecido en los artículos 28 y 101 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios

(...)"
2. Que mediante el oficio CG-GT-01240420 (NI-05245-2020) recibido el 27 abril de 2020 Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L. (en adelante COOPEGUANACASTE) presentó la siguiente solicitud:

"(...) En lo particular, al punto referido a la designación de los números reservados como respuesta automática para la realización de pruebas de tasación y acceso, los cuales en su momento fueron identificados como el 4500-0000 y el 4500-0001, y de manera muy respetuosa solicitamos que los mismos sean modificados por el 4500-4998 y 4500-4997, respectivamente. (...)"
3. Que mediante el oficio 03710-SUTEL-DGM-2020 del 29 de abril de 2020, la Dirección General de Mercados rindió un informe mediante el cual analiza y emite su recomendación acerca de la solicitud presentada por COOPEGUANACASTE, así como emite una recomendación para corregir un error material consignado en la resolución RCS-029-2019.
4. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, le corresponde a la Sutel controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 20 del Decreto Ejecutivo 40943-MICITT, Plan Nacional de Numeración corresponde a la Sutel la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- IV. Que, para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 03710-SUTEL-DGM-2020, indica sobre la conveniencia del cambio en el de los números de respuesta automática para pruebas de acceso e interconexión previamente asignado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:

"(...)

2) Sobre la modificación de la numeración identificada como números de respuesta automática números 4500-0000 y 4500-0001 por los números 4500-4997 y 4500-4998.

- Sobre el caso en particular al operador le fue asignado el recurso numérico 4500-0000 y 4500-0001, por medio de la sesión ordinaria 008-2019, celebrada el 06 de febrero del 2019, mediante acuerdo 013-008-2019, de las 13:50 horas, en donde se aprobó en la resolución RCS-029-2019, la asignación y uso de los números para respuesta automática para la realización de pruebas de tasación y acceso.
- Mediante oficio CG-GT-01-240420 la empresa COOPEGUANACASTE, solicita que los números 4500-0000 y 4500-0001, se modifiquen por los números 4500-4997 y 4500-4998 respectivamente, esto motivado por el valor comercial que los números inicialmente asignados representan, en razón de solicitudes recibidas para su explotación comercial hacia el usuario final.
- Que el artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública (Ley 6227) indica lo siguiente:
"(...)"
 1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes.
 2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa.

"(...)"
- Que el artículo 225 inciso 1, de la Ley 6227 en relación con la gestión de uso de numeración administrada por esta Superintendencia, indica:
"(...)"
 1. El órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses del administrado.

"(...)"
- Dado que se tiene la manifestación de la voluntad expresa de COOPEGUANACASTE, con base en lo indicado en su solicitud, que consta en el oficio CG-GT-01-240420 (NI-05345-2020) recibido el 27 de abril de 2020, de solicitar la modificación de los números asignados en la RCS-029-2019, correspondientes a los números para pruebas de acceso e interconexión, a saber los números 4500-0000 y 4500-0001 por los números 4500-4997 y 4500-4998.
- De conformidad a los artículos 20, 21 y 23 inciso b) del PNN, la SUTEL mantendrá un registro actualizado del recurso numérico. Así como de asegurar de forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso al recurso numérico. En razón a la autorizar la habilitación o cambios de numeración asignadas por la SUTEL.
- Según lo señalado en los párrafos anteriores se recomienda la modificación parcial de la resolución RCS-029-2019, para que se entienda lo siguiente:

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

"Del rango de numeración anterior, el operador COOPEGUANACASTE deberá reservar de forma definitiva los números 4500-4997 y 4500-4998 con respuesta automática para la realización de pruebas de tasación y acceso".

3) Sobre el error material consignado en la resolución RCS-029-2019.

- *Que el artículo 157 de la Ley General de la Administración Pública, dispone "[e]n cualquier tiempo podrá la Administración rectificar los errores materiales o de hecho y los aritméticos".*
- *Que la doctrina indica que "el error material, de hecho, o aritmético, debe ser ostensible, manifiesto, indiscutible, que se evidencia por sí solo y se manifiesta "prima facie" por su sola contemplación. Estos errores deben versar sobre un hecho, cosa o suceso, es decir, una realizada independiente de toda opinión, criterio o calificación jurídica o de derecho, de la trascendencia o alcance de los hechos indubitados y de la valoración legal de las pruebas".²*
- *Que la Procuraduría General de la República en el dictamen C-145-1998 del 24 de julio de 1998, señaló que "[e]n lo que se refiere al concepto de error material de hecho o aritmético, debemos indicar que es aquel que resulta notorio y obvio, cuya existencia aparece clara, sin necesidad de mayor esfuerzo o análisis, por saltar a primera vista"³.*
- *Que en el informe 00947-SUTEL-DGM-2019 del 04 de febrero del 2019, en el cual se analizó la solicitud de asignación del recurso de numeración presentada por la empresa COOPEGUANACASTE, la Dirección General de Mercados concluyó y recomendó al Consejo de la Superintendencia lo siguiente:*
"(...)

V. Conclusiones:

1. *De conformidad con lo dispuesto en las resoluciones RCS-590-2009 y sus modificaciones respecto al procedimiento de asignación de recursos de numeración, el operador Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L. ha cumplido con los requisitos exigidos y por lo tanto se recomienda la asignación de la siguiente numeración de forma definitiva:*

- *Un (1) número de cuatro dígitos a saber: 1115 para el servicio de reporte y atención de averías.*
- *Un (1) número de cuatro dígitos a saber 1105 para el servicio de atención al usuarios Servicios de Telefonía.*
- *Un (1) número de cuatro dígitos a saber: 1965 para la preselección del operador.*
- *Cinco mil (5000) números para identificación de clientes finales: del número 4500-0000 al 4500-4999.*

*Del rango de numeración anterior, el operador Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L. deberá reservar de forma definitiva los números 4500-0000 y 4500-0001 con respuesta automática para la realización de pruebas de tasación y acceso, esto con fundamento en lo establecido en los artículos 28 y 101 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.
(...) El resallado es intencional*

- *Que en vista de que el Por tanto 1, punto cuarto de la resolución RCS-029-2019 indica que se procede a asignar: "Cinco mil (5000) números para identificación de clientes finales: del número 4500-0000 al 4500-9999" y el informe técnico emitido por la Dirección General de Mercados mediante el oficio 00947-SUTEL-DGM-2019 del 04 de febrero del 2019, señalaba que lo procedente era asignar un total de cinco mil (5000) números del 4500-0000 al 4500-4999, se recomienda corregir dicho error material, para que se lea de la siguiente manera:*

Cinco mil (5000) números para identificación de clientes finales: del número 4500-0000 al 4500-4999.

² Jinesta Lobo, Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Tomo I, Parte General. 2da Edición, Editorial Jurídica Continental. San José, Costa Rica 2009. P.p. 573 y 574.

³ En el mismo sentido, ver entre otros, los Dictámenes de la Procuraduría General de la República C-116-2012 del 15 de mayo del 2012, C-180-2005 del 13 de mayo del 2005, C-022-2005 del 19 de enero del 2005, C-116-2004 del 19 de abril del 2004, C-328-2001 del 28 de noviembre del 2001 y C-139-99 del 06 de julio de 1999.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

I. Conclusiones y Recomendaciones:

1. *Acoger la solicitud presentada por la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L. respecto a la modificación de los números con respuesta automática para la realización de pruebas de tasación y acceso asignados en el Por tanto 1 de la resolución RCS-029-2019 de las 13:50 horas del 06 de febrero de 2019.*
2. *Modificar el Por tanto 1 de la resolución RCS-029-2019 de las 13:50 horas del 06 de febrero de 2019 a partir del punto cuarto, para que se lea de la siguiente manera:*
 - *Cinco mil (5000) números para identificación de clientes finales: del número 4500-0000 al 4500-4999**Del rango de numeración anterior, el operador COOPEGUANACASTE. deberá reservar de forma definitiva los números los números 4500-4997 y 4500-4998 con respuesta automática para la realización de pruebas de tasación y acceso.*
3. *Actualizar el Registro Nacional de Telecomunicaciones, con base en la información aportada en el presente informe, para que se consignen las modificaciones planteadas en la resolución RCS-029-2019.*
4. *Notificar a todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con numeración asignada por parte de esta Superintendencia de Telecomunicaciones.*
(...)"

- V.** Que la Sutel debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe de garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de la numeración asignada previamente, tanto para redes de telefonía básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP.
- VI.** Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es modificar los números de respuesta automática y corregir el error material de la RCS-029-2019, acogiendo a efecto la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de esta Sutel.

POR TANTO

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Acoger la solicitud presentada por la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L. respecto a la modificación de los números con respuesta automática para la realización de pruebas de tasación y acceso asignados en el Por tanto 1 de la resolución RCS-029-2019 de las 13:50 horas del 06 de febrero de 2019.
2. Modificar el Por tanto 1 de la resolución RCS-029-2019 de las 13:50 horas del 06 de febrero de 2019 a partir del punto cuarto, para que se lea de la siguiente manera:
 - Cinco mil (5000) números para identificación de clientes finales: del número 4500-0000 al 4500-4999*Del rango de numeración anterior, el operador COOPEGUANACASTE. deberá reservar de forma definitiva los números los números 4500-4997 y 4500-4998 con respuesta automática para la realización de pruebas de tasación y acceso.*
3. Actualizar el Registro Nacional de Telecomunicaciones, con base en la información aportada en el presente informe, para que se consignen las modificaciones planteadas en la resolución RCS-029-2019.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

4. Notificar a todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con numeración asignada por parte de esta Superintendencia de Telecomunicaciones.

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

ACUERDO FIRME. NOTIFIQUESE
INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

4.4. Atención de consulta sobre los procesos de liquidación de la interconexión planteada por TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S. A.

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe técnico presentado por la Dirección General de Mercados, correspondiente a la atención de la consulta sobre los procesos de liquidación de la interconexión planteada por Telefónica de Costa Rica TC, S. A.

Para atender el tema, se da lectura al oficio 03717-SUTEL-DGM-2020, del 29 de abril del 2020, por medio del cual esa Dirección presenta para consideración del Consejo la propuesta de respuesta para atender la consulta planteada por la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S. A., con respecto a la aplicación de los cargos por los servicios de tránsito y terminación de tráfico.

El señor Herrera Cantillo resume el caso y señala que lo que sucede es que a la hora de analizar el tráfico internacional, algunas empresas están cobrando más, porque no tiene la obligación de cobrar lo fijado por Sutel.

La liquidación de tránsito que están aplicando los operadores en este momento es el llamado "*en cascada*", que significa que el operador que sirve de tránsito cobra tanto la terminación después de su red como la red que está haciendo la finalización.

Entonces lo que se le indica al operador es que efectivamente, puede ser negociado libremente para la prestación de servicios de terminal local o internacional, entre el operador A y el operador B, que es el que da el tránsito, pero que también puede ser negociado libremente con el operador C, que sería donde va a terminar el tránsito.

Posteriormente Telefónica indica que en el caso del operador que requiera terminar tráfico en la red de un tercer operador, no tiene contrato ni orden de interconexión debería pagar la tarifa de interconexión.

Lo que se está diciendo Telefónica es que la empresa que está aterrizando el tráfico internacional a la hora que termina en sus redes, debe pagar, como no es directamente sino por medio de otra instancia, lo que ellos cobran por la terminación. En resumen, se les indica que esos precios están a la libre en el mercado y que los pueden negociar entre los diferentes operadores.

Agrega que las conclusiones son:

1. Los cargos por concepto de interconexión directa que un operador A deberá cancelar a un Operador B en su relación de interconexión, para terminar tráfico local o LDI en la red de este último, serán los que las partes libremente hayan negociado en los respectivos contratos, o bien los cargos impuestos por la SUTEL en la respectiva orden de acceso para tal efecto.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

2. Los servicios mayoristas de tránsito de comunicaciones tienen al menos dos metodologías de liquidación a saber: tránsito con liquidación en cascada y tránsito con liquidación directa.
3. Los cargos por concepto de tránsito con liquidación en cascada que un operador A deberá cancelar a un Operador B para que este último termine el tráfico telefónico en la red de un Operador C con el que tiene una interconexión directa, serán los cargos de tránsito más los cargos de terminación local o LDI que las partes (Operador A y Operador B) libremente hayan negociado en los respectivos contratos, o bien los cargos impuestos por la SUTEL en la respectiva orden de acceso para tal efecto.
4. Los cargos por concepto de tránsito con liquidación directa que un operador A deberá cancelar a un Operador B para que este último termine el tráfico telefónico en la red de un Operador C con el que tiene una interconexión directa, serán los cargos de tránsito que las partes (Operador A y Operador B) libremente hayan negociado en los respectivos contratos, o bien los cargos impuestos por la SUTEL en la respectiva orden de acceso para tal efecto. A su vez, el Operador A deberá negociar el Acuerdo correspondiente para la tasación, facturación, conciliación y liquidación del tráfico telefónico por concepto de terminación local o LDI con el Operador C, o bien aplicarán los cargos que la SUTEL imponga en la respectiva orden de acceso.
5. Lo señalado en el Por tanto 2, inciso d) de la resolución RCS-169-2013 del 15 de mayo de 2013 dispone que los cargos de interconexión por aplicar el tránsito y/o la terminación de tráfico LDI, serán los cargos negociados entre las partes, o en su defecto, el cargo impuesto por la SUTEL en la respectiva orden de acceso.

Agrega que resumen, se indica a Telefónica que dadas las condiciones del mercado, esos cargos y esos tráficos de interconexión actualmente las partes los pueden negociar libremente.

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 indica que tiene 3 observaciones en cuanto al proceso de evacuación de consultas que las propias empresas pueden resolver con sus abogados y equipos técnicos y que éstos sean elaborados por sus direcciones y no por las unidades jurídicas, para que sean estos criterios institucionales.

Agrega que se debe tener cuidado con estos casos, a veces operadores han utilizado esta puerta para contar con los argumentos y luego presentar el caso en concreto. Señala que se debe tener cuidado porque se trata de una especie de adelantamiento de criterio, que puede alegar cualquiera de las partes, especialmente porque el señor Herrera Cantillo al principio de su intervención hizo un resumen de un conflicto que interpreta, tienen los dos operadores y donde el consultante es parte.

Añade que aunque la consulta es general, evidentemente es para un interés particular, por lo que se debe tener cuidado con el alcance de la respuesta de Sutel y que sustituya el trabajo que deben hacer los técnicos y los abogados de cada empresa, porque luego el alcance del criterio técnico de una Dirección a la cual pueden recurrir para resolver un caso, ya se había emitido de forma adelantada.

Indica que ya se han visto casos similares en reiteradas ocasiones y agrega que una alternativa es evitar que Sutel entre en detalles que puedan ser utilizados por una de las partes en conflicto y remitir al consultante a las normas, que son las que regulan los temas presentados.

Agrega que el segundo punto se refiere a la forma de contestar la consulta, la cual si se va a responder por

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

esta vía, debe atenderse en términos muy generales, por ejemplo, mencionar "operador A", "operador B2", "consecuencia A, B, C", pero como ya se sabe que existe un caso concreto, se debe ser más cuidadosos en que se está señalando una ruta propiamente a Sutel para que uno de los operadores tenga la información y el otro, que está en conflicto, no la tenga.

El tercer punto es que si estos dos elementos que ha indicado son atendidos por el Consejo, recomendaría que se valore parte de la intervención del señor Herrera Cantillo en el cual hace saber al Consejo el conflicto entre dos operadores.

Agrega que sobre el particular, se solicitó el criterio a los funcionarios Deryhan Muñoz Barquero y Jorge Brealey Zamora y algunos aportes de la funcionaria Cinthya Arias Leitón, los cuales constan en el expediente respectivo.

El señor Herrera Cantillo señala que sobre el tema hay dos aspectos importantes y es necesario aclarar, con respecto a lo indicado por la señora Vega Barrantes, que sí en algunos casos específicos lo que se hace es una referencia a las normas y se hace una estimación de estas. Sin embargo, como ese mercado está en competencia, ese es el término de la respuesta que se está brindando.

La señora Vega Barrantes agrega que si bien la Dirección General de Mercados va más allá, porque hacen el análisis de la ruta que se debe seguir, esa parte le genera la duda de si se le da instrumentos a uno de los dos operadores que tiene algún tipo de conflicto, para luego presentar documentos a Sutel y que debe resolver la misma Dirección.

El señor Herrera Cantillo indica que lo que contiene la documentación es un diagrama de la consulta que se está planteando, que es el diagrama general que se utiliza en cascada a la hora de las terminaciones de tráfico, como también los temas de tránsito. Agrega que es genérico, no se está refiriendo al caso específico y se usa como ejemplo para explicar de mejor manera cuál es la problemática, porque así lo plantea la consulta, porque esa es la preocupación del consultante. Es una forma gráfica de plantear el tema. Es de manera genérica lo que se entiende como un cobro en cascada de diferentes operadores.

El señor Camacho Mora señala que este es un caso típico de un operador que quiere llegar a un operador final en Costa Rica y utiliza la red de otro operador intermediario. Este es un mercado declarado en competencia efectiva, entonces dada esa situación, los operadores se pueden poner de acuerdo libremente.

Añade que no tendría ningún inconveniente en votarlo y luego también, hay que considerar que si ya el asunto viene a otra instancia en el futuro a Sutel, siempre se podría solicitar el criterio para resolver a la Unidad Jurídica. Por lo anterior, no vería inconveniente en verlo en este momento.

La señora Vega Barrantes se refiere a la necesidad de mantener la neutralidad y la generalidad del documento, en vista de que se trata de una respuesta que se daría de manera directa a una de las partes del conflicto.

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 03717-SUTEL-DGM-2020, del 29 de abril del 2020 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
*07 de mayo del 2020***ACUERDO 009-036-2020**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 03717-SUTEL-DGM-2020, del 29 de abril del 2020, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo la propuesta de respuesta para atender la consulta planteada por la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S. A., con respecto a la aplicación de los cargos por los servicios de tránsito y terminación de tráfico.
2. Notificar a la empresa Telefónica de Costa Rica TC, S. A. el informe 03717-SUTEL-DGM-2020, del 29 de abril del 2020, en atención a la consulta planteada mediante el oficio sin número (NI-04263-2020), recibido el 3 de abril del 2020, con respecto a la aplicación de los cargos por los servicios de tránsito y terminación de tráfico.

ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**4.5. Asignación de numeración de cobro revertido internacional 0800, a favor del Instituto Costarricense de Electricidad.**

Seguidamente, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe técnico presentado por la Dirección General de Mercados, correspondiente a la solicitud de asignación de numeración de cobro revertido internacional 0800, a favor del Instituto Costarricense de Electricidad.

Sobre el tema, se da lectura al oficio 03722-SUTEL-DGM-2020, del 29 de abril del 2020, por medio del cual esa Dirección presente el informe indicado.

El señor Herrera Cantillo detalla los antecedentes de la solicitud, menciona los estudios aplicados por la Dirección a su cargo para atender el requerimiento y señala que con base en los resultados obtenidos de estos, se concluye que la solicitud se ajusta a lo que sobre el particular establece la normativa vigente. En vista de lo expuesto, indica que la recomendación al Consejo es que proceda con la autorización correspondiente.

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

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 03722-SUTEL-DGM-2020, del 29 de abril del 2020 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 010-036-2020

- I. Dar por recibido el oficio 03722-SUTEL-DGM-2020, del 29 de abril del 2020, por medio del cual Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo el informe técnico relacionado con la solicitud de asignación de numeración de cobro revertido internacional 0800, a favor del Instituto Costarricense de Electricidad.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

RCS-125-2020

“ASIGNACION DE RECURSO NUMÉRICO 0800s PARA EL SERVICIO DE COBRO REVERTIDO INTERNACIONAL, A FAVOR DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”

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

RESULTANDO

1. Que el 23 de marzo de 2018, mediante alcance digital N°63 del diario oficial La Gaceta, entró a regir el Decreto Ejecutivo N°40943-MICITT Plan Nacional de Numeración (PNN), en el cual se adicionó la estructura del número para el servicio internacional de cobro revertido automático, numeración 0800.
2. Que en el oficio 264-540-2020 (NI-05311-2020) recibido el 27 abril de 2020 el ICE presentó solicitud de asignación de cinco (5) números para servicios de cobro revertido internacional, 0800, a saber:
 - 0800-012-2171, 0800-012-2172 y 0800-012-2173 para ser utilizados por la empresa comercial VERIZON USA
 - 0800-052-1724 y 0800-052-1725 para ser utilizado por la empresa comercial TELMEX MÉXICO.
3. Que mediante el oficio 03722-SUTEL-DGM-2020 del 29 de abril de 2020, la Dirección General de Mercados rindió un informe mediante el cual acredita que en este trámite el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también de forma análoga, en el procedimiento de asignación de recurso numérico regulado por la Sutel en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010, RCS-412-2010 y RCS-239-2013; y emite su recomendación acerca de la solicitud presentada por el ICE.
4. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, le corresponde a la Sutel controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración.
- II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- III. Que de conformidad con los artículos 3 y 20 del Decreto Ejecutivo 40943-MICITT, Plan Nacional de Numeración corresponde a la Sutel la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico.
- IV. Que mediante resolución número RCS-590-2009 de las 15:00 horas del 30 de noviembre del 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 9 el día 14 de enero del 2010, modificada y complementada mediante las resoluciones RCS-131-2010, RCS-412-2010 y RCS-239-2013, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) dictó el procedimiento de solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración vigente.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

- V. Que, para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 03722-SUTEL-DGM-2020, indica que, en la solicitud, el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración, como también de forma análoga, en el procedimiento de asignación de recurso numérico regulado por la Sutel en las resoluciones RCS-590-2009, RCS-131-2010, RCS-412-2010 y RCS-239-2013. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente:

(...)
2. Sobre la solicitud de la numeración especial para la prestación del servicio de cobro revertido internacional saber, los números: 0800-012-2171, 0800-012-2172, 0800-012-2173, 0800-052-1724 y 0800-052-1725.

- En el caso particular, el operador cuenta ya con la asignación de numeración 0800 para el servicio de cobro revertido internacional.
- Por la naturaleza de la solicitud y del recurso de numeración objeto de éstas, en este caso no se considera necesario acreditar que el operador ha llegado al 60% del uso de la numeración previamente asignada. Esto en vista de que este tipo de numeración, se solicita uno o algunos números a la vez, pero no en bloques.
- Se tiene que la citada solicitud se relaciona con la petición de clientes comerciales al ICE que pretenden recibir el servicio de telecomunicaciones correspondiente, según lo dispuesto en el siguiente cuadro:

Numeración	# Registro de Numeración	Nombre del Cliente Solicitante	Tipo de Servicio	Operador de servicios
0800	0800-012-2171	VERIZON USA	Cobro revertido internacional	ICE
0800	0800-012-2172	VERIZON USA	Cobro revertido internacional	ICE
0800	0800-012-2173	VERIZON USA	Cobro revertido internacional	ICE
0800	0800-052-1724	TELMEX MÉXICO	Cobro revertido internacional	ICE
0800	0800-052-1725	TELMEX MÉXICO	Cobro revertido internacional	ICE

- Por consiguiente, al tener ya numeración asignada para los servicios de numeración 0800's de cobro revertido internacional y habiéndose comprobado la interoperabilidad para dicho servicio, solo resulta necesario verificar la disponibilidad de los números solicitados 0800-012-2171, 0800-012-2172, 0800-012-2173, 0800-052-1724 y 0800-052-1725 en el registro de numeración cuyo control está a cargo de la Dirección General de Mercados de la SUTEL.
- De la revisión realizada se tiene que los números 0800-012-2171, 0800-012-2172, 0800-012-2173, 0800-052-1724 y 0800-052-1725, se encuentran disponibles, por lo que habiéndose acreditado el cumplimiento de los requisitos que el procedimiento de asignación exige, según lo que consta en el primer apartado de este informe, se recomienda efectuar la asignación del número anteriormente indicado.

IV. Conclusiones y Recomendaciones:

- De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, se recomienda asignar a favor del Instituto Costarricense de Electricidad la siguiente numeración, conforme al oficio del del 264-540-2020 (NI-05311-2020), así como realizar su inscripción al Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT).

Numeración	# Registro de Numeración	Nombre del Cliente Solicitante	Tipo de Servicio	Operador de servicios
0800	0800-012-2171	VERIZON USA	Cobro revertido internacional	ICE
0800	0800-012-2172	VERIZON USA	Cobro revertido internacional	ICE
0800	0800-012-2173	VERIZON USA	Cobro revertido internacional	ICE
0800	0800-052-1724	TELMEX MÉXICO	Cobro revertido internacional	ICE
0800	0800-052-1725	TELMEX MÉXICO	Cobro revertido internacional	ICE

(...)"

- VI. Que la Sutel debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe de garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de la numeración asignada previamente, tanto para redes de telefonía

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP.

- VII. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo al mérito de los autos, lo procedente es asignar el recurso de numeración al ICE, acogiendo al efecto la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de esta Sutel.

POR TANTO
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:

1. Asignar al Instituto Costarricense de Electricidad, cédula de persona jurídica 4-000042139, la siguiente numeración:

Numeración	# Registro de Numeración	Nombre del Cliente Solicitante	Tipo de Servicio	Operador de servicios
0800	0800-012-2171	VERIZON USA	Cobro revertido internacional	ICE
0800	0800-012-2172	VERIZON USA	Cobro revertido internacional	ICE
0800	0800-012-2173	VERIZON USA	Cobro revertido internacional	ICE
0800	0800-052-1724	TELMEX MÉXICO	Cobro revertido internacional	ICE
0800	0800-052-1725	TELMEX MÉXICO	Cobro revertido internacional	ICE

2. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que debe asegurar y garantizar la interoperabilidad de los servicios y toda la numeración asignada por la Sutel, en cumplimiento de lo establecido por el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, el Plan Nacional de Numeración, el Procedimiento de Asignación de Numeración establecido por la Sutel y las recomendaciones establecidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones.
3. Notificar esta resolución a todos los operadores con numeración asignada, con el propósito de que se configuren las rutas necesarias que aseguren la interoperabilidad de la numeración asignada en esta resolución en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
4. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad que debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
5. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración, deberá entregar un reporte semestral utilizando el formato y cumpliendo con los plazos establecidos por la Sutel en la resolución RCS-016-2015 de la utilización de todos los códigos numéricos asignados.
6. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las condiciones y términos de su título habilitante, es obligación de los operadores y proveedores de servicios permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias.
7. Advertir que de conformidad con el artículo 20 del Plan Nacional de Numeración, la Sutel podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados al Instituto Costarricense de Electricidad, con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la Sutel y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido. Para estos efectos, el ICE deberá poner a disposición de la Sutel la información y los registros detallados de llamadas (CDRs) requeridos para verificar esta interoperabilidad, con la frecuencia y plazo solicitado por la Sutel.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

8. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que el recurso numérico asignado está sujeto al cumplimiento de las condiciones dispuestas en el artículo 16 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de las Telecomunicaciones que indica que los clientes y usuarios tendrán derecho a acceder en iguales condiciones a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores o proveedores interconectados; y lo dispuesto en el artículo 8 del mismo reglamento que indica que todo servicio será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones. Por ello, los operadores y proveedores deben asegurar la naturaleza demanial y universal de los recursos numéricos asignados y en razón de ello deberán permitir irrestrictamente la accesibilidad e interoperabilidad total a los demás operadores y proveedores que cuenten con recursos de numeración asignados por la Sutel.
9. Debido a lo anterior y de conformidad con el acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, de comprobarse el incumplimiento de las disposiciones adoptadas por el Consejo de la Sutel, se procederá recuperar del recurso numérico y/o la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.
10. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor del Instituto Costarricense de Electricidad, en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, en el plazo de 15 días naturales, según lo establecido en el artículo 11 del Reglamento del Registro Nacional de Telecomunicaciones, y quedar disponible en la página electrónica de la Sutel, según artículo 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones y punto XVI de la resolución No RCS-590-2010.

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

ACUERDO FIRME. NOTIFIQUESE
INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

ARTÍCULO 5

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

- 5.1. *Propuesta de dictamen técnico para el otorgamiento de enlaces del servicio fijo en las bandas de asignación no exclusiva al concesionario Televisora Sur y Norte, S. A.*

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

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe técnico presentado por la Dirección General de Calidad, para atender la solicitud de otorgamiento de enlaces del servicio fijo en las bandas de asignación no exclusiva al concesionario Televisora Sur y Norte, S. A.

Al respecto, se da lectura al oficio 03610-SUTEL-DGC-2020, del 27 de abril del 2020, por medio del cual esa Dirección presenta para consideración del Consejo el informe indicado.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Interviene el señor Glenn Fallas Fallas, quien detalla los antecedentes de la solicitud que se conoce en esta oportunidad; indica que se trata del análisis de factibilidad e interferencias de doce (12) enlaces solicitados por el concesionario Televisora Sur y Norte, S. A., para el servicio fijo.

Detalla los aspectos relevantes analizados por la Dirección a su cargo y los resultados obtenidos, a partir de los cuales se determina que la solicitud analizada se ajusta a lo que sobre el particular establece la normativa vigente.

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

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

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 03610-SUTEL-DGC-2020, del 27 de abril del 2020 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 011-036-2020

- I. Dar por recibido el oficio 03610-SUTEL-DGC-2020, del 27 de abril del 2020, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe técnico en relación con la solicitud de otorgamiento de enlaces del servicio fijo en las bandas de asignación no exclusiva al concesionario Televisora Sur y Norte, S. A.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-126-2020

**RESULTADO DE ESTUDIO TECNICO PARA EL OTORGAMIENTO DE ENLACES DEL SERVICIO FIJO
EN LAS BANDAS DE ASIGNACIÓN NO EXCLUSIVA A TELEVISORA SUR Y NORTE, S. A.**

EXPEDIENTE: T0063-ERC-DTO- ER-356-2020

RESULTANDO

1. Que mediante Resolución N° RCS-118-2015 de las diecisiete horas del 15 de julio del 2015, adoptada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante el acuerdo 029-037-2015 de la sesión 037-2015 estableció el *"Procedimiento para la remisión al Poder Ejecutivo de recomendaciones técnicas para el otorgamiento de concesiones directas de enlaces microondas en frecuencias de asignación no exclusiva"*, la cual fue modificada mediante resolución N° RCS-103-2016, del 1° de junio del 2016 publicada en el alcance N° 97 al diario oficial La Gaceta N° 114 del 14 de junio del 2016.
2. Que el Viceministerio de Telecomunicaciones mediante oficio número MICITT-DCNT-UCNR-OF-003-2020 recibido por esta Superintendencia el 20 de febrero de 2020, informó que la empresa **Televisora Sur y Norte S.A.**, con cédula jurídica número 3-101-043591, presentó solicitud para la concesión directa de frecuencias de asignación no exclusiva para enlaces del servicio fijo. Por lo cual, solicitan

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

a la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante SUTEL) la emisión del dictamen técnico en relación con la solicitud realizada.

3. Que el día 26 de marzo del 2020 (minuta MIN-DGC-13-2020) se realizó sesión de trabajo con los señores Armando Rivera, Manuel Alfaro y con representantes de la SUTEL, con la finalidad de analizar la solicitud remitida por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, mediante el oficio MICITT-DCNT-UCNR-OF-003-2020.
4. Que mediante oficio número 02707-SUTEL-DGC-2020, del 27 de marzo del 2020, la Superintendencia otorgó audiencia escrita a la empresa Televisora Sur y Norte S.A para valorar la aceptación de enlaces del servicio fijo libres de interferencias, de conformidad con las recomendaciones de la SUTEL.
5. Que la empresa solicitante, mediante escrito de fecha 8 de abril del 2020, que ingresó a esta Superintendencia mediante NI-04478-2020 en esa misma fecha, manifestó estar de acuerdo con los datos y especificaciones de las tablas adjuntas en el oficio N°02707-SUTEL-DGC-2020 para su eventual concesión directa.
6. Que mediante oficio N° 03610-SUTEL-DGC-2020 del 27 de abril del 2020, la Dirección General de Calidad de la Superintendencia emitió informe denominado "*Propuesta de Dictamen Técnico para el otorgamiento de enlaces del servicio fijo en las bandas de asignación no exclusiva al concesionario Televisora Sur y Norte S.A.*"
7. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución.

CONSIDERANDO

- I. Que el artículo 73 inciso d) de la Ley N° 7593, "*Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos*", establece que es función de este Consejo, realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones.
- II. Que el artículo 19 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 34 del Decreto Ejecutivo N°34765-MINAET, disponen que el Poder Ejecutivo otorgará en forma directa concesiones de frecuencias para la operación de redes privadas que no requieran asignación exclusiva para su óptima utilización. Adicionalmente, determinan que a la SUTEL le corresponde instruir el procedimiento para el otorgamiento de dicha concesión.
- III. Que asimismo, el considerando XVI del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) dispone que la SUTEL, previo a cualquier asignación de frecuencias por parte del Poder Ejecutivo, debe realizar un estudio técnico en el cual asegure la disponibilidad de las frecuencias para cada caso particular.
- IV. Que tal y como lo establece el artículo 10 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, y el PNAF, para la asignación de enlaces microondas en frecuencias de asignación no exclusiva (aquellas que permitan que las frecuencias sean utilizadas por dos o más concesionarios), la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) debe tomar en consideración los siguientes criterios: disponibilidad de la frecuencia, tiempo de utilización, potencia de los equipos, tecnología aplicable, ancho de banda, modulación de la portadora de frecuencia, zona geográfica y configuración de las antenas (orientación, inclinación, apertura, polarización y altura); que permiten asignaciones sin causar interferencias perjudiciales entre ellas.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

- V. Que de conformidad con las notas CR 079 y CR 085, *“El segmento de frecuencias de 4400 MHz a 5000 MHz se atribuye al servicio fijo para sistemas de radioenlaces canalizados según la Recomendación UIT-R F1099. Este segmento de frecuencias es de asignación no exclusiva en el servicio Fijo. El segmento de frecuencias de 4500 MHz a 4800 MHz es de asignación no exclusiva para el SFS. El SFS no debe causar interferencias al Servicio Fijo. (...) El segmento de 6425 MHz a 7110 MHz (banda U6) se utiliza, en el servicio fijo, para radioenlaces punto a punto en redes del servicio de radiodifusión televisiva y en redes de telecomunicaciones. Lo anterior, conforme con la canalización de la recomendación UIT-R F.384. Este segmento se identifica como de asignación no exclusiva.*
- VI. Que de conformidad con la Resolución RCS-118-2015, de las diecisiete horas del 15 de julio 2015, la SUTEL debe remitir a la Administración Concedente la recomendación técnica para la concesión directa de los enlaces de microondas de las bandas de uso no exclusivo según la Nota CR 047 del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, Decreto Ejecutivo N° 35257-MINAET y sus respectivas reformas.
- VII. Que asimismo, para el análisis de factibilidad y cálculo de interferencias de los enlaces del servicio fijo, se utilizaron los parámetros y consideraciones del oficio número 2963-SUTEL-DGC-2016, del 26 de abril del 2016, aprobado mediante acuerdo 014-025-2016 de la sesión ordinaria 025-2016 celebrada el 11 de mayo del 2016 y comunicado mediante oficio 3651-SUTEL-SCS-2016.
- VIII. Que en la Resolución RCS-118-2015, de las diecisiete horas del 15 de julio 2015, y sus modificaciones, esta Superintendencia estableció las condiciones técnicas para el análisis de la asignación de los enlaces microondas y son utilizados para la emisión del dictamen técnico. Dichos criterios son los siguientes:
- El análisis técnico de la factibilidad e interferencias de los enlaces de servicio fijo se utilizó la herramienta adquirida por esta Superintendencia denominada CHIRplus, versión 2.0.0.47 y SpectraEMC versión 5.2.3.0-1149 de la empresa LStelcom, la cual se basa para la estimación de sus simulaciones en las siguientes recomendaciones de la UIT: UIT-R P.526, UIT-R P.838, UIT-R P.530, UIT-R P.676, ITU-R P.837, ITU-R P.453, ITU-R P.452.
 - Para el análisis de factibilidad y cálculo de interferencias de los enlaces microondas, esta Superintendencia utilizó en la herramienta de predicción los siguientes valores:
 - Resolución de mapas a 20 m para área rural.
 - Resolución de mapas a 20 m para el valle central.
 - Mapa de promedio anual de precipitaciones.
 - Relación portadora contra interferente (C/I) de 34 dB según resolución RCS-118-2015.
 - Relación sensibilidad contra interferente (T/I) de 15 dB según resolución RCS-118-2015.
 - Coeficiente de refractividad $k= 4/3$.
 - Patrón de radiación en función de la ganancia recomendado por LStelcom fabricantes de la herramienta CHIRPlus según método HCM (Harmonised Calculation Method) para aquellos enlaces donde los operadores no entregaron a la SUTEL el patrón de radiación de sus antenas.
 - Estos valores predeterminados fueron utilizados para el caso en que los concesionarios no proporcionaran el valor según el fabricante de sus equipos, de acuerdo con la Resolución RCS-118-2015.
- IX. Que la precisión de los resultados que se presentan en este informe depende directamente de la calidad y precisión de la información brindada por la empresa descrita en el Resultado II y de la información presentada de conformidad con el transitorio I del Decreto Ejecutivo N° 39057-MICITT modificado mediante Decreto Ejecutivo N° 39311-MICITT publicado en La Gaceta N° 238 del 8 de diciembre del 2015, por lo que esta Superintendencia no se hace responsable por errores en la información remitida por los distintos concesionarios.
- X. Que conviene incorporar al análisis realizado mediante oficio 3610-SUTEL-DGC-2020, en fecha del

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

27 de abril del 2020, el cual acoge este Consejo en todos sus extremos:

(...)

De conformidad con la resolución RCS-118-2015 del 15 de julio de 2015, donde se establece que la SUTEL debe remitir al Poder Ejecutivo la recomendación técnica para la concesión directa de los enlaces del servicio fijo de las bandas de asignación no exclusiva según las notas CR 079, CR 084, CR 085, CR 086 y CR 090, del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, Decreto Ejecutivo N° 35257-MINAET y sus reformas, se somete a valoración del Consejo la presente propuesta de dictamen técnico que incluye el análisis de factibilidad e interferencias de doce (12) enlaces solicitados por el concesionario Televisora Sur y Norte S.A., para el servicio fijo.

Cabe señalar que, el presente estudio incluye la información remitida mediante nota MICITT-DCNT-UCNR-OF-003-2020 recibido por esta Superintendencia el 20 de febrero del 2020 (NI-01575-2020).

1. Análisis técnico

Para el análisis de factibilidad y cálculo de interferencias de los enlaces del servicio fijo, esta Superintendencia utilizó los parámetros y consideraciones presentadas en el oficio número 2963-SUTEL-DGC-2016 del 26 de abril del 2016 (aprobado mediante acuerdo 014-025-2016 de la sesión ordinaria 025-2016 celebrada el 11 de mayo del 2016 y comunicado mediante oficio 3651-SUTEL-SCS-2016) mediante el uso de las herramientas adquiridas por esta Superintendencia denominadas CHIRplus_TC⁴, y SpectraEMC de la empresa LStelcom. A su vez, se verificó que las frecuencias solicitadas se ajustaran a las canalizaciones indicadas por esta Superintendencia a través de la resolución RCS-118-2015 modificada mediante resolución RCS-103-2016 publicada en La Gaceta N° 97 el 14 de junio del 2016.

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

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

Cabe destacar que, para el análisis de factibilidad y cálculo de interferencias de los enlaces del servicio fijo, esta Superintendencia configuró la herramienta de predicción con los parámetros y valores definidos en la resolución RCS-118-2015, como predeterminados, los cuales se muestran a continuación:

- i. *Resolución de mapas a 20 m para área rural.*
- ii. *Resolución de mapas a 20 m para el valle central.*
- iii. *Mapa de promedio anual de precipitaciones.*
- iv. *Relación portadora contra interferente (C/I) de 34 dB según Resolución N° RCS-118-2015.*
- v. *Relación sensibilidad contra interferente (T/I) de 15 dB según Resolución N° RCS-118-2015.*
- vi. *Coefficiente de refractividad $k= 4/3$.*
- vii. *Patrón de radiación en función de la ganancia recomendado por LS telcom fabricantes de la herramienta CHIRPlus según método HCM (Harmonised Calculation Method) para aquellos enlaces donde los operadores no entregaron a la SUTEL el patrón de radiación de sus antenas.*

⁴ LSTelcom. Mobile and Fixed Communication Software CHIRplus®, Lichtenau Germany.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Estos valores predeterminados fueron utilizados para el caso en que los concesionarios no proporcionaran el valor según el fabricante de sus equipos, de acuerdo con la resolución RCS-118-2015.

Esta Superintendencia procedió a analizar con la herramienta CHIRplus_TC la disponibilidad y factibilidad de cada uno de los enlaces solicitados. Los resultados de estos análisis se muestran en el apéndice 2 del presente informe.

A su vez, se analizaron los diferentes valores de interferencia, siguiendo el proceso detallado en la resolución RCS-118-2015, según el oficio número 2963-SUTEL-DGC-2016 del 26 de abril del 2016, considerando los enlaces del servicio fijo otorgados a otros concesionarios para dar el criterio técnico respectivo y garantizar que los nuevos enlaces solicitados por el concesionario Televisora Sur y Norte S.A., no degradarán o afectarán los enlaces actuales.

Los enlaces mostrados en el apéndice 1 corresponden a aquellos para los cuales los análisis con la herramienta CHIRplus_TC mostraron que no recibirán o generarán interferencias (activas y pasivas), siempre y cuando su implementación se apegue a los valores mostrados en cada una de las tablas. Estos enlaces presentan valores de T/I y C/I superiores a los proporcionados por los concesionarios, o en su defecto, a los considerados como predeterminados por esta Superintendencia según resolución RCS-118-2015.

Mediante oficio número 02707-SUTEL-DGC-2020 del 27 de marzo del 2020, se le informó al concesionario Televisora Sur y Norte S.A., sobre las especificaciones técnicas de los enlaces del servicio fijo del apéndice 1, incluyendo posibles cambios de canal, banda, antena, polarización y/o potencia verificados en las sesiones de trabajo con personal técnico de dicho concesionario, realizada el día 26 de marzo del 2020, los cuales según el análisis realizado por esta Superintendencia son factibles siempre y cuando se utilicen los valores indicados en el apéndice 1. Al respecto, este concesionario, mediante nota recibida el 8 de abril del presente sin número de consecutivo (NI-04478-2020), manifestó su aceptación de las modificaciones indicadas en el oficio número 02707-SUTEL-DGC-2020.

La precisión de los resultados que se presentan en este informe depende directamente de la calidad y precisión de la información brindada por los diferentes concesionarios y de la información presentada de conformidad con el transitorio I del Decreto Ejecutivo N° 39057-MICITT modificado mediante Decreto Ejecutivo N° 39311-MICITT publicado en La Gaceta N° 238 del 8 de diciembre del 2015, por lo que esta Superintendencia no se hace responsable por errores en la información remitida por los distintos concesionarios.

Es necesario señalar que, para la realización de este análisis de enlaces del servicio fijo y la recomendación técnica del presente informe, se cumplió con lo establecido en la resolución RCS-118-2015, "PROCEDIMIENTO PARA LA REMISION AL PODER EJECUTIVO DE RECOMENDACIONES TECNICAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CONCESIONES DIRECTAS EN FRECUENCIAS DE ASIGNACION NO EXCLUSIVA" modificada mediante resolución RCS-103-2016 publicada en La Gaceta N° 97 del 14 de junio de 2016.

Por otra parte, en lo relativo al análisis de confidencialidad del expediente en cuestión, debo considerarse lo establecido en el criterio 3073-SUTEL-UJ-2018 del 25 de abril del 2018 de la Unidad Jurídica de la SUTEL y a la luz de que la presente gestión corresponde a un trámite simple de recomendación, se considera que no existe información que requiera un trámite confidencial en el expediente.

2. Naturaleza de los enlaces

Considerando la naturaleza de la solicitud, al corresponder a enlaces fijos para la operación del servicio de radiodifusión televisiva, resulta recomendable que la utilización de los enlaces en el servicio fijo se restrinja únicamente para los fines propios (auto prestación) de Televisora Sur y Norte S.A., para la comunicación entre sus puntos de generación de contenido (estudios) y los puntos de transmisión o entre puntos de transmisión de acuerdo con los requisitos técnicos aportados en su solicitud los cuales permitan el funcionamiento de la red de radiodifusión de televisión abierta en el formato digital ISDB-Tb del concesionario (adecuación de los títulos habilitantes realizada mediante Acuerdo Ejecutivo 086-2019-TEL-MICITT).

En todo caso, dado que los enlaces del servicio fijo solicitados corresponden a enlaces accesorios para la operación de la red de radiodifusión concesionada a Televisora Sur y Norte S.A., resulta recomendable que

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

éstos sean considerados en el proceso de adecuación de las frecuencias difusivas de esta concesionaria.

3. Recomendaciones

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

- *Dar por recibido y acoger el presente dictamen técnico para el eventual otorgamiento de doce (12) enlaces para el servicio fijo descritos en el apéndice 1 al concesionario Televisora Sur y Norte S.A., con cédula jurídica N° 3-101-043591, con el fin de que sean tomados como recomendación para la eventual concesión directa respectiva según se detalla en la solicitud presentada mediante oficio MICITT-DCNT-UCNR-OF-003-2020 recibido por esta Superintendencia el 20 de febrero del 2020 asociada a la adecuación realizada por el Poder Ejecutivo mediante Acuerdo Ejecutivo número 086-2019-TEL-MICITT.*
 - *Aprobar la remisión de este dictamen técnico con su respectivo expediente al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones para habilitación de doce (12) enlaces del servicio fijo descritos en el apéndice 1 del presente informe a fin de que sean tomados como recomendación de la concesión respectiva para efectos de proceder con el trámite de adecuación respectivo. (...)*
- XI. Que el procedimiento seguido por la SUTEL es válido, por cuanto en la presente resolución se consideraron todos los elementos del acto (sujeto, forma, procedimiento, motivo, fin y contenido), exigidos por la Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.

POR TANTO

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

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

1. Dar por recibido y acoger el dictamen técnico número 3610-SUTEL-DGC-2020 del 27 de abril de 2020 para el eventual otorgamiento de doce (12) enlaces del servicio fijo y descrito en el apéndice 1 a la empresa **Televisora Sur y Norte, S. A.**, con cédula jurídica N° 3-101-043591, con el fin de que sea tomado como recomendación para la eventual concesión directa respectiva según se detalla en la solicitud presentada mediante oficio MICITT-DCNT-UCNR-OF-003-2020.
2. Remitir al Viceministerio de Telecomunicaciones el dictamen técnico correspondiente a la **concesión de derecho de uso y explotación de doce (12) enlaces** del servicio fijo en bandas de asignación no exclusiva al concesionario **Televisora Sur y Norte, S. A.**, con cédula jurídica N° 3-101-043591, asociada a la adecuación realizada por el Poder Ejecutivo mediante Acuerdo Ejecutivo número 086-2019-TEL-MICITT.
3. Recomendar al Viceministerio de Telecomunicaciones otorgar a la empresa Televisora Sur y Norte S.A., con cédula jurídica N° 3-101-043591, la concesión de derecho de uso y explotación de enlaces del servicio fijo, de acuerdo con los términos detallados en las tablas descritas en el apéndice 1 del informe número 3610-SUTEL-DGC-2020, del 27 de abril del 2020.
4. Recomendar al Viceministerio de Telecomunicaciones otorgar dichos enlaces con las siguientes características generales del título habilitante:

Tabla N° 1. Concesión de Derecho de Uso y Explotación de Frecuencias

CARACTERÍSTICAS GENERALES SEGÚN LA LEY N° 8642 y LEY N° 1758

Título habilitante

Concesión directa

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

CARACTERÍSTICAS GENERALES SEGÚN LA LEY N° 8642 y LEY N° 1758	
Tipo de red	Red de Telecomunicaciones
Servicios radioeléctricos	Servicio Fijo
Frecuencias Asociadas	Canal 34 físico (segmento de frecuencias 590 – 596 MHz)
Servicio aplicativo o uso pretendido	Radioenlaces punto a punto para soporte del servicio de radiodifusión
Clasificación según el servicio prestado	Servicio de radiodifusión comercial de televisión
Vigencia del título	La dispuesta mediante Acuerdo Ejecutivo 086-2019-TEL-MICITT
Indicativo	TE-BYK

5. Recomendar como condiciones aplicables a las concesiones directas de enlaces del servicio fijo las siguientes:
- 1) Es obligación del concesionario sujetarse a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, en el cual establece que la planificación, administración y control del espectro radioeléctrico se llevará a cabo según lo establecido en la Constitución Política, los tratados internacionales, la citada Ley, el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y los demás reglamentos que al efecto se emitan.
 - 2) Una vez instalado cada enlace microondas concesionado, el interesado cuenta con diez días hábiles de conformidad con el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, para informar a la SUTEL, a fin de que ésta realice las inspecciones señaladas en los numerales 82 y 83 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET y se pueda comprobar que las instalaciones se ajustan a lo autorizado en el título habilitante. En caso de incumplimiento de esta obligación se podría incurrir en una falta muy grave según lo dispuesto en los artículos 67 inciso a) punto 8) y 68 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
 - 3) Con el objeto de vigilar el funcionamiento de los servicios, sus instalaciones, equipos y antenas, la SUTEL practicará las visitas que considere pertinentes (inspecciones según artículo 82 del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET). En donde el titular de la red deberá mostrar los documentos indicados en el artículo 88, del Decreto en mención, en cada lugar donde se encuentre algún extremo de la red de telecomunicaciones.
 - 4) Es importante señalar que el plazo de vigencia, de los enlaces del servicio fijo necesarios para la operación de la red de telecomunicaciones, deberá ser el mismo que el considerado para las frecuencias principales (frecuencias al servicio de radiodifusión comercial sonora). La presente concesión iniciará a partir de la notificación, por parte del Poder Ejecutivo del acuerdo que las otorgue, y se extinguirá en el mismo momento que la Concesión principal, pudiendo ser prorrogada a gestión de parte en los mismos términos que la Principal.
 - 5) La infraestructura de las redes de telecomunicaciones que utilice el presente titular, deberán estar habilitadas para el uso conjunto o compartido con relación a las canalizaciones, ductos, postes, torres, estaciones y demás instalaciones requeridas para la propia instalación y operación de las redes públicas de telecomunicaciones, según el artículo 77 del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET.
 - 6) Con objeto de salvaguardar la optimización de los recursos escasos, principio rector establecido en el artículo 3 de la Ley N° 8642, la SUTEL podrá recomendar por motivos de uso eficiente del espectro radioeléctrico, calidad en las redes, competencia en el mercado y demás términos o condiciones establecidos en la citada Ley y sus Reglamentos, la modificación de los parámetros técnicos establecidos en el respectivo título habilitante. Por esta razón en concordancia con el artículo 74, inciso h) del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET se insta al titular a cooperar con la SUTEL en lo requerido para el uso eficiente de los recursos escasos.
 - 7) De conformidad con el artículo 22, inciso a) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642 referente a la "Revocación y extinción de las concesiones, las autorizaciones y los permisos", se otorga un plazo máximo de un (1) año para dar inicio a la operación de los enlaces aceptados.
 - 8) El titular estará obligado de conformidad con el artículo 93 del Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET, a aceptar y responder con prioridad absoluta las llamadas y mensajes de socorro, cualquier que sea su origen.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

- 9) La empresa concesionaria, previa aprobación del Consejo de la SUTEL, podrá hacer ajustes a las condiciones técnicas de los enlaces del servicio fijo (con excepción de la frecuencia concesionada) de conformidad con la Resolución N° RCS-128-2011, modificada mediante Resolución N° RCS-227-2011; siempre y cuando se esté conforme con lo establecido en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), Decretos Ejecutivos N° 35257-MINAET y sus reformas. Todo lo anterior con excepción de un cambio de frecuencia, caso que deberá efectuarse mediante acuerdo ejecutivo.
- 10) **Obligaciones de la concesionaria:** Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, al concesionario Televisora Sur y Norte S.A., con cédula jurídica N° 3-101-043591, estará obligado a:
- a. Operar las redes y prestar los servicios dispuestos en la concesión, de manera continua, de acuerdo con los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL;
 - b. Apegarse en el uso de sus frecuencias a lo dispuesto en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias vigente (según el artículo 7 de la Ley N° 8642).
 - c. Cumplir con los requisitos de información que requiera la SUTEL en el ejercicio de sus funciones.
 - d. Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Poder Ejecutivo, y por la SUTEL;
 - e. Cooperar con la SUTEL en el uso eficiente de los recursos escasos;
 - f. Permitir a los inspectores de la SUTEL el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener.
 - g. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la SUTEL.
 - h. En caso de cualquier cambio total o parcial en el control accionario de la sociedad, deberá solicitar de previo la autorización al Poder Ejecutivo, siguiendo, para dicha aprobación los requisitos previstos en el artículo 20 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642.
 - i. Las demás que establezca la Ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones.
6. Notificar la presente resolución al Viceministerio de Telecomunicaciones para lo que corresponda con copia certificada del expediente administrativo **T0063-ERC-DTO- ER-356-2020**.

ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE

5.2. Propuesta de dictamen técnico sobre la devolución de bandas no utilizadas por la empresa Televisora Cristiana, S. A. dentro del proceso de adecuación.

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe elaborado por la Dirección General de Calidad, correspondiente a la solicitud de devolución de bandas no utilizadas por la empresa Televisora Cristiana, S. A. dentro del proceso de adecuación.

Sobre el tema, se da lectura al oficio 03761-SUTEL-DGC-2020, del 30 de abril del 2020, por medio del cual esa Dirección presenta al Consejo el informe indicado.

Explica el señor Fallas Fallas que el caso corresponde a la devolución de los segmentos de frecuencias 524 a 530 MHz (canal físico 23), 704 a 710 MHz (canal físico 53) y 764 a 770 MHz (canal físico 63). Detalla los antecedentes del caso y los resultados de los estudios técnicos aplicados por la Dirección a su cargo, a partir de los cuales se determina que las necesidades de comunicación de la concesionaria han sido atendidas en su totalidad, por lo que procede la emisión del dictamen técnico respectivo.

En vista de lo expuesto, señala que la recomendación al Consejo es que emita el respectivo dictamen al

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Poder Ejecutivo, para recomendar al MICITT proceder como en derecho corresponda.

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

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 03761-SUTEL-DGC-2020, del 30 de abril del 2020 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 012-036-2020

RESULTANDO:

- I. Que mediante Acuerdo Ejecutivo N° 51 de fecha 25 de marzo de 1994, se otorgó a Televisora Cristiana, S. A., cédula de persona jurídica 3-101-125313, la concesión de derecho de uso de frecuencias del canal físico 23 de televisión, rango de frecuencias 524 MHz a 530 MHz y el canal físico 53, rango de frecuencias 704 MHz a 710 MHz para radiodifusión televisiva. (Según consta en el sitio web: <https://sites.google.com/a/rnt.sutel.go.cr/rnt/>, del Registro Nacional de Telecomunicaciones).
- II. Que mediante Acuerdo Ejecutivo N° 400-97 MSP de fecha 14 de febrero de 1997, se otorgó a Televisora Cristiana S.A., cédula de persona jurídica 3-101-125313, la concesión de derecho de uso del canal físico 63 de televisión, rango de frecuencias 764 MHz a 770 MHz para radiodifusión televisiva. (Según consta en el sitio web: <https://sites.google.com/a/rnt.sutel.go.cr/rnt/>, del Registro Nacional de Telecomunicaciones).
- III. Que en fecha 30 de mayo de 2007, se suscribió entre el Ministerio de Gobernación y el representante de Televisora Cristiana S.A. el Contrato de Concesión N°025-2007-CNR, relacionado con el derecho de uso del canal 53, en el rango de frecuencias 704 MHz a 710 MHz. (Según consta en el sitio web: <https://sites.google.com/a/rnt.sutel.go.cr/rnt/>, del Registro Nacional de Telecomunicaciones).
- IV. Que en fecha 30 de mayo de 2007, se suscribió entre el Ministerio de Gobernación y el representante de Televisora Cristiana S.A. el Contrato de Concesión N°024-2007-CNR, relacionado con el derecho de uso del canal 23, en el rango de frecuencias 524 MHz a 530 MHz. (Según consta en el sitio web: <https://sites.google.com/a/rnt.sutel.go.cr/rnt/>, del Registro Nacional de Telecomunicaciones).
- V. Que en fecha 24 de junio de 2008, se suscribió entre el Ministerio de Gobernación y el representante de Televisora Cristiana S.A. el Contrato de Concesión N°032-2008-CNR, relacionado con el derecho de uso del canal 63, en el rango de frecuencias 764 MHz a 770 MHz. (Según consta en el sitio web: <https://sites.google.com/a/rnt.sutel.go.cr/rnt/>, del Registro Nacional de Telecomunicaciones).
- VI. Que el Transitorio IV de la Ley General de Telecomunicaciones vigente desde el 30 de junio del 2008, dispone que debe darse un proceso de adecuación de los títulos habilitantes emitidos previos a dicha ley.
- VII. Que la disposición 5.1 inciso c) del informe oficio N° DFOE-IFR-IF-6-2012 de la CGR se encuentra referida a aquellos casos relacionados con la situación de los concesionarios de espectro que obtuvieron su título habilitante con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N°8642 para su

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

ajuste al marco normativo vigente (adecuaciones, reasignaciones y revocaciones o extinciones de títulos mediante el transitorio IV de la Ley N° 8642), así como revisar los trámites de adecuación que se han efectuado a la fecha.

- VIII. Que mediante el acuerdo N°009-065-2017 del 13 de setiembre de 2017, el Consejo aprobó la propuesta técnica de *"Disposición conjunta entre el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones sobre la Adecuación de Títulos Habilitantes de los Concesionarios de Bandas de Frecuencias de Radiodifusión Televisiva para la Transición hacia la Televisión Digital"*.
- IX. Que por medio del oficio MICITT-DCNT-UCNR-OF-022-2019 del 23 de abril del año 2019, (NI-04641-2019), el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones solicitó a esta Superintendencia criterio técnico sobre la adecuación del título habilitante de la empresa Televisora Cristiana S.A., el cual fue atendido a través del acuerdo del Consejo 017-026-2019 de la sesión ordinaria 026-2019 celebrada en fecha 2 de mayo del 2019, notificado por oficio número 03793-SUTEL-SCS-2019 del 7 de mayo de 2019.
- X. Que de conformidad con el Por Tanto V de la disposición conjunta citada previamente, el Poder Ejecutivo brindó audiencia al concesionario sobre los resultados del informe 05440-SUTEL-DGC-2019 del 19 de junio del 2019.
- XI. Que por medio de oficio número MICITT-DCNT-OF-131-2019 del 8 de agosto del 2019 (NI-009499-2019), recibido en esa misma fecha, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante Micitt) solicitó a esta Superintendencia criterio técnico sobre la solicitud de cambios y observaciones al criterio 05440-SUTEL-DGC-2019, presentada por la empresa Televisora Cristiana S.A.
- XII. Que por medio del Acuerdo número 025-056-2019 adoptado en la sesión ordinaria 056-2019 celebrada en fecha 5 de diciembre de 2019, el cual fue aclarado por medio del Acuerdo número 025-062-2019 adoptado en la sesión ordinaria 062-2019 de fecha 3 de diciembre de 2019, el Consejo de la Sutel emitió la recomendación de adecuación de los títulos habilitantes de la empresa Televisora Cristiana S.A.
- XIII. Que mediante Acuerdo Ejecutivo N°155-2019-TEL-MICITT del 18 de noviembre de 2019, el Poder Ejecutivo adecuó los títulos habilitantes del concesionario Televisora Cristiana S.A., segmentos de frecuencias en los rangos 524 a 530 MHz (canal físico 23), 704 a 710 MHz (canal físico 53) y 764 a 770 MHz (canal físico 63) para radiodifusión televisiva, otorgados mediante Acuerdos Ejecutivos N° 51 de fecha 25 de marzo de 1994 y N° 400-97 MSP de fecha 14 de febrero de 1997.
- XIV. Que mediante oficio número MICITT-DCNT-OF-032-2020 recibido el 28 de febrero del 2020 (NI-02512-2020), se solicitó el criterio técnico a esta Superintendencia respecto a la extinción de los títulos habilitantes de la empresa Televisora Cristiana S.A.
- XV. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con la solicitud del MICITT, realizó el análisis correspondiente, el cual se encuentra incorporado en el oficio número 03761-SUTEL-DGC-2019 del 30 de abril de 2020.

CONSIDERANDO:

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir estudios técnicos y

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

- recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642.
- II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
 - III. Que el artículo 9 de la Ley General de Telecomunicaciones establece la clasificación del espectro radioeléctrico en donde establece que: *"(...) Por su uso, las bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico se clasifican como sigue: a) Uso comercial. Comprende la utilización de bandas de frecuencias para la operación de redes públicas y la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, a cambio de una contraprestación económica."*
 - IV. El Transitorio IV de la Ley General de Telecomunicaciones dispone que debe darse un proceso de adecuación de los títulos habilitantes emitidos previos a dicha ley.
 - V. Que a través del criterio C-151-2011 de fecha 5 de julio de 2011, la Procuraduría General de la República se refirió a la necesidad del Poder Ejecutivo de realizar los trámites de adecuación según se dispone en la legislación.
 - VI. Que el trámite de adecuación busca ordenar y ajustar los títulos habilitantes existentes a la nueva regulación. En el caso de los servicios de radiodifusión, como es el presente, el transitorio citado contempla que el Poder Ejecutivo resolverá la devolución de las bandas que no se estén utilizando.
 - VII. Que servicios de radiodifusión les aplica lo dispuesto en materia de planificación, administración y control del espectro, lo cual se encuentra regulado en los artículos 7 y 8 de la Ley N° 8642.
 - VIII. Que el artículo 10 de dicha ley define las competencias del Poder Ejecutivo y de la Sutel, dentro del cual es una competencia del Poder Ejecutivo la siguiente: *"El Poder Ejecutivo asignará, reasignará o rescatará las frecuencias del espectro radioeléctrico, de acuerdo con lo establecido en el Plan nacional de atribución de frecuencias, de manera objetiva, oportuna, transparente y no discriminatoria, de conformidad con la Constitución Política y lo dispuesto en esta Ley."*
 - IX. Que la figura de la adecuación busca la continuidad en la operación de las redes conforme a la nueva legislación, y precisamente para el caso de la radiodifusión televisiva, implica según la disposición conjunta aprobada por medio del acuerdo N°009-065-2017 del 13 de setiembre, la migración de una red analógica a una red en digital bajo el estándar ISDB-Tb.
 - X. Que para el análisis a efectos de atender el oficio número MICITT-DCNT-OF-032-2020, la Dirección General de Calidad elaboró el oficio número 03761-SUTEL-DGC-2020 del 30 de abril del 2020 el cual el Consejo acoge en su totalidad y forma parte de la motivación del presente Acuerdo.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

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

POR TANTO

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

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

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 03761-SUTEL-DGC-2020, del 30 de abril del 2020 por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe técnico para atender lo solicitado por el Viceministerio de Telecomunicaciones mediante oficio número MICITT-DCNT-OF-032-2020, recibido en fecha 28 de febrero del 2020.

SEGUNDO: Someter a valoración del Poder Ejecutivo continuar con el proceso de adecuación descrito en el transitorio IV de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642, para resolver la devolución de los segmentos de frecuencias en los rangos 524 a 530 MHz (canal físico 23), 704 a 710 MHz (canal físico 53) y 764 a 770 MHz (canal físico 63) para radiodifusión televisiva, otorgados mediante Acuerdos Ejecutivos N° 51 de fecha 25 de marzo de 1994 y N° 400-97 MSP de fecha 14 de febrero de 1997 a la empresa Televisora Cristiana, S. A. y proceder como en derecho corresponda en relación con los citados títulos habilitantes de la red analógica, considerando que las necesidades de comunicación fueron satisfechas en el Acuerdo Ejecutivo N°155-2019-TEL-MICITT del 18 de noviembre de 2019.

TERCERO: Remitir el dictamen técnico 03761-SUTEL-DGC-2020, del 30 de abril del 2020, al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, el cual constituye el antecedente y la motivación técnica del presente acuerdo.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

5.3. Recomendación de datos que podrían ser considerados confidenciales.

Continúa la Presidencia y hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la Dirección General de Calidad, en relación con el requerimiento de información realizado por esa Dirección para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la ley con respecto al uso y explotación del espectro radioeléctrico.

Para conocer el tema, se da lectura al oficio 03638-SUTEL-DGC-2020, del 27 de abril del 2020, mediante el cual esa Dirección presenta para consideración del Consejo el informe indicado.

El señor Fallas Fallas expone los detalles del caso; señala que se trata de un requerimiento de información a la empresa Millicom Cable Costa Rica, S. A. (Tigo); se refiere al fundamento jurídico aplicable para determinar la confidencialidad de la información solicitada, la cual específicamente se refiere al diagrama de red descriptivo desde un punto de vista técnico ingenieril de la tipología de conectividad que utiliza Tigo

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Sports, para obtener el contenido de los eventos deportivos y coberturas periodísticas de estos y transmitirlos a su centro de producción, así como el contrato suscrito con un tercero para la prestación de servicios de Play Out.

Agrega que la solicitud de declaración de confidencialidad obedece a la fase procedimental en la que fue recabada, sea esta la investigación preliminar y señala que de no darse dicho tratamiento, se pondría en riesgo la información directamente relacionada con el diagrama de red y los enlaces que se utilizan para la transmisión de los partidos de fútbol desde los estadios, los modelos de equipos que utiliza la empresa para su operación, así como las condiciones contractuales específicas (derechos y obligaciones), entre ellas, los costos derivados de la relación comercial que mantiene con una tercera empresa por la prestación de servicios de play out.

Debido a lo antes señalado, es indudable el resguardo que dicha información debe tener durante la fase de investigación preliminar que está llevando a cabo esta Superintendencia, lo cual va de la mano con el valor comercial, estratégico y de competencia que pudiera tener la misma, así como los perjuicios que podría causar a esta empresa su divulgación, por cuanto la colocaría en una posición de desventaja, pudiendo incluso generar un privilegio indebido a terceros y sus similares.

Detalla los folios del respectivo expediente que deben ser declarados confidenciales hasta que finalice la investigación preliminar, o de encontrarse mérito para la apertura de un procedimiento administrativo, hasta que concluya éste.

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

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 03638-SUTEL-DGC-2020, del 27 de abril del 2020 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 013-036-2020

- I. Dar por recibido el oficio 03638-SUTEL-DGC-2020, del 27 de abril del 2020, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo técnico relacionado con el requerimiento de información realizado por esa Dirección para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la ley con respecto al uso y explotación del espectro radioeléctrico.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-127-2020

**“DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD DE PIEZAS DEL
EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO M0391-CGL-INF-00259-2020**

RESULTANDO

1. Que mediante el oficio número 02062-SUTEL-DGC-2020 de fecha 10 de marzo de 2020, la Dirección General de Calidad (DGC), realizó un requerimiento de información a la empresa Millicom Cable Costa Rica S.A. (en adelante denominada “Tigo”), en el que se solicitó lo siguiente:

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

"1. Aportar un diagrama de red descriptivo desde un punto de vista técnico-ingenieril de la tipología de conectividad que utiliza Tigo Sports para obtener el contenido de los eventos deportivos y coberturas periodísticas de éstos y transmitirlos a su centro de producción.

2. Aportar la documentación de respaldo relacionada con el punto anterior, y cualquier otra que considere oportuna".

2. El citado requerimiento de información fue atendido por Tigo mediante oficio sin número recibido en fecha 23 de marzo de 2020 (NI-03682-2020, consta de 17 folios), en el cual solicitó la declaratoria de confidencialidad de los Anexos 1 y 2 adjuntos al oficio de referencia.
3. Que en fecha 27 de abril de 2020, la Dirección General de Calidad emitió el oficio 03638-SUTEL-DGC-2020, en donde se atendió el tema de la confidencialidad de las piezas del NI-03682-2020, que consta en el expediente M0391-CGL-INF-00259-2020.

CONSIDERANDO

- I. Que el presente caso está relacionado con el ejercicio de las competencias otorgadas a la Sutel en los artículos 60 inciso g) y 73 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley N°7593), y los artículos 7 y 10 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N°8642), relativas a la administración, el control y la comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales, en relación a la transmisión de los partidos de primera división de los equipos de fútbol Santos, Guadalupe, La U, San Carlos y Jicaral por parte de Tigo.
- II. Que el artículo 19 "*Solicitud de confidencialidad*" del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones establece que:

"Todo solicitante de un título habilitante podrá requerir por escrito que cierta información se declare confidencial. Dicha solicitud de confidencialidad deberá ser debidamente motivada y presentada ante el órgano instructor, quien deberá resolver de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública..."
- III. Que el artículo 273 de la Ley General de Administración Pública, Ley 6227 dispone lo siguiente:

"1. No habrá acceso a las piezas del expediente cuyo conocimiento pueda comprometer secretos de Estado o información confidencial de la contraparte o, en general, cuando el examen de dichas piezas confiera a la parte un privilegio indebido o una oportunidad para dañar ilegítimamente a la Administración, a la contraparte o a terceros, dentro o fuera del expediente...". (La negrita es suplida)
- IV. Que el artículo 274, de la Ley supra citada, establece que: *"La decisión que negare el conocimiento y acceso a una pieza deberá ser suficientemente motivada. Cabrán contra la misma los recursos ordinarios de esta ley"*.
- V. Que el artículo 2) inciso c), de la Ley de Información No Divulgada, Ley N° 7975, dispone:

"Protégese la información no divulgada referente a los secretos comerciales e industriales que guarde, con carácter confidencial, una persona física o jurídica para impedir que información legítimamente bajo su control sea divulgada a terceros, adquirida o utilizada sin su consentimiento por terceros, de manera contraria a los usos comerciales honestos, siempre y cuando dicha información se ajuste a lo siguiente:
a) (...)
b) (...)
c) Tenga un valor comercial por su carácter de secreta.
La información no divulgada se refiere, en especial, a la naturaleza, las características o finalidades de los productos y los métodos o procesos de producción....

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

La información que se considere como no divulgada deberá constar en documentos, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, microfilmes, películas u otros elementos similares."

- VI. Que el artículo 4 inciso c) de la Ley de Información No Divulgada (Ley N°7975), establece:

"Esta ley no protegerá la información que:

- a) Sea del dominio público.*
- b) Resulte evidente para un técnico versado en la materia con base en información disponible de previo.*
- c) Deba ser divulgada por disposición legal u orden judicial..."*

- VII. Que la Sala Constitucional en la sentencia número 2003-02462 del 21 de marzo de 2003, sobre los alcances del deber de confidencialidad en las investigaciones administrativas, en lo que interesa señaló:

"...la Sala interpreta que existen, al menos, tres etapas en una investigación administrativa, cada una de las cuales se caracteriza por un grado distinto de acceso a la información. La primera se refiere al inicio de la denominada investigación preliminar, que puede comenzar con una denuncia, como en este caso, o con una actuación de oficio del Estado. Esta fase se relaciona con las primeras averiguaciones y pesquisas que realiza la Administración con el fin de determinar si en efecto hay mérito para iniciar un procedimiento administrativo formal. En este momento, la documentación recopilada y los dictámenes al efecto resultan confidenciales para cualquier persona en la medida que, por un lado, se deben garantizar los resultados de la investigación y, por otro lado, no existe certeza aún sobre la procedencia o no de lo denunciado. La segunda fase comprende el momento desde que empieza un procedimiento administrativo, normalmente a partir de una investigación preliminar, hasta que se comunica la resolución final del mismo. En esta etapa, resulta obvio que las pruebas e informes relativos a lo indagado tienen que estar a disposición de las partes involucradas, a fin de que las autoridades públicas investiguen lo concerniente y los cuestionados ejerzan efectivamente su derecho de defensa. El denunciante no se puede tener técnicamente como parte en un procedimiento administrativo de este tipo por el mero hecho de la denuncia interpuesta, sino que éste debe hacerse presente en dicho procedimiento y demostrar poseer algún derecho subjetivo o interés legítimo que fuera actual, propio y legítimo, y pudiera resultar directamente afectado, lesionado o satisfecho, en virtud del acto final del procedimiento de investigación, según lo contemplado en el artículo 275 de la Ley General de Administración Pública. Con excepción de la partes, durante tal segunda etapa ninguna otra persona puede tener acceso al expediente administrativo correspondiente, puesto que aún la Administración no ha concluido si el acto investigado efectivamente sucedió y de qué forma, o si existe mérito o no para una sanción". (El énfasis es suplido)

- VIII. Que de acuerdo a la jurisprudencia de la Sala Constitucional, los documentos e información que constan en el expediente durante la fase de investigación preliminar y una vez iniciado el procedimiento administrativo tienen carácter confidencial, por lo que no pueden, ni deben estar disponibles a terceros ajenos al procedimiento, incluso, extiende la restricción señalada al propio denunciante a menos que éste demuestre poseer un derecho subjetivo o interés legítimo que pudiera verse lesionado con la decisión final del procedimiento administrativo.
- IX. Que los artículos 80 de la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, y, 152 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, disponen que será de carácter público, y por tanto no puede ser considerada como confidencial, la información que deba estar contenida en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. La información en análisis no corresponde a la tipificación de este artículo.
- X. Que la información brindada por Tigo, ante el requerimiento de información realizado por la Dirección General de Calidad, debe ser considerada como confidencial, por corresponder a información con valor comercial, estratégico y de competencia, y que de estar disponible a terceros podría ocasionar una ventaja indebida o generar daños a dicha empresa.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

- XI. Que para efectos de resolver el presente asunto conviene tener presente lo dispuesto en el informe 03638-SUTEL-DGC-2020 del 27 de abril de 2020, el cual es acogido en su totalidad por este Consejo:

(...)

2. Análisis de la solicitud de confidencialidad

Como se indicó en el apartado de antecedentes, la empresa Tigo al presentar la información requerida por la Sutel mediante el oficio 02062-SUTEL-DGC-2020 del 10 de marzo de 2020, solicitó mediante documento ingresado con número de NI-03682-2020, lo siguiente:

"...la confidencialidad por el plazo de 5 años de los Anexos 1 y 2 del presente escrito, por cuanto es información secreta, confidencial y comercial que evidencia el diagrama de la red que utiliza Tigo para la transmisión de partidos de primera división, así como disposiciones contractuales con su socio comercial Multimédios".

A efecto de determinar la procedencia de la solicitud de confidencialidad supra citada, en primer término debe considerarse la información aportada por la empresa Tigo, para luego valorar dicha solicitud a la luz de la normativa vigente, en relación con el efecto que podría generar de no otorgársele dicho tratamiento.

Así las cosas, tenemos que Tigo aportó un oficio sin número (folio 1) en el cual atiende en dos puntos el requerimiento de información realizado. La información aportada, está relacionada con dos aspectos en particular:

- a) Diagrama de red descriptivo desde un punto de vista técnico ingenieril de la tipología de conectividad que utiliza Tigo Sports para obtener el contenido de los eventos deportivos u coberturas periodísticas de estos y transmitirlos a su centro de producción (folios 2 y 3).

En este punto, la empresa realiza una serie de aclaraciones (folio 1) respecto al diagrama de red aportado, denominado "LLD Enlaces nuevos Tigo Sports Millicom-Multimédios", las cuales no son objeto de análisis por no requerirse para la emisión de este acto.

- b) Contrato suscrito con un tercero para la prestación de servicios de Play Out (folios 4 al 17).

De la información y documentación mencionada, procede la declaratoria de confidencialidad de los anexos 1 y 2, visibles del folio 2 al 17 del NI-03682-2020, del expediente M-0391-CGL-INF-00259-2020, relacionados con el diagrama descriptivo de la red de conectividad empleada por Tigo y el contrato suscrito con una empresa para la prestación de servicios de play out.

Al respecto, esta Dirección considera que dicha información ostenta el carácter de confidencial por la fase procedimental en la que fue recabada (investigación preliminar), lo cual es conteste con la jurisprudencia del más alto Tribunal de este país, asimismo, por cuanto de no darse dicho tratamiento, se pondría en riesgo la información directamente relacionada con el diagrama de red y los enlaces que se utilizan para la transmisión de los partidos de fútbol desde los estadios, los modelos de equipos que utiliza la empresa para su operación, así como las condiciones contractuales específicas (derechos y obligaciones), entre ellas, los costos derivados de la relación comercial que mantiene con una tercera empresa por la prestación de servicios de play out.

Debido a lo antes señalado, es indudable el resguardo que dicha información debe tener durante la fase de investigación preliminar que está llevando a cabo esta Superintendencia, lo cual va de la mano con el valor comercial, estratégico y de competencia, que pudiera tener la misma, así como los perjuicios que podría causar a esta empresa su divulgación, por cuanto la colocaría en una posición de desventaja, pudiendo incluso generar un privilegio indebido a terceros y sus similares.

3. Folios por declarar confidenciales

En virtud de los fundamentos expuestos previamente, a continuación se indican los folios que a criterio de la Dirección General de Calidad, reúnen el carácter de confidenciales, debido a la fase procedimental en la que fue recabada la información, su contenido sensible, por tratarse de información comercial y estratégica

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

del giro de negocio de una empresa, y los perjuicios que su divulgación podría causar a los interesados:

Folios 2 al 17 del NI-03682-2020: En los cuales constan los diagramas de red, los modelos de equipos, enlaces y la modalidad de contratación que mantiene con una tercera empresa.

- **Expediente:** Los folios a los que se hace referencia corresponden al Expediente M0391-CGL-INF-00259-2020.

4. Recomendaciones

Por las anteriores consideraciones de hecho y derecho, de conformidad con lo desarrollado en la jurisprudencia de la Sala Constitucional, los artículos 273 inciso 1) y 274 de la LGAP, 80 de la Ley N°7593, 19 y 152 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, y, los artículos 2 inciso c) y 4 de la Ley de Información No Divulgada, esta Dirección recomienda al Consejo de la SUTEL lo siguiente:

- 4.1.** *Declarar la confidencialidad de los folios 2 al 17 del NI-03682-2020, del expediente M0391-CGL-INF-00259-2020, hasta que finalice la investigación preliminar, o, de encontrarse mérito para la apertura de un procedimiento administrativo, hasta que concluya éste. Durante dicho periodo, se estima esta Superintendencia realizará los actos administrativos relacionados con la verificación de conformidad con el ordenamiento jurídico por parte de la empresa Tigo, en lo que refiere a un correcto uso del espectro radioeléctrico”.*

POR TANTO

Con fundamento en lo desarrollado en la jurisprudencia de la Sala Constitucional, la Constitución Política, la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, la Ley de Información No Divulgada, Ley 7975, y el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones;

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE

Declarar la confidencialidad de los folios 2 al 17 del NI-03682-2020, del expediente M0391-CGL-INF-00259-2020, hasta que finalice la investigación preliminar, o, de encontrarse mérito para la apertura de un procedimiento administrativo, hasta que concluya éste. Durante dicho periodo, se estima esta Superintendencia realizará los actos administrativos relacionados con la verificación de conformidad con el ordenamiento jurídico por parte de la empresa Tigo, en lo que refiere a un correcto uso del espectro radioeléctrico.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 58, 274 y 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución podrá interponerse el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE

5.4. Recomendación para la homologación de contrato de Claro CR Telecomunicaciones, S. A.

La Presidencia continúa con el orden del día y hace del conocimiento del Consejo el informe 03744-SUTEL-DGC-2020, del 30 de abril del 2020, mediante el cual la Dirección General de Calidad presenta al Consejo el informe sobre la solicitud realizada por el señor Andrés Oviedo Guzmán, en su condición de

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Gerente Regulatorio e Interconexión de Claro CR Telecomunicaciones, S. A., para la homologación del contrato de adhesión denominado "*Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones*".

Al respecto, se conoce el oficio 03744-SUTEL-DGC-2020, del 30 de abril del 2020, por el cual esa Dirección presenta al Consejo el informe indicado.

El señor Fallas Fallas se refiere a los antecedentes del caso; detalla los estudios aplicados por la Dirección a su cargo, las prevenciones efectuadas al operador para precisar y mejorar las condiciones del contrato analizado, así como la verificación de la aplicación de las respectivas observaciones.

Señala que Claro CR Telecomunicaciones respondió de manera muy positiva a las observaciones emitidas por esa Dirección y que se trata de ajustes que a futuro pueden considerarse como mejores prácticas.

En vista de lo expuesto, señala el señor Fallas Fallas que la recomendación al Consejo es que autorice la homologación de la versión final del contrato de adhesión que se conoce en esta oportunidad, así como la carátula y el anexo de cobertura correspondientes.

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

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 03744-SUTEL-DGC-2020, del 30 de abril del 2020 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 014-036-2020**RESULTANDO**

- I. Que mediante el oficio número RI-0222-2019 de fecha 29 de julio del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico de la misma fecha, CLARO CR Telecomunicaciones sometió al procedimiento de homologación el contrato de adhesión denominado "*CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES*". (Folios 2 al 37).
- II. Que a solicitud de CLARO CR Telecomunicaciones, se llevó a cabo una reunión el día 12 de agosto del 2019 en las oficinas de SUTEL, con el fin de precisar y aclarar las condiciones que deben mejorarse del contrato sometido a revisión; a dicha reunión asistieron en representación de CLARO CR Telecomunicaciones los señores Andrés Oviedo Guzmán, David Gazel, Lucía Fernández y funcionarios de la Dirección General de Telecomunicaciones.
- III. Que por medio del oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019, del 9 de setiembre del 2019, la Dirección General de Calidad previno a CLARO CR Telecomunicaciones las primeras observaciones al contrato de adhesión presentado, en donde se le notificó que debía ajustar el mismo para que cumpliera lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numerales 20 y 21 del RPUF y los requisitos compilados en la resolución número RCS-412-2018. (Folios 38 al 78)
- IV. Que según oficio número RI-0301-2019, del 24 de setiembre del 2019, remitido a esta

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

- Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO CR Telecomunicaciones solicitó una prórroga al plazo establecido en el oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019, del 9 de setiembre del 2019, prórroga que fue concedida según oficio número 08788-SUTEL-DGC-2019, del 26 de setiembre del 2019 y debidamente notificado mediante correo electrónico del 27 de setiembre de 2019. (Folios 79 al 83)
- V. Que mediante oficio número RI-0324-2019, del 7 de octubre del 2019 y remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO CR Telecomunicaciones solicitó una aclaración sobre uno de los aspectos señalados en el oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019, del 9 de setiembre del 2019, solicitud que fue aclarada por medio del oficio número 09381-SUTEL-DGC-2019, del 15 de octubre del 2019 y debidamente notificado mediante correo electrónico del 16 de octubre del mismo año. (Folios 84 al 88)
- VI. Que según oficio número RI-0351-2019, del 31 de octubre del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO CR Telecomunicaciones solicitó una nueva aclaración sobre lo indicado en el oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019, del 9 de setiembre del 2019, la cual fue atendida mediante oficio número 10346-SUTEL-DGC-2019, del 18 de noviembre del 2019 y debidamente notificado mediante correo electrónico del 19 de noviembre del mismo año. (Folios 89 al 91 y 105 al 107)
- VII. Que mediante oficio número RI-0360-2019, del 13 de noviembre del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante el correo electrónico del 14 de noviembre del mismo año, CLARO CR Telecomunicaciones remitió la versión corregida del contrato en respuesta al oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019. (Folios 92 al 104 y 108 al 130)
- VIII. Que a solicitud de CLARO CR Telecomunicaciones, se llevó a cabo una reunión el día 28 de noviembre del 2019 en las oficinas de SUTEL, con el fin de precisar las condiciones que deben mejorarse del contrato sometido a revisión, a dicha reunión asistieron en representación de CLARO los señores Andrés Oviedo Guzmán, David Gazel y Lucía Fernández y funcionarios de esta Dirección.
- IX. Que según oficio número 10964-SUTEL-DGC-2019 del 5 de diciembre del 2019, la Dirección General de Calidad remitió a CLARO las **segundas observaciones** del contrato denominado: "CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES", solicitándole realizar ajustes que se encontraban pendientes según lo solicitado en el oficio anterior. (Folios 131 al 148)
- X. Que según oficio número RI-0415-2019, del 16 de diciembre del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO CR Telecomunicaciones, solicitó una aclaración sobre uno de los puntos establecidos en el oficio número 10964-SUTEL-DGC-2019 del 5 de diciembre del 2019. (Folios 149 al 151)
- XI. Que mediante oficio número RI-0420-2019, del 18 de diciembre del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante el correo electrónico del mismo día, CLARO CR Telecomunicaciones, remitió la versión corregida del contrato en respuesta al oficio número 10964-SUTEL-DGC-2019. (Folios 152 al 177)
- XII. Que según oficio número 00667-SUTEL-DGC-2020, del 24 de enero del 2020, la Dirección General de Calidad remitió a CLARO CR Telecomunicaciones las **terceras observaciones** del contrato denominado: "CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES", ya que aún se evidenciaban aspectos pendientes de ajustar y corregir para continuar con el trámite. (Folio 178 al 184)

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

- XIII. Que mediante el oficio número RI-0068-2020 del 6 de marzo del 2020, remitido a esta Superintendencia mediante el correo electrónico de la misma fecha, CLARO CR Telecomunicaciones brindó respuesta a las terceras observaciones realizadas por la Dirección General de Calidad, (Folios 185 al 197) y mediante correo electrónico del 31 de marzo del 2020 remitió una versión actualizada de la carátula del contrato. (Folios 198 y 199)
- XIV. Que, mediante correo electrónico del 3 de abril de 2020, esta Superintendencia solicitó a CLARO CR Telecomunicaciones que realizara ajustes con el fin de concluir satisfactoriamente el trámite de homologación de referencia. (Folios 200 al 202)
- XV. Que según correo electrónico del 22 de abril de 2020, CLARO CR Telecomunicaciones brindó respuesta a las citadas observaciones (Folios 203 al 206) y mediante oficio número RI-0124-2020 del 28 de abril de 2020, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO aportó la versión final del contrato para su correspondiente revisión. (Folios 207 al 2019)
- XVI. Que del análisis de la última versión corregida del contrato sometido a valoración, esta Dirección concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en el artículo 21 del RPUF y con los requisitos dispuestos en la resolución número RCS-412-2018 del 7 de diciembre del 2018 y publicada en el Alcance N°43 de la Gaceta del 25 de febrero del 2019: "Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/ proveedores de servicios de telecomunicaciones" y no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, por lo que es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación del Contrato marco y su carátula.
- XVII. Que, en virtud de lo anterior, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia remitió a este Consejo el oficio número 03744-SUTEL-DGC-2020, del 30 de abril del 2020, mediante el cual se realiza una recomendación de homologación de la versión final del contrato presentado por CLARO CR Telecomunicaciones.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones señala: *"Contratos de adhesión La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados"*.
- II. Que el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, establece: *"Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642. Los operadores y proveedores deberán mantener disponibles los contratos homologados por la SUTEL para cada servicio que presten, tanto en sus agencias como en sus sitios WEB. Lo anterior, con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las ofertas de los operadores o proveedores y puedan gestionar ante la SUTEL cambios de cláusulas que éstos consideren excesivas. Los contratos de adhesión deberán establecer condiciones iguales o superiores a las establecidas en este reglamento y los derivados de la Ley 8642 y demás disposiciones de la SUTEL. Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones. Las cláusulas contractuales relativas a la permanencia mínima; a las sanciones y multas por terminación anticipada; así como las relacionadas con la iniciación, instalación y provisión del servicio, deberán ser definidas y estipuladas en los*

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL. Los operadores o proveedores no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas. Tampoco se podrán imponer servicios o prestaciones que no hayan sido aceptados de manera expresa por el cliente o usuario y aprobados por el SUTEL. Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados; no obstante, el abonado tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, siempre y cuando se encuentre al día con sus deudas con su operador o proveedor. Cuando los operadores o proveedores de telecomunicaciones ofrezcan a los abonados una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa diferente que no contemple esas condiciones de permanencia, para que el abonado pueda compararlas, y de esta forma tenga la opción de evaluar las condiciones de prestación de los diferentes servicios, sus niveles de calidad así como sus tarifas para permitirle decidirse por una de ellas. La información completa de las alternativas de suscripción deberá ser de acceso permanente al público en la página de Internet del operador o proveedor, en la línea de atención al cliente o usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados. El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma; deberá hacerlo también, cuando así lo soliciten sus clientes en ocasiones futuras. El contrato deberá contener como mínimo, las condiciones específicas de prestación del servicio, niveles de calidad y tarifas, así mismo el cliente en el momento de suscribir el contrato, podrá decidir cuales facilidades o servicios adicionales quiere que sean activados. Por último el contrato deberá contener la vigencia del mismo. Los contratos de adhesión, se deberá indicar expresamente cuales son las condiciones mínimas para la prestación del servicio con base en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio". Así como los mecanismos de ajuste e indemnización en caso de que el operador incumpla con dichas condiciones. Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y los operadores o proveedores, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna. Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual. En caso de existir deudas, se deberá iniciar su cobro judicial dentro de este plazo. Los operadores y proveedores están obligados a realizar la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del cliente los operadores y proveedores deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado".

- III. Que el artículo 21 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, establece el contenido mínimo que deben tener los contratos de adhesión.
- IV. Que la resolución RCS-412-2018 del 7 de diciembre del 2018 y publicada en el Alcance N°43 de la Gaceta del 25 de febrero del 2019: "Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/ proveedores de servicios de telecomunicaciones", establece un documento de referencia para la creación de contratos de adhesión, así como el procedimiento a seguir para la homologación de contratos ante la Superintendencia de Telecomunicaciones.
- V. **Sobre el informe de la Dirección General de Calidad:** que, del informe rendido mediante oficio número 03744-SUTEL-DGC-2020 del 30 de abril de 2020, conviene extraer lo siguiente:

"(...)

- 1) Que mediante el oficio número RI-0222-2019 de fecha 29 de julio del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico de la misma fecha, CLARO, sometió al procedimiento de homologación el contrato de adhesión denominado "CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES". (Folios 2 al 37)
- 2) Que, a solicitud de CLARO, se llevó a cabo una reunión el día 12 de agosto de 2019 en las oficinas de la SUTEL, con el fin de precisar y aclarar las condiciones que deben mejorarse del contrato sometido a revisión, a dicha reunión asistieron en representación de CLARO los señores

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Andrés Oviedo Guzmán, David Gazel y Lucía Fernández y funcionarios de esta Dirección.

- 3) Que por medio de oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019 del 9 de setiembre del 2019, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia le previno a CLARO las **primeras observaciones** al contrato de adhesión presentado, en donde se le notificó que debía ajustar el mismo para que cumpliera lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, numerales 20 y 21 del RPUF y los requisitos compilados en la resolución número RCS-412-2018, en cuanto a los siguientes puntos: (Folios 38 al 78)

"(...)

1. En relación con el tema de "Aspectos generales", subtema "Publicación de la información", con el fin de cumplir con lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones (en adelante LGT) y en consistencia con el artículo 13 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario final (en adelante RPUF), es obligación del operador publicar de forma clara y veraz la información referente a todos los alcances de sus servicios, del análisis del sitio Web se observó que hay información faltante o de difícil acceso, como el costo de los terminales necesarios para el servicio de Claro TV, los costos individuales de cada servicio, asimismo es necesario que los costos de todos los cargos adicionales y de servicios complementarios deben de estar publicados en la misma terminología que la utilizada en el Contrato, por lo que se requiere que esto sea uniforme en ambos.
2. Con respecto a la "Carátula" en el subtema "Información del operador y del usuario", se debe añadir un espacio para incorporar la razón social de la persona jurídica, cuando corresponda, así como la indicación de donde consultar las sucursales del operador, tal y como lo dispone el artículo 21 incisos 1) del RPUF.
3. En relación con la "Carátula", en el subtema "¿Qué se incluye?" en el sitio Web del proveedor se debe publicar **todas las tarifas o precios** para cada servicio prestado, con o sin sujeción a permanencia mínima, complementarios, adicionales, servicios 900 y servicios de información, con los costos de reconexión y visitas técnicas injustificadas; precios unitarios de los servicios según sus características.

Es necesario que se realice una división de las tecnologías ofrecidas en la carátula del contrato, toda vez se ofrecen topes de consumo distintos en datos móviles para la red 3G y 4G y en relación con la cobertura se debe utilizar la misma terminología utilizada en el reglamento de calidad, según el artículo 41 del Reglamento de Prestación y Calidad del Servicio (en adelante RPCS), asimismo la información sobre la velocidad de descarga debe ser dada en porcentaje de desempeño según el artículo 46 del RPCS.

Sobre el financiamiento o subsidio del terminal, es necesario que quede claro bajo cuales de las dos modalidades se está comercializando el equipo, asimismo se debe brindar al usuario la posibilidad de contratar los servicios sin permanencia mínima y así debe ser indicado en la carátula de conformidad con lo establecido en el artículo 20 del RPUF. En caso de que el usuario aporte el terminal para el uso de los servicios esto debe constar en la carátula con la respectiva referencia al número de identificador IMEI.

4. En relación con el tema "Contrato marco", subtema "Objeto del contrato", en la cláusula segunda, sobre el Objeto, es necesario que se indique cada uno de los servicios que se pueden contratar, así como sus características, según lo estipulado en el artículo 21 inciso 4 del RPUF.
5. En relación con el tema "Contrato marco", subtema "Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios finales", en las cláusulas octava y novena, es necesario indicar las obligaciones con las que deben cumplir las partes contratantes, de conformidad con lo indicado en el artículo 32 del RPUF.
6. En relación con el tema "Contrato marco", subtema "Calidad del servicio", en la cláusula trigésima sexta es necesario indicar que los mapas de calidad están publicados en el sitio Web, de conformidad con lo establecido en los numerales 21 inciso 5 del RPUF y 45 inciso 14 de la Ley

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020*General de Telecomunicaciones.*

7. *En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Parámetros de Calidad del servicio", se debe incluir los parámetros de calidad de cada uno de los servicios ofrecidos, así como los umbrales de cumplimiento ofrecidos por el operador, y la terminología utilizada, y unidades de medición deben coincidir con las utilizadas en el Reglamento de Calidad según lo establecido en la resolución RCS-152-2017.*
8. *En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Instalación del servicio", en el contrato se debe indicar el plazo de instalación para cada uno de los servicios incluidos en el contrato, asimismo debe estar publicado en el sitio Web, de conformidad con el artículo 1.2 de la resolución RCS-152-2017 y el numeral 26 del RCPS.*
9. *En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Suspensión y reconexión del servicio" en la cláusula décima séptima en relación con la suspensión a solicitud del usuario, es necesario que se indique que el plazo correcto para aplicar dicha suspensión es de 24 horas y no de 15 días como se estableció, tal y como lo dispone el artículo 30 del RPUF. En relación con la cláusula décima octava sobre la suspensión definitiva, se debe corregir la redacción, toda vez, que la misma debe ajustarse a lo establecido en el artículo 12 del RPUF.*
10. *Con base al tema "Contrato Marco", subtema "Atención y reparación de fallas" y "Soporte técnico", se debe incluir en el contrato una cláusula que defina los parámetros y condiciones para la atención y reparación de las fallas presentadas en el servicio, así como para el soporte técnico, de conformidad con lo señalado en el numeral 27 del RPCS.*
11. *En relación con el tema "Contrato Marco", subtemas "Formas de pago" y "Facturación", en la cláusula Décima, es necesario señalar que para la modificación contractual se debe cumplir con el procedimiento y plazos establecidos en el artículo 20 del RPUF.*

En la cláusula décima primera, sobre la facturación es necesario que tanto en el contrato como en la carátula, quede claro que la facturación debe ser remitida al medio señalado por el usuario, es decir, el operador debe darle al usuario la posibilidad de indicar el medio al que desea recibir su facturación (física o digital), asimismo, se debe garantizar la privacidad de la factura y se debe incluir el plazo establecido para cobrar las comunicaciones nacionales dentro de los 60 días después de realizadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 inciso 7 de la LGT y el artículo 31 del RPUF.

Para el caso del servicio de Roaming Datos se debe incluir el límite financiero elegido por el usuario según la resolución número RCS-041-2017, el cual podría ser actualizado posteriormente por solicitud expresa del interesado.

12. *En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Plazo, prórroga y renovación contractual", en la cláusula cuarta, se debe indicar que los usuarios pueden contratar el servicio sin un plazo de permanencia mínima, asimismo, se debe revisar la redacción para que quede claro que la vigencia del contrato es indefinida lo que es distinto al plazo de permanencia mínima el cual puede extenderse por un máximo de 24 meses, según lo establecido en el artículo 20 del RPUF y la resolución del Consejo número RCS-253-2016. Se debe incluir igualmente el procedimiento para la cancelación del servicio, haciendo referencia al plazo de antelación de la solicitud, entrega de equipo y demás, especialmente para el caso en que no exista un plazo de permanencia mínima, según lo establece los numerales 20 y 21 inciso 12 del RPUF.*

Debe quedar claro para los usuarios que no procede el cambio de las condiciones contractuales sujetas a un plazo de permanencia mínima y que, si el usuario decide cambiar de plan de forma anticipada, procede la aplicación de una multa.

13. *En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Garantía", en la cláusula vigésima novena, es necesario aclarar que, si el terminal o equipo forma parte de un plan de servicios, el operador no puede eximir su responsabilidad con la garantía del equipo, de conformidad con lo indicado*

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

en el Reglamento a la Ley 7472.

14. Sobre al tema "Contrato Marco", subtema "Modificaciones de condiciones contractuales", es necesario que se realice una revisión integral del contrato y sus cláusulas para que se indique que cualquier modificación debe ser realizada respetando el proceso de modificación establecido en el artículo 20 del RPUF y que no aplica durante la vigencia del plazo de permanencia mínima.
15. En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Causas de extinción del contrato", se debe indicar, como se mencionó anteriormente, el proceso para la terminación del contrato, especificando el medio de realizar la solicitud, entrega del equipo, plazo de antelación y demás requisitos, según lo establecido en los numerales 20, 21 y 34 del RPUF. Asimismo, se debe indicar que el contrato se puede rescindir por el mismo medio en que fue suscrito, por lo que se debe ampliar las opciones de los usuarios para solicitar la cancelación del servicio según el artículo 4 inciso 2 del RPUF.
16. Sobre el tema "Contrato Marco", subtema "Compensaciones y reembolsos", es necesario indicar en la cláusula décima sexta la metodología del cálculo de la compensación según lo dispuesto en el artículo 36 del RPUF y 20 y 22 del RPCS. Asimismo, se debe aclarar que en los casos de existir una afectación a grupos de usuarios deberá aplicarse la compensación de forma automática, y en caso de ser individual solo en caso de reclamación por parte del usuario, según el artículo 21 RPCS.
17. En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Procedimiento para resolución de reclamaciones", específicamente en la cláusula trigésima primera, se debe indicar que al reclamo del usuario se le asignará un número de caso consecutivo y que en caso de recibir una respuesta negativa o insatisfactoria podrá acudir a la SUTEL, según lo indicado en el artículo 10 del RPUF y 48 de la LGT.
18. En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Medio de notificación al usuario", se debe de revisar el contrato y la carátula para que se le brinde al usuario la posibilidad de señalar un medio para recibir sus notificaciones, dado que la carátula trata sobre el tema de información y no concretamente notificaciones.

La intención de utilizar un contrato de adhesión para los servicios de telecomunicaciones radica en que los operadores utilicen una herramienta con la información necesaria para determinar las condiciones contratadas de **fácil entendimiento** para los usuarios, con información **clara y sencilla**, por lo que, si dicha herramienta es muy extensa, con lenguaje muy técnico, y con información innecesaria, desalienta a los usuarios a su lectura, con lo que se compromete el derecho a la información. Debido a lo anterior, se recomienda se revise la redacción del contrato y se valore la necesidad de incluir en sus definiciones términos de uso común y que se encuentran definidos en la normativa nacional, además debe considerarse que el contrato contiene muchas definiciones que pueden ser omitidas por innecesarias, de igual manera se insiste en la necesidad de revisar la redacción de todo el contrato dado que la propuesta presenta una redacción probable o posible y no establece con claridad las obligaciones del operador para con el usuario, ya que algunas se pactan como si fueran facultativas en contraposición con la normativa y disposiciones regulatorias vigentes.

En lo relativo a la información publicada en el sitio WEB, se hace necesaria su revisión o actualización, toda vez, alguna de la información publicada es del año 2017 y disponen aspectos que podrían ampliar, complementar o contradecir los términos en revisión en el contrato en estudio; asimismo, en el caso del servicio de Roaming, el sitio Web cuenta con enlaces que no funcionan y en los cuales no se menciona la posibilidad del usuario de elegir el límite financiero en el contrato y su actualización posterior por los canales disponibles, como se muestra en los siguientes enlaces:

<https://www.claro.cr/portal/cr/legal-regulatorio/pdf/CR%20MANIFIESTO%20DE%20ROAMING%20Corp%20-%20sep%202017.pdf>,
<https://www.claro.cr/portal/cr/legal-regulatorio/pdf/CR%20MANIFIESTO%20DE%20ROAMING%20Indiv%20sep%202017.pdf>,
<https://www.claro.cr/portal/cr/legal-regulatorio/pdf/Politica%20de%20uso%20razonable%20Prepago%20CR.PDF> y
https://www.claro.cr/portal/cr/legal-regulatorio/pdf/terminos_y_condiciones_sin_fronteras_norteamerica%20uso%20razonable%20CR.PDF.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Sobre el servicio de telefonía residencial inalámbrica, es necesario indicar que éste se brinda por redes móviles y cuentan con un número fijo, la intención es que los usuarios tengan información clara sobre este servicio, y sobre el servicio de Internet Fijo brindado por redes móviles se debería indicar que está sometido a la restricción de la velocidad funcional.

Asimismo, en el contrato sujeto a revisión se establece que los usuarios aceptan condiciones sobre temas particulares y se hace referencia a que dichas condiciones se encuentran publicadas en el sitio Web, sin embargo, estas condiciones son de difícil acceso en el sitio Web, por lo que deben ser revisadas y actualizarse a la luz de la reglamentación vigente, como es el caso de un plazo de permanencia mínima en el servicio de Internet residencial inalámbrico, donde no queda claro para el usuario la razón de la permanencia y se señala un costo por el dispositivo, como se muestra en el siguiente enlace: https://www.claro.cr/portal/cr/pdf/TERMINOS_Y_CONDICIONES_INTERNET_RESIDENCIAL_I_NALAMBRICO_CLARO.pdf, además cualquier obligación que comprometa a los usuarios debe constar en el contrato y no en otros documentos publicados en la Web, ya que deben ser aceptados de forma expresa. Razón por cual, CLARO debe incluir en el contrato cada uno de los enlaces directos del sitio WEB que contemplen condiciones o información adicional y relevante del servicio comercializado.

En este mismo sentido, en el sitio Web, existen publicaciones de reglamentos o "manifiestos" (<https://www.claro.cr/en/personas/legal-regulatorio/>) en los cuales se estipulan obligaciones y compromisos para los usuarios, que no fueron incluidos en el contrato, o que en el contrato se indicó que se aceptaban por defecto las condiciones publicadas en el sitio Web, lo cual resulta abusivo para los usuarios ya que no forman parte del contrato sometido a homologación.

Es necesario recordar al operador, que según el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, los usuarios finales tienen el derecho de recibir información clara, veraz y oportuna sobre todos los aspectos y en todos los momentos de la relación contractual, razón por la cual es de gran importancia que la información publicada en el sitio Web sea consistente con lo establecido en el contrato macro y es necesario que sea de fácil acceso y comprensión, y en el caso de CLARO, su sitio Web es de difícil navegación, y por el volumen de la información publicada resulta complicado para los usuarios conocer a cuáles de esos documentos hace referencia expresa el contrato.

*En razón de lo anterior, se le solicita a CLARO que con el fin de simplificar el presente trámite puede remitirse a la "Guía para la presentación de contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones para su homologación ante la SUTEL" la cual fue aprobada por el Consejo de la SUTEL mediante la resolución RCS-412-2018 y al el sitio WEB <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion> donde puede encontrar el "Contrato y carátula modelo aprobado por SUTEL", el cual **se recomienda utilizar como guía** para la gestión de homologación de contratos y en el caso en cuestión para brindar una propuesta de contrato menos voluminosa y con un lenguaje más claro y directo para los usuarios finales. (...)"*

- 4) *Que según oficio número RI-0301-2019 del 24 de setiembre de 2019, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO solicitó una prórroga al plazo establecido en el oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019 del 9 de setiembre del 2019, prórroga que fue concedida según oficio número 08788-SUTEL-DGC-2019 del 26 de setiembre de 2019 y debidamente notificado mediante correo electrónico del 27 de setiembre de 2019. (Folios 79 al 83)*
- 5) *Que mediante oficio número RI-0324-2019 del 7 de octubre de 2019 y remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO solicitó una aclaración sobre uno de los aspectos señalados en el oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019 del 9 de setiembre del 2019, solicitud que fue aclarada por medio del oficio número 09381-SUTEL-DGC-2019 del 15 de octubre de 2019 y debidamente notificado mediante correo electrónico del 16 de octubre del mismo año. (Folios 84 al 88)*
- 6) *Que según oficio número RI-0351-2019 del 31 de octubre de 2019 remitido a esta*

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO solicitó una nueva aclaración sobre lo indicado en el oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019 del 9 de setiembre del 2019, la cual fue atendida mediante oficio número 10346-SUTEL-DGC-2019 del 18 de noviembre de 2019 y debidamente notificado mediante correo electrónico del 19 de noviembre del mismo año. (Folios 89 al 91 y 105 al 107)

- 7) Que, mediante oficio número RI-0360-2019 del 13 de noviembre del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante el correo electrónico del 14 de noviembre del mismo año, CLARO remitió la versión corregida del contrato en respuesta al oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019. (Folios 92 al 104 y 108 al 130)
- 8) Que a solicitud de CLARO se llevó a cabo una reunión el día 28 de noviembre de 2019 en las oficinas de la SUTEL, con el fin de precisar las condiciones que deben mejorarse del contrato sometido a revisión, a dicha reunión asistieron en representación de CLARO los señores Andrés Oviedo Guzmán, David Gazel y Lucía Fernández y funcionarios de esta Dirección.
- 9) Que según oficio número 10964-SUTEL-DGC-2019 del 5 de diciembre del 2019, la Dirección General de Calidad remitió a CLARO las **segundas observaciones** del contrato denominado: "CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES", solicitándole realizar los siguientes ajustes que se encontraban pendientes según lo solicitado en el oficio anterior: (Folios 131 al 148)

"(...)

1. En relación con el tema de "Aspectos generales", subtema "Tamaño de la Letra del Contrato", se recomienda utilizar letra Arial 9, ya que a pesar de que el artículo 5 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, establece que la letra del contrato no deberá ser inferior a 5 milímetros, esta medida resulta aproximada a un Arial 14, siendo muy grande, toda vez un tamaño muy pequeño en la letra es abusivo ya que la información contenida en el contrato debe ser perfectamente legible por los usuarios.
2. En relación con el tema de "Aspectos generales", subtema "Publicación de la información", para cumplir con lo dispuesto en el artículo 13 inciso g) del Reglamento de sobre el régimen de protección al usuario final, toda la información relacionada con el o los servicios ofrecidos debe encontrarse publicada en el sitio Web, de la revisión de la página www.claro.cr no se encontró lo referente al plan cuádruple play, por lo que tomando en consideración que se están realizando trabajos para modificar el sitio, es necesario que se remita al presente proceso de homologación imágenes de cómo se visualizaría la información sobre cada uno de los planes. Asimismo, se requiere que los ajustes necesarios se realicen a la brevedad con el fin de que se sincronice la eventual homologación del presente contrato con la publicación de la información indicada en este punto.
3. Con respecto a la "Carátula" en el subtema "Información del operador y del usuario", en la carátula para servicios móviles y DTH se debe añadir un espacio para incorporar el nombre del representante legal cuando el servicio sea contratado por una persona jurídica, según lo establece el artículo 21 inciso 1) del RPUF, asimismo, el operador puede utilizar una **carátula** donde se incluya un apartado independiente para servicios fijos y otro para móviles, identificando cada sección con sus respectivos servicios asociados, tal y como se planteó en el contrato modelo aprobado con la resolución RCS-412-2018. Por lo tanto, se recomienda unificar en una sola carátula los servicios ofertados, máxime considerando que la carátula asociada al servicio denominado "GPON" también incluye servicios de telefonía móvil postpago. Sobre la elección de los servicios contratados, el tratamiento de los datos personales y demás, es necesario indicar que debe constar el consentimiento expreso del usuario, razón por la cual dichas casillas no pueden llenarse por defecto (o de forma automática), sino que deben ser completadas directamente por el usuario que suscribe el servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 inciso 15) del RPUF y el numeral 44 de la Ley General de Telecomunicaciones.
4. En relación con la "Carátula", en el subtema "¿Qué se incluye?" en el sitio Web del

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

proveedor se debe publicar **todas las tarifas o precios** para cada servicio prestado, con o sin sujeción a permanencia mínima, especialmente para los servicios complementarios, los cuales se requieren definir en el contrato y en el sitio Web, por lo que se deberá incluir un espacio en el contrato y la página WEB del operador donde se detallen. Sobre la velocidad funcional, el espacio para su indicación debe actualizarse con el nuevo límite establecido en la resolución RCS-308-2019 correspondiente a 384 kbps de descarga y 192 kbps de carga de datos móviles. Además, se solicita incorporar en las carátulas un espacio para indicar la cantidad de servicios que se contratan, toda vez el usuario puede adquirir más de uno en cada contrato.

5. En relación con el tema "Contrato marco", subtema "Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios finales", en la cláusula sexta, es necesario incorporar el cumplimiento de los derechos de los usuarios, así como el derecho de recibir un servicio de calidad, lo relacionado con la facturación, deber de información y elegir y cambiar libremente de operador, así como las demás obligaciones establecidas en el presente contrato. Lo anterior, en acatamiento de lo establecido en el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones.
6. En relación con el tema "Contrato marco", subtema "Calidad del servicio", en el anexo de calidad del servicio, es necesario indicar que lo que se muestra resume lo explicado al usuario en el sitio Web de Claro sobre la cobertura en los principales lugares de interés del usuario, las cuales se deben detallar. Se debe utilizar el término "Valores de Cobertura" en lugar de "Valores de calidad", para uniformar los términos establecidos en la reglamentación vigente. Asimismo, se debe incluir un cuadro adicional con la información de los valores de velocidad (carga y descarga) del servicio de Internet móvil.
7. En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Parámetros de Calidad del servicio", se deben incluir los parámetros de calidad de cada uno de los servicios ofrecidos, como fue solicitado en el oficio número 08144-SUTEL-DGC-2019 según lo establecido en la resolución RCS-152-2017.
8. En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Instalación del servicio", en el contrato se debe indicar el plazo de instalación para cada uno de los servicios incluidos en el contrato, así como el plazo de instalación una vez cancelado el costo, asimismo el plazo y costo deben estar publicados en el sitio Web, de conformidad con el Por Tanto 1.2 de la resolución RCS-152-2017 y el numeral 26 del RPCS.
9. En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Suspensión y reconexión del servicio" en la cláusula décimo primero en relación con reconexión del servicio se debe publicar el costo por reconexión de **todos los servicios**, según lo establecido en el artículo 12 del RPUF y el numeral 26 del Reglamento de prestación y calidad de servicios.
10. Con base al tema "Contrato Marco", subtema "Atención y reparación de fallas" y "Soporte técnico", en la cláusula décimocuarta, se indicará el tiempo de respuesta para la atención de las averías de los demás servicios comercializados, de conformidad con lo señalado en el numeral 27 del RPCS.
11. En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Soporte Técnico", se debe incluir en el contrato una cláusula en la que se indique el deber del operador sobre notificar a la SUTEL de cualquier tipo de trabajo que planeen efectuar en sus redes, así como los tipos de servicios de mantenimiento que ofrecen, según lo establecido en los artículos 13 inciso h), artículo 21 inciso 10) del RPUF y 17 del RPCS.
12. En relación con el tema "Contrato Marco", subtemas "Formas de pago" y "Facturación", en la Carátula, es necesario separar la autorización de pago por tarjeta de la información relacionada con la facturación. En la cláusula vigésimo octavo es necesario indicar que los medios de pago estarán publicados en el sitio Web donde deben detallarse.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

13. En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Facturación", en la carátula se debe aclarar qué tipo de información se va a incluir, si es una factura digital, desglosada o impresa, asimismo se debe establecer un espacio para que el usuario indique un medio para recibir notificaciones, según lo establecido en el artículo 45 inciso 7) de la Ley General de Telecomunicaciones.
14. En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Plazo, prórroga y renovación contractual", es necesario revisar la cláusula décimo novena en relación con la penalidad por retiro anticipado, toda vez que se debe aclarar si se va a utilizar subsidio y financiamiento en conjunto como parte de la oferta comercial, y de ser así utilizarlo, es necesario establecer de forma clara el funcionamiento de cada uno de los métodos o beneficios para el usuario. A continuación, se presenta información que puede servir de referencia:

Condiciones de permanencia mínima por subsidio/financiamiento de terminal	
Concepto	Monto (¢) ¹ (IVA)
Plazo/cuotas	
Precio de contado	
Prima cancelada	
Monto subsidiado	
Monto de financiamiento	
Cuota mensual por financiamiento	
Penalización por retiro anticipado ²	Monto subsidiado + (cuota mensual por financiamiento * cantidad de cuotas pendientes)

Nota:

¹ En caso de no aplicar alguna de las casillas debe llenarse con ≠ 0

² La penalización por retiro anticipado no puede ser superior al precio de contado del terminal menos la prima cancelada

CÁLCULO DE LA PENALIZACIÓN:

Las fórmulas para calcular la penalización por retiro anticipado son:

- A) Penalización por subsidio= $(PT\ s/s - PT\ c/s)$, donde PT s/s es el precio del terminal de contado y PT c/s es el precio del terminal con subsidio.
- B) Penalización por financiamiento: $Penalización = (Cuota\ Mensual \times los\ Meses\ Restantes)$.
- C) Penalización por subsidio y financiamiento: $Penalización = Penalización\ por\ subsidio + Penalización\ por\ financiamiento$.

El Cliente deberá cancelar el monto por concepto de penalización en un solo tracto. En caso de que se registren en el contrato, ambas modalidades (subsidio y financiamiento) el operador podrá cobrar ambas penalizaciones en un solo tracto. En ningún caso, el monto de penalización será superior al valor de contado del terminal.

Permanencia Mínima

En caso de suscribir un plan con permanencia mínima se brindará al usuario un equipo terminal el cual podrá ser adquirido por medio de subsidio donde el Cliente puede aportar una suma determinada y la diferencia del monto del terminal se subsidia, es decir, con un beneficio económico que se otorga por un tiempo determinado para estimular la demanda de un bien o servicio. O bien, puede ser adquirido de forma financiada donde el operador distribuye el costo del terminal en cuotas mensuales durante el plazo contratado, es decir, un pago por tractos que se concede para que el Cliente adquiera el terminal. Además, el Cliente podrá adquirir el terminal en una combinación entre subsidio y financiamiento; montos que serán registrados en la carátula del presente contrato.

15. En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Garantía", ni en el contrato, carátula o sitio Web se establece información relacionada con la garantía de los terminales subsidiados, financiados u otorgados en préstamo al usuario final, según lo establecido en

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

los artículos 103 al 109 del Reglamento a la Ley 7472.

16. *Sobre al tema "Contrato Marco", subtema "Modificaciones de condiciones contractuales", es necesario que se realice una revisión integral del contrato y sus cláusulas para que se indique que cualquier modificación debe ser realizada respetando el proceso de modificación establecido en el artículo 20 del RPUF y que no aplica durante la vigencia del plazo de permanencia mínima. Debe quedar claro para las partes que no procede el cambio de las condiciones contractuales sujetas a un plazo de permanencia mínima y que, si el usuario decide cambiar de plan de forma anticipada, procede la aplicación de una multa.*
17. *En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Causas de extinción del contrato", se debe indicar, como se mencionó anteriormente, el proceso para la terminación del contrato, especificando el medio de realizar la solicitud, alternativas para la entrega del equipo, plazo de antelación y demás requisitos, según lo establecido en los numerales 20, 21 y 34 del RPUF. Asimismo, se debe indicar que el contrato se puede rescindir por el mismo medio en que fue suscrito, por lo que se debe ampliar las opciones de los usuarios para solicitar la cancelación del servicio según el artículo 4 inciso 2 del RPUF.*
18. *En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Eximentes de responsabilidad", se debe indicar en la cláusula décimo quinta el deber de informar sobre los trabajos en sus redes, así como que este eximente opera cuando se cumple con ese deber.*
19. *En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Homologación por parte de la Sutel", se debe señalar en los documentos homologados el número de acuerdo del Consejo mediante el cual fue homologado según lo establecido en el numeral 46 de la Ley General de Telecomunicaciones.*
20. *En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Medios de atención a los usuarios", se debe de revisar el contrato y la carátula toda vez, ya que los canales de atención pueden ser presenciales, telefónicos y otros, según lo establecido en los artículos 13 inciso c) y 21 incisos 3) y 13) del RPUF.*
21. *En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Medio de Notificación al usuario", se debe establecer un espacio para que el usuario indique el medio oficial para recibir notificaciones, de conformidad con lo indicado en el artículo 34 de la Ley de Notificaciones.*

En lo relativo a la información publicada en el sitio WEB, es necesario indicar que esta debe actualizarse ya que alguna de la información publicada data del año 2017 y disponen aspectos que podrían ampliar, complementar o contradecir los términos en revisión en el contrato en estudio y que los documentos señalados en las primeras observaciones al contrato y publicadas en el sitio Web.

Además, los "manifiestos", aún se encuentran publicados, razón por la cual se le recuerda a CLARO que debe incluir en el contrato cada uno de los enlaces directos del sitio WEB que contemplen condiciones o información adicional y relevante del servicio comercializado, así como remitirlos a esta Superintendencia para su aprobación. Asimismo, se deberá presentar imágenes de cómo quedará la información publicada en el sitio Web, la cual debe estar a disposición del público para el momento en que se homologue el nuevo contrato.

Sobre el servicio de Roaming Internacional, es necesario que se incluya una cláusula relativa a este servicio en la que se indique la existencia de un límite financiero, así como las demás estipulaciones contenidas en la resolución RCS-041-2014 "Disposiciones Regulatorias Aplicables a los Servicios de Roaming Internacional".

Sobre el bloqueo por robo, hurto o extravío, establecido en la cláusula Trigésimo segunda, se debe indicar que se bloquea la tarjeta SIM, así como que el reporte por robo o extravío no corresponde a la suspensión definitiva del servicio, en caso de que el usuario no reactive el servicio en un periodo de dos meses se facultará al operador a suspender definitivamente

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

el servicio. Además, se debe indicar que el IMEI de la última comunicación o evento con la red del servicio reportado será registrado en la lista negra de la GSMA para su bloqueo. (...).

- 10) *Que según oficio número RI-0415-2019 del 16 de diciembre de 2019, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO solicitó una aclaración sobre uno de los puntos establecidos en el oficio número 10964-SUTEL-DGC-2019 del 5 de diciembre del 2019. (Folios 149 al 151)*
- 11) *Que, mediante oficio número RI-0420-2019 del 18 de diciembre del 2019, remitido a esta Superintendencia mediante el correo electrónico del mismo día, CLARO remitió la versión corregida del contrato en respuesta al oficio número 10964-SUTEL-DGC-2019. (Folios 152 al 177)*
- 12) *Que según oficio número 00667-SUTEL-DGC-2020 del 24 de enero del 2020, la Dirección General de Calidad remitió a CLARO las **terceras observaciones** del contrato denominado: "CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES", ya que aún se evidenciaban aspectos pendientes de ajustar y corregir para continuar con el trámite: (Folio 178 al 184)*

"(...)

1. *En relación con el tema de "Aspectos generales", subtema "Publicación de la información", como fue indicado en las segundas observaciones, para cumplir con lo dispuesto en el artículo 13 inciso g) del Reglamento de sobre el régimen de protección al usuario final, toda la información relacionada con los servicios ofrecidos debe encontrarse publicada en el sitio Web. Al respecto, es necesario que se remita al presente proceso de homologación imágenes de cómo se visualizaría la información sobre cada uno de los planes y demás servicios, o que éstos se implementen de inmediato en el sitio Web, con el fin de buscar la consistencia entre la eventual homologación del presente contrato con la publicación de la información indicada en este punto.*
2. *En relación con la "Carátula", en el subtema "¿Qué se incluye?" nuevamente se indica que en el sitio Web del proveedor se debe publicar **todas las tarifas o precios** para cada servicio prestado, con o sin sujeción a permanencia mínima, especialmente para los servicios complementarios, los cuales se requieren definir claramente en el contrato y en el sitio Web, por lo que se deberá incluir un espacio en el contrato y la página WEB del operador donde se detallen.*
3. *En relación con el tema "Contrato marco", subtema "Características del servicio", en la **cláusula segunda**, se mezclan servicios complementarios con los servicios de telecomunicaciones, por lo que se debe revisar y desagregar la clasificación de dichos servicios.*

*En la **cláusula tercera**, sobre las condiciones para la prestación de los servicios, se solicita aclarar si los servicios complementarios (desvío e identificador de llamada, llamada en espera, correo de voz, entre otros) tienen un costo adicional al servicio de telecomunicaciones, ya que en la cláusula tercera se indica que: "El suscriptor podrá utilizar cualquiera de los Servicios Complementarios y Disponibles, cuyos precios se encuentran disponibles en el sitio WEB www.claro.cr y acepta el pago de los cargos que se generen por la utilización de los mismos, entendiendo que esos servicios no harán parte del cargo fijo mensual en los Planes Tarifarios con tráfico o eventos incluidos." (Destacado intencional). Además, se debe mejorar la redacción ya que es confusa y no se entiende la referencia a los servicios llamados "**disponibles**".*

*Por otra parte, en el oficio RI-0415-2019 se señaló que los "**servicios adicionales**" son los llamados Sin Fronteras, Turbo Botones, Ring Backtones y paquetes de canales Premium, no obstante, se considera que la oferta comercial de Claro incluye otros servicios como "Claro Música y Claro Video" que podrían ser contratados de forma adicional por el usuario, por lo que se reitera la importancia de separar y definir claramente cada tipo de servicios*

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

señalados. Dichos servicios se deben detallar en la página WEB y realizar la referencia en el contrato de adhesión mediante un enlace. Finalmente, es necesario que se incluya la definición en el contrato y sitio Web de "Planes Controlados", observación que no fue atendida de las segundas observaciones.

4. En relación con el tema "Contrato marco", subtema "Calidad del servicio", en el anexo de calidad del servicio, se debe incluir un espacio para que el usuario indique las zonas de interés donde pretende usar más frecuentemente el servicio.
5. En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Parámetros de Calidad del servicio", se deben incluir los parámetros de calidad **de cada uno** de los servicios ofrecidos, como fue solicitado anteriormente, según lo establecido en la resolución RCS-152-2017, para lo que podrá utilizar la siguiente tabla como ejemplo para cada uno de los servicios, asimismo, dicha información debe estar publicada en el sitio Web.

Servicio: Internet fijo	
Parámetro	Umbral ofrecido
Tiempo de entrega del servicio	1 día hábil para el 98% de los casos
Tiempo de reparación de fallas	1 día hábil para el 95% de los casos
Retardo local	50 ms para el 95% de los casos
Retardo Internacional	150 ms para el 95% de los casos
Relación entre la velocidad de transferencia respecto de la aprovisionada	80%

Servicio: Internet móvil	
Parámetro	Umbral ofrecido
Tiempo de reparación de fallas	1 día hábil para el 90% de los casos
Retardo local	200 ms para el 95% de los casos
Retardo Internacional	200 ms para el 95% de los casos
Relación entre la velocidad de transferencia respecto de la aprovisionada (3G)	60%
Relación entre la velocidad de transferencia respecto de la aprovisionada (4G)	70%

Al respecto y en atención a la consulta realizada, se aclara que los servicios de televisión por suscripción, deben también brindar información sobre la calidad de los servicios, muy asociada a la disponibilidad ofrecida, los tiempos de entrega (instalación) y reparación de fallas de estos servicios (estos dos últimos no cuentan con un umbral reglamentario por lo que corresponden a las condiciones que el operador ofrezca a sus clientes).

6. En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Instalación del servicio", como se había indicado, la **cláusula cuarta** se debe indicar el plazo de instalación y reconexión para cada uno de los servicios incluidos en el contrato, asimismo el plazo y costo deben estar publicados en el sitio Web, de conformidad con el Por Tanto 1.2 de la resolución RCS-152-2017 y el numeral 26 del RPCS. Se debe señalar cuál es el plazo de instalación del servicio de televisión por suscripción (DTH) ya que el artículo 26 del RPCS solo excluye los servicios móviles. Ahora bien, sobre el plazo de conexión del servicio de telefonía e Internet fijo el porcentaje correcto es de **98%** de los casos, y no 97% como fue indicado, toda vez que, el contrato se homologará en el tercer año de emitido el reglamento.
7. En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Suspensión y reconexión del servicio" en la **cláusula décimo primero**, se debe indicar a cuál servicio corresponde el costo de reconexión y aclarar si los demás no tendrán este cargo (televisión por suscripción), según lo establecido en el artículo 12 del RPUF y el numeral 26 del Reglamento de prestación y calidad de servicios.
8. Con base al tema "Contrato Marco", subtema "Atención y reparación de fallas" y "Soporte técnico", en la **cláusula décimo cuarta**, se debe indicar el tiempo de respuesta para la atención de las averías del servicio de televisión por suscripción, de conformidad con lo

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

señalado en el numeral 27 del RPCS, ya que aunque no exista un indicador específico, el operador debe definir cuál es el plazo dentro del cual se compromete a realizar la atención y reparación de fallas.

9. *En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Plazo, prórroga y renovación contractual", es necesario revisar la **cláusula vigésimo segunda** ya que una de las formas de terminación del contrato es por la voluntad del usuario, y el operador debe permitir que esta se realice por los mismos canales de comercialización del servicio según lo dispuesto en el artículo 4 inciso 2) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final.*

Además, se debe incluir la opción de que el operador retire los equipos en su domicilio bajo un costo adicional a cargo del cliente, el cual debe publicarse en el sitio WEB, e inclusive se debe considerar que el usuario también puede pagar el valor de dichos equipos en caso de no devolución, costo que también debe publicarse en el sitio WEB.

10. *En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Causas de extinción del contrato", se debe detallar que el proceso para la terminación del contrato, así como para realizar cambios de planes, no se puede condicionar al trámite presencial, sino que también se puede realizar por el mismo medio en que fue suscrito el contrato, por lo que se debe ampliar las opciones de los usuarios para solicitar la cancelación del servicio y la modificación de los planes según el artículo 4 inciso 2 del RPUF.*
11. *En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Eximentes de responsabilidad", en la **cláusula décimo sexta** se debe indicar de forma expresa que este resulta procedente siempre y cuando se cumpla con lo dispuesto en la cláusula anterior. Adicionalmente, se debe complementar la cláusula con el texto original del contrato modelo que indica lo siguiente:*

"Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de los operadores/proveedores, siempre y cuando éstos cumplan con los reportes de averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la SUTEL que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas".

12. *En relación con el tema "Contrato Marco", subtema "Medio de Notificación al usuario", se reitera que se debe establecer un espacio para que el usuario indique el medio oficial para recibir notificaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley de Notificaciones. El medio para recibir información puede ser distinto del medio para recibir notificaciones por lo que debe separarse en la carátula.*

En lo relativo a la información publicada en el sitio WEB, se reitera la necesidad de que toda la información debe estar publicada y hasta tanto el operador no remita a esta Superintendencia las imágenes de la forma en que se visualizará la información WEB o implemente los cambios solicitados, no se podrá homologar el contrato, de igual manera se reitera la necesidad de actualizar los documentos publicados ya que alguna de la información data del año 2017 y disponen aspectos que podrían ampliar, complementar o contradecir los términos del contrato en estudio.

Igual escenario se mantiene respecto a los documentos denominados "manifiestos", que aún se encuentran publicados, por lo que se debe valorar la pertinencia de estos y proceder con la eliminación de aquellos que hayan perdido vigencia.

Además, se le recuerda a CLARO que debe incluir en el contrato cada uno de los enlaces directos del sitio WEB que contemplen condiciones o información adicional y relevante del servicio comercializado, así como remitirlos a esta Superintendencia para su aprobación.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

En este sentido, se debe de realizar una revisión integral de la página WEB de Claro, toda vez que, resulta complicado acceder a la información publicada, incumpliendo lo establecido en el artículo 13 del RPUF.

En la carátula, se debe revisar la tabla con el detalle del valor de reposición de los equipos, además que el suscriptor puede indicar de forma independiente el medio donde desea recibir sus notificaciones y su facturación, que pueden ser distintos.

En la nueva versión remitida, se eliminó la cláusula séptima y no se realizó la corrección de la numeración, por lo que debe ser revisada, asimismo, como ofrecen el servicio de telefonía fija se debe incorporar como mínimo lo establecido en el artículo 31 del RPUF sobre el tráfico telefónico excesivo.

Sobre el servicio de Roaming Internacional, establecido en la cláusula vigésimo-octava, es necesario incluir lo establecido en la RCS-0041-2014, sobre lo establecido, entre otras cosas, para los mensajes de bienvenida, el aviso el consumo del 80%, lo referente al límite financiero y el número gratuito de atención.

Es necesario recordar a CLARO que, con el fin de agilizar el proceso de revisión, se solicita que cualquier cambio realizado a los documentos sujetos a homologación sea efectuado con control de cambios. (...)

- 13) *Que mediante el oficio número RI-0068-2020 del 6 de marzo del 2020, remitido a esta Superintendencia mediante el correo electrónico de la misma fecha, CLARO brindó respuesta a las terceras observaciones realizadas por la Dirección General de Calidad, (Folios 185 al 197) y mediante correo electrónico del 31 de marzo del 2020 remitió una versión actualizada de la carátula del contrato. (Folios 198 y 199)*
- 14) *Que, mediante correo electrónico del 3 de abril de 2020, esta Superintendencia solicitó a CLARO que realizara los siguientes ajustes con el fin de concluir satisfactoriamente el trámite de homologación de referencia: (Folios 200 al 202)*

"(...)

- En general, es necesario revisar la redacción de la información contenida en el sitio Web, toda vez, existen palabras mal deletreadas.*
- En el mapa de cobertura del sitio Web, aparecen dos cuadros con indicación de colores, se debe mantener únicamente la clasificación de color que se ajusta a lo establecido en el reglamento de calidad, por lo que debe eliminarse el cuadro que señala la clasificación siguiente: Excelente, buena, regular y débil.*
- Siempre en el sitio Web, en la pestaña de calidad del servicio, es necesario corregir una serie de datos de los indicadores, a continuación se detallan:*

1. Telefonía Móvil:

- Tiempo de entrega del servicio: un plazo de 4 días resulta muy extenso, si un servicio fijo se entrega en un plazo máximo de 1 día, un servicio móvil debería de entregarse en menos plazo o en el mismo.*
- Emisión de factura del servicio: se debe indicar que es 10 días posterior al cierre del ciclo.*
- Revisar el indicador del tiempo de establecimiento de llamada para que se ajuste al reglamento.*
- Área de cobertura: agregar el link al mapa de cobertura.*

2. Internet móvil:

- Tiempo de entrega del servicio: un plazo de 4 días resulta muy extenso, si un servicio fijo se entrega en un plazo máximo de 1 día, un servicio móvil debería de entregarse en menos plazo o en el mismo.*
- Tiempo de reparación de fallas: 22 días es excesivo, la persona estaría casi un mes sin servicio.*
- Emisión de factura del servicio: se debe indicar que es 10 días posterior al cierre del*

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

- ciclo.
 - Área de cobertura: agregar el link al mapa de cobertura.
 - 3. **Internet Fijo:**
 - Emisión de factura del servicio: se debe indicar que es 10 días posterior al cierre del ciclo.
 - 4. **Telefonía Fija:**
 - Emisión de factura del servicio: se debe indicar que es 10 días posterior al cierre del ciclo.
 - Valorar la inclusión de los últimos 3 indicadores.
 - 5. **Televisión Satelital:**
 - Tiempo de entrega del servicio y tiempo de reparación de fallas: se debe usar los indicadores de telefonía fijo.
- En el sitio Web, cuando se publican los planes y sus costos es necesario eliminar la palabra "hasta" en la indicación de la velocidad de los paquetes.
 - Los precios de los paquetes de todos los servicios deben revisarse para que se indique si incluyen el Impuesto de ventas.
 - Para aclaración de SUTEL, porque en los planes de internet no se incluyó el 4G?
 - Es necesario aclarar que con la homologación de este contrato los demás contratos homologados quedan sin efecto.
 - En la carátula del contrato se indica que se brinda el servicio de IP TV pero en la página Web el equipo indicado es solo para Televisión Satelital. También se indica que ciertos equipos se van a dar en préstamo pero no se indica que el costo no aplica y si es en préstamo no se debe cobrar, se debe verificar que todos los equipos con su valor estén publicados, parece que faltan equipos.
 - En el contrato: por favor indicar el costo de los servicios 900 y de contenido o al menos enlace en donde se señalan. En la cláusula decimo novena, en vez de indicar como filtrar la lista se puede agregar el siguiente enlace: <https://www.claro.cr/portal/cr/legal-regulatorio/legal-regulatorio/pdf/1585753042218-Archivo.pdf>. En la cláusula Vigésimo quinta, en el párrafo final, se incluyen para una facturación por adelantado servicio post pago, se deben eliminar.
 - En la cláusula trigésimo cuarto: esta clausula se modificó pero por favor ajustarse el oficio remitido por esta Dirección sobre dicho tema, se debe cumplir con lo establecido en el artículo 56 inciso f del RPUF. (...)
- 15) Que, según correo electrónico del 22 de abril de 2020, CLARO brindó respuesta a las citadas observaciones (Folios 203 al 206) y mediante oficio número RI-0124-2020 del 28 de abril de 2020, remitido a esta Superintendencia mediante correo electrónico del mismo día, CLARO aportó la versión final del contrato para su correspondiente revisión. (Folios 207 al 209)
- 16) Que, del análisis de la última versión corregida del contrato sometida a valoración, esta Dirección concluye que CLARO acogió la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en el artículo 21 del RPUF y con los requisitos dispuestos en la resolución número RCS-412-2018 del 7 de diciembre del 2018 y publicada en el Alcance N°43 de la Gaceta del 25 de febrero del 2019: "Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/ proveedores de servicios de telecomunicaciones" y no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, por lo que es criterio de esta Dirección que resulta procedente la homologación del Contrato marco y su carátula.
(...)

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:

PRIMERO. Homologar la versión final del contrato de adhesión, la carátula y el anexo de cobertura que se encuentran adjuntos al oficio número 03744-SUTEL-DGC-2020, del 30 de abril del 2020, denominado:

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

“CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”.

SEGUNDO. Ordenar a CLARO CR Telecomunicaciones que a partir de la homologación del “CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES” únicamente puede utilizar este contrato para comercializar los servicios de telecomunicaciones.

TERCERO. Ordenar a CLARO CR Telecomunicaciones que una vez homologado el contrato, deberá mantenerlo disponible a los usuarios mediante un vínculo en su página WEB principal. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo de SUTEL.

CUARTO. Señalar a CLARO CR Telecomunicaciones que atendiendo al principio de no discriminación y en respeto del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe, según lo establecido en el artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones respectivamente, deberá aplicar las cláusulas que resulten más favorables de la versión más reciente del contrato homologado a los usuarios finales que hayan suscrito la versión anterior y prevalecerán los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.

SEXTO. Notificar al Registro Nacional de Telecomunicaciones sobre la presente homologación contractual, para que proceda en los términos de lo dispuesto en el artículo 80 inciso i) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593 y se publique en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>.

ACUERDO FIRME NOTIFIQUESE

5.5. Consideraciones sobre las alternativas y formalidades de Contratación de Servicios de Telecomunicaciones ante la Emergencia Nacional provocada por el COVID-19.

Seguidamente, la Presidencia presenta para valoración del Consejo el informe elaborado por la Dirección General de Calidad, el cual se refiere a las consideraciones sobre las alternativas y formalidades de contratación de servicios de telecomunicaciones ante la emergencia nacional provocada por el Covid-19.

Al respecto, se conoce el oficio 03840-SUTEL-DGC-2020, del 05 de mayo del 2020, mediante el cual esa Dirección presenta para consideración del Consejo el informe indicado.

El señor Fallas Fallas indica que se trata de una iniciativa que surgió del grupo técnico (grupo de enlaces técnicos de los operadores donde participa la SUTEL y el MICITT) encargado del tema del Covit. Es importante considerar que los operadores, ante la situación actual de la alerta sanitaria y el tema del distanciamiento social, solicitaron a esa Dirección hacer un análisis sobre las alternativas de contratación, principalmente del registro del consentimiento del usuario para suscribir nuevos registros.

Luego de la investigación efectuada a lo interno sobre los diferentes tipos de alternativas para la suscripción de servicios y también para dar el consentimiento de algunas suscripciones.

Se refiere a la revisión normativa que se efectuó, y hace ver la distinción que procede entre la la suscripción de contratos, para lo cual las alternativas actuales son la firma física (también con la firma digital con se indica más adelante), que según se indica en el documento, se puede realizar en el momento de la entrega del nuevo equipo terminal, tarjeta SIM o para servicios fijos, en el momento que se realiza la instalación del servicio en el domicilio del usuario.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Esta etapa de entrega del servicio es el momento ideal para la suscripción, no obstante, también existe la posibilidad de suscribir el servicio con firma digital, que tiene equivalencia con la firma física.

Señala que existen otros mecanismos que no se han desarrollado mucho en la legislación costarricense como por ejemplo la firma manuscrita sobre dispositivos electrónicos y es importante considerarlos, porque esta opción de firma física, en el tanto se tengan los cuidados que establece la regulación comparada, puede ser utilizada como alternativa en Costa Rica y esa rúbrica podría ser equivalente a una firma física.

Para el tema del consentimiento, se han considerado una serie de posibilidades que se establecen en la práctica del mercado actual, que es la posibilidad de realizar esta autorización, sea vía correo electrónico, aplicaciones como WhatsApp, la página del operador o mediante el centro de llamadas del operador, por medio de la grabación de la llamada.

Por tanto, indica que la recomendación al Consejo es que valore la propuesta de las disposiciones y que se considere que al existir normativa que protege estas alternativas, pueden considerarse para ser utilizadas incluso posterior a la emergencia sanitaria actual.

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

La señora Vega Barrantes hace comentarios sobre el tema indicado y las situaciones que pueden presentarse entre los usuarios ante la incertidumbre que existe con los operadores con la aplicación de estas alternativas. Se refiere a la importancia de que Sutel emita los lineamientos que correspondan para iniciar la utilización de estas alternativas.

El señor Camacho Mora se refiere al tema de los contratos de servicios y señala que le parece la recomendación de que se publique y se informe a los usuarios, SUTEL también debe hacerlo.

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 03840-SUTEL-DGC-2020, del 05 de mayo del 2020 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 015-036-2020

- I. Dar por recibido el oficio 03840-SUTEL-DGC-2020, del 05 de mayo del 2020, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe referente a las consideraciones sobre las alternativas y formalidades de contratación de servicios de telecomunicaciones ante la emergencia nacional provocada por el Covid-19.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-128-2020

**“CONSIDERACIONES SOBRE LAS ALTERNATIVAS Y FORMALIDADES DE CONTRATACIÓN DE
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ANTE LA EMERGENCIA NACIONAL
PROVOCADA POR EL COVID-19”**

EXPEDIENTE: GCO-DGC-COV-00731-2020

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
*07 de mayo del 2020***RESULTANDO**

1. Que el 6 de marzo de 2020, se confirmó el primer caso de COVID-19 en Costa Rica, luego de los resultados obtenidos en el Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud (Inciensa) <https://cnnespanol.cnn.com/2020/03/06/costa-rica-ministerio-de-salud-confirma-primer-caso-de-coronavirus/>.
2. Que, según comunicado del Ministerio de Salud, del 8 de marzo del 2020, ante el aumento de casos de COVID-19, dicho Ministerio en conjunto con la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias elevaron la alerta sanitaria a alerta amarilla y recomendaron lo siguiente: *"(...) En línea de la alerta emitida, el jerarca de Salud fue enfático en su recomendación a la población para posponer viajes en la medida de lo posible, dado que es probable que tengan contratiempos en vuelos y aeropuertos por la situación que se vive a nivel internacional. Nuestro sistema de salud es altamente sensible por eso ha detectado eficientemente los casos sospechosos y confirmados, así como el abordaje apropiado de estos. Sin embargo, acá es vital la responsabilidad individual para proteger a nuestra población más vulnerable como son aquellos diabéticos, cardiópatas, hipertensos, personas mayores o con padecimientos pulmonares, así como aquellos pacientes con cáncer o con enfermedades que comprometen su sistema inmune, quienes enfrentan con mayor severidad este virus."*
3. Que mediante directriz número 073-S-MTSS emitida por el Presidente de la República, el Ministro de Salud y la Ministra de Trabajo y Seguridad Social, publicada en el Alcance N°41 del diario oficial La Gaceta N°47 del 10 de marzo del 2020, se instruye a todas las instancias ministeriales, se insta a las instituciones de la Administración Pública Descentralizada y se invita al Poder Legislativo, Poder Judicial, Tribunal Supremo de Elecciones, universidades, municipalidades y al sector privado a implementar, temporalmente y en la medida de lo posible, durante toda la jornada semanal, la modalidad de teletrabajo en sus respectivas instituciones, como medida complementaria y necesaria ante la alerta de coronavirus. En un mismo sentido, por medio de los Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus (COVID-19) emitidos por el Ministerio de Salud el 20 de marzo del 2020, se recomienda a los directivos o jefaturas de los centros de trabajo (públicos y privados) utilizar el recurso de la modalidad de teletrabajo.
4. Que el director general de la Organización Mundial de la Salud (OMS), Tedros Adhanom Ghebreyesus, declaró el 11 de marzo del 2020 el coronavirus Covid-19 como una pandemia por su afectación mundial, según se extrae a continuación: *"La OMS ha evaluado este brote durante los últimos días y estamos profundamente preocupados, tanto por los niveles alarmantes de propagación y gravedad, como por los niveles alarmantes de inacción. Es por ello que hemos decidido decretar el estado de pandemia"*.
5. Que, por medio de Decreto Ejecutivo número 42227-MP-S del 16 de marzo de 2020 publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°46, Alcance N°51 de esa misma fecha, el presidente de la República, la Ministra A.I de la Presidencia y el Ministro de Salud declararon en estado de emergencia nacional todo el territorio de la República de Costa Rica, debido a la situación de emergencia sanitaria por el COVID-19.
6. Que mediante la Ley N°9838 se modificó la Ley de Tránsito N°9078, para establecer restricción vehicular en casos de emergencia nacional previamente decretada, lo cual resulta concordante con el Decreto N°42253-MOPT-S publicado en el Alcance Digital 58 con fecha 24 de marzo del 2020, N°42283-MOPT-S publicado en el Alcance Digital 73 con fecha 3 de abril del 2020. Se consideró que es necesario que las personas acaten la medida reiterada por el Poder Ejecutivo de permanecer responsablemente en el sitio de habitación para evitar la exposición y la transmisión del COVID-19.
7. Que mediante acuerdo número 003-025-2020 del 25 de marzo de 2020, el Consejo de la Sutel solicitó a la Dirección General de Calidad que gestionara el requerimiento de la designación de un enlace técnico por cada operador/proveedor y el Ministerio de Ciencia, Tecnología y

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Telecomunicaciones.

8. Que, mediante minuta número MIN-DGC-00019-2020 del 15 de abril de 2020 en el cual se registró la tercera sesión del enlace técnico, los operadores/proveedores solicitaron una valoración de los mecanismos de suscripción los contratos para la comercialización de los servicios de telecomunicaciones durante el estado de emergencia COVID-19; lo anterior, con el fin de evitar que los usuarios finales tengan que transitar por las vías públicas y apersonarse a las agencias a realizar el trámite de forma presencial.
9. Que mediante oficio número 03840-SUTEL-DGC-2020 del 5 de mayo de 2020, la Dirección General de Calidad emitió un criterio jurídico con las *"Consideraciones con las alternativas y formalidades de contratación de servicios de telecomunicaciones ante la emergencia nacional provocada por el COVID-19"*.
10. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

- I. Que según resolución RCS-084-2020 emitida por el Consejo, se pueden suscribir dos tipos de contratos de servicios de telecomunicaciones. En primer lugar un **contrato de adhesión**, es *"aquel en que una de las partes fija las condiciones uniformes para cuantos quieran luego participar en él, si existe mutuo acuerdo sobre la creación del vínculo dentro de las inflexibles cláusulas."*⁵ Es decir, son aquellos en los cuales las cláusulas y condiciones del contrato son elaboradas por una de las partes, mientras que la otra parte únicamente se limita a manifestar su consentimiento respecto a esas cláusulas y condiciones predispuestas; con lo cual, no existe negociación entre las partes al momento de formar el contenido del contrato. Por otro lado, el **contrato negociado o de libre discusión** que, *"es aquel en que las partes, en igual de situaciones, establecen de mutuo acuerdo, los extremos del contrato, sin presiones de ninguna índole. Cada parte actúa en defensa de sus propios intereses y tiene la oportunidad de discutir, analizar y realizar un contra oferta"*⁶(La negrita y subrayado es propio).
- II. Que el Código de Comercio establece sobre la firma en los contratos, lo siguiente: *"Artículo 413. Los contratos que por disposición de la ley deban consignarse por escrito, llevarán las firmas originales de los contratantes. Si alguno de ellos no puede firmar, lo hará a su ruego otra persona, con la asistencia de dos testigos a su libre elección. La persona ciega o con deficiencias visuales que lo requiera firmará por sí misma en presencia de dos testigos a su libre elección. Las cartas, telegramas o facsímiles equivaldrán a la forma escrita, siempre que la carta o el original del telegrama o facsímil estén firmados por el remitente, o se pruebe que han sido debidamente autorizados por este. Artículo 414. La firma reproducida por algún medio mecánico no se considerará eficaz, salvo los negocios, actos o contratos en que la ley o el uso lo admitan, especialmente cuando se trate de suscribir valores emitidos en número considerable". (Resaltado propio).*
- III. Que numeral 256 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, señala cuáles son las obligaciones de los comerciantes cuando realizan una contratación electrónica: *"Los contratos celebrados por medios electrónicos quedarán perfeccionados desde que se reciba la aceptación de la propuesta o de las condiciones con que ésta fuere modificada. La simple visita al sitio de Internet en el cual se ofrecen determinados servicios o bienes no impone al consumidor obligación alguna. El consentimiento solo se entenderá formado si el consumidor: a) ha tenido previamente acceso a las condiciones generales del contrato, las cuales deben estar expresadas en términos claros, comprensibles e inequívocos; b) ha aceptado expresamente las condiciones del contrato; y c) ha contado con la posibilidad de almacenarlas digitalmente y/o imprimirlas. Los contratos regulados en el presente capítulo se tendrán por celebrados en el lugar del domicilio del consumidor. Si el consumidor que no reside permanentemente en el país celebra el contrato encontrándose en Costa Rica, podrá decidir que los eventuales diferendos sean conocidos en Costa Rica, aplicándose el Derecho costarricense". (Resaltado propio).*
- IV. Que el Tribunal Primero Civil en la resolución N°293-P de las 8:05 horas del 17 de abril de 2009

⁵ Guillermo Cabanellas de Torres DICCIONARIO JURÍDICO.

⁶ Obregón, R, 2012, pp 5.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

indicó sobre la firma lo siguiente: *"La firma es el lazo que une al firmante con el documento en que se pone, el nexo entre la persona y el documento. Para establecer ese lazo, la firma no necesita ni ser nominal ni ser legible; esto es, no requiere expresar de manera legible el nombre del firmante. La función primordial de la firma no es la identificación del firmante, sino la de ser el instrumento de su declaración de voluntad, que exige esa actuación personal del firmante en la que declara que aquello es un documento y no un simple borrador, además de que el firmante asume como propias las manifestaciones, declaraciones o acuerdos que contiene (...) Lo anterior evidencia una vinculación directa entre el símbolo o firma y su autor, no solo para atribuir autenticidad, sino para acreditar el nexo de voluntad expresado a través de la rúbrica tendiente a asumir determinada obligación (...)"*. (Destacado intencional).

- V. Que según el artículo 2 inciso 24) del Reglamento de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, por firma digital se entiende el *"Conjunto de datos adjunto o lógicamente asociado a un documento electrónico, que permita verificar su integridad, así como identificar en forma unívoca y vincular jurídicamente al autor con el documento"*.
- VI. Que los numerales 3 y 9 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos regulan el principio de equivalencia funcional, al establecer: **"Artículo 3º. Reconocimiento de la equivalencia funcional.** *Cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, se tendrá por jurídicamente equivalente a los documentos que se otorquen, residan o transmitan por medios físicos. En cualquier norma del ordenamiento jurídico en la que se haga referencia a un documento o comunicación, se entenderán de igual manera tanto los electrónicos como los físicos. No obstante, el empleo del soporte electrónico para un documento determinado no dispensa, en ningún caso, el cumplimiento de los requisitos y las formalidades que la ley exija para cada acto o negocio jurídico en particular. **Artículo 9º. Valor equivalente.** Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito. En cualquier norma jurídica que se exija la presencia de una firma, se reconocerá de igual manera tanto la digital como la manuscrita"*. (Destacado intencional).
- VII. Que mediante oficio número 03840-SUTEL-DGC-2020 del 5 de mayo de 2020, la Dirección General de Calidad emitió un criterio jurídico con las "Consideraciones con las alternativas y formalidades de contratación de servicios de telecomunicaciones ante la emergencia nacional provocada por el COVID-19", el cual acoge el Consejo en todos sus extremos y forma parte de la motivación de este acto, del cual conviene incorporar lo siguiente:

(...)

2. Sobre los mecanismos de suscripción de contratos entre operadores/proveedores de servicios y usuarios finales.

Debido a las medidas de prevención implementadas por el Poder Ejecutivo y el distanciamiento social por el estado de emergencia nacional decretado por la pandemia del COVID-19, se constituyó un grupo de trabajo conformado por los enlaces técnicos de los operadores y proveedores y del MICITT como ente rector.

En las discusiones de este grupo técnico, surgieron varias interrogantes sobre los mecanismos de suscripción de contratos para la provisión de servicios de telecomunicaciones, con énfasis en alternativas no presenciales.

En este sentido, según lo registrado en la minuta número MIN-DGC-00019-2020 del 15 de abril de 2020 los operadores/proveedores solicitaron una valoración de los mecanismos de suscripción de los contratos para la comercialización de los servicios de telecomunicaciones durante el estado de emergencia COVID-19; lo anterior, con el fin de evitar que los usuarios finales tengan que transitar por las vías públicas y apersonarse a las agencias a realizar el trámite de forma presencial. Es por ello que, de seguido, se realiza un análisis sobre las alternativas con que cuentan los operadores/proveedores para la comercialización de servicios de telecomunicaciones y el registro del consentimiento de los usuarios que desean realizar la contratación de servicios nuevos o la modificación de los existentes, entre otros aspectos relevantes.

2.1. Generalidades de los contratos

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Los contratos son un acuerdo de dos o más voluntades en los cuales se crean, transfieren, modifican o extinguen obligaciones. El jurista Federico Torrealba Navas señala que el contrato es "una manifestación bilateral o plurilateral de voluntad dirigida a la producción de efectos jurídicos lícitos de naturaleza patrimonial".⁷

El contrato tradicional tiene tres tipos de elementos:

- **Esenciales:** son aquellos requisitos que debe cumplir un contrato para que sea considerado válido. Entre estos elementos están la capacidad de contratar, el consentimiento, objeto lícito y posible, causa justa y formalidades como la firma para su aceptación.
- **Naturales:** son aquellas características que dan al contrato una clasificación jurídica, por ejemplo, típicos y atípicos.
- **Accidentales:** son aquellos que son incorporados en el contrato; sin embargo, los mismos no son esenciales para su validez.

En el ámbito de los servicios de telecomunicaciones, según resolución RCS-084-2020 emitida por el Consejo, se indicó que se pueden suscribir dos tipos de contratos. En primer lugar un **contrato de adhesión**, es "aquel en que una de las partes fija las condiciones uniformes para cuantos quieran luego participar en él, si existe mutuo acuerdo sobre la creación del vínculo dentro de las inflexibles cláusulas."⁸ Es decir, son aquellos en los cuales las cláusulas y condiciones del contrato son elaboradas por una de las partes, mientras que la otra parte únicamente se limita a manifestar su consentimiento respecto a esas cláusulas y condiciones predispuestas; con lo cual, no existe negociación entre las partes al momento de formar el contenido del contrato.

Por otro lado, el **contrato negociado o de libre discusión** que, "es aquel en que las partes, en igual de situaciones, **establecen de mutuo acuerdo, los extremos del contrato, sin presiones de ninguna índole**. Cada parte actúa en defensa de sus propios intereses y tiene la oportunidad de discutir, analizar y realizar un contra oferta". (Obregón, R, 2012, pp 5). (La negrita y subrayado es propio).

Ahora, por lo general, la contratación tradicional, de contratos de adhesión o negociados, se realiza de **forma presencial**; sin embargo, por el desarrollo tecnológico a nivel mundial se ha implementado la suscripción de contratos electrónicos que permitan con cierta seguridad la identificación del firmante.

Los contratos electrónicos no son contratos especiales, es el contrato tradicional pero celebrado a través de medios electrónicos. De esta forma, este tipo de contrato es aquel que se celebra "...sin la presencia simultánea de las partes, prestando estas su consentimiento en origen y en destino por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados por medio de cable, radio o medio ópticos o electromagnéticos"⁹.

"Por contrato o contratación electrónica se debe entender aquella que se realiza mediante la utilización de algún elemento electrónico cuando éste tiene, directa o indirectamente, o bien puede tener una incidencia real sobre la formación de la voluntad de las partes en el acuerdo".¹⁰

En relación con la naturaleza jurídica del contrato electrónico, se tiene que, por lo general, es un contrato de adhesión, el cual se encuentra dentro de la clasificación de contrato atípico; lo anterior, por cuanto el usuario recibe la oferta por algún medio electrónico y se limita a aceptarla o rechazarla. Ahora bien, por el avance tecnológico que se presenta hoy en día, se podría pensar en la posibilidad de que las partes realicen una negociación previa a través de una herramienta tecnológica (videoconferencia, teléfono, correo electrónico, etc.) y se suscriba un contrato negociado.

El contrato electrónico presenta ciertas características que lo hacen diferente de los contratos tradicionales, como lo son: "la desmaterialización del documento, al ser uno electrónico. La incorporeidad de las

⁷ Torrealba, Federico, Contratos. San José, Costa Rica, Editorial ISOIMA. 2009. p 17.

⁸ Guillermo Cabanellas de Torres DICCIONARIO JURÍDICO.

⁹ Ramos, L. & Sing, H. Los nuevos contratos electrónicos y sus efectos en la teoría general de los contratos. Universidad de Costa Rica. Costa Rica. 2013. p.58

¹⁰ Monge, I. Consentimiento Electrónico y la regla de interpretación contra stipulatorem. https://escuelajudicial.pj.poder-judicial.go.cr/Archivos/documentos/revs_juds/revista%20108/PDFs/02-consentimiento.pdf

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

relaciones, ya que se realiza en ausencia física de las partes. La aparición de transferencias y transacciones a través de flujos de datos electrónicos intra o extrafronterizos¹¹.

Aunado a lo anterior, existen diversas clasificaciones para este tipo de contrato, entre las cuales que se encuentra la propuesta de Ramos, L. & Sing, H. que distingue entre:

Por su ejecución:

- Contratos de comercio electrónico directo: este se caracteriza por cuanto el servicio o el bien se puede entregar de forma inmediata al consumidor, dado que no es físico, por ejemplo, por sistema informático.
- Contratos de comercio electrónico indirecto: en este caso, sí se requiere una entrega física de un bien o servicio, como, por ejemplo, la entrega de un SIM en la contratación de un servicio de telefonía móvil o un equipo CPE en el caso de Internet fijo.

Por la forma de la declaración:

- Contrato electrónico puro: la voluntad se manifiesta por medios electrónicos, por ejemplo, correo electrónico.
- Contrato electrónico mixto: se hace una combinación de sistema electrónico y el tradicional. Por ejemplo, se obtiene un formulario de inscripción en un sitio WEB, pero se remite por correo tradicional.

Una vez expuestas las generalidades del contrato electrónico, corresponde realizar un breve análisis de la regulación de este tipo de contratación en Costa Rica.

2.2. La contratación electrónica en el ordenamiento jurídico costarricense

Mediante opinión jurídica N°014-2019 del 13 de febrero del 2019 la Procuraduría General de la República definió que existen dos modalidades de comercio electrónico:

- **Comercio electrónico directo**: utilizando las cuatro fases indicadas por la definición de la OMC en cuanto a producción, mercadeo, ventas y distribución de bienes y servicios, el comercio electrónico directo es aquel en que dichas etapas se llevan a cabo totalmente por vías electrónicas, es decir, siempre se referirá a productos que, por su naturaleza, tienen la posibilidad de ser creados en formato digital para que puedan transmitirse por las redes de telecomunicaciones existentes.
- **Comercio electrónico indirecto**: es aquel en que sus productos no son digitales, sino físicos y tangibles (aunque dentro de sus contenidos puedan incluir productos digitales), razón por la cual no pueden ser enviados por vías electrónicas. La fase final del comercio electrónico, la distribución del producto debe ser ejecutada por las vías tradicionales, es decir, correos físicos o mensajería personal.

Lo anterior implica que, si dentro de la relación contractual el operador debe entregar algún componente físico o tangible al usuario final que resulte necesario para el uso y disfrute del servicio contratado, nos encontramos en presencia de comercio electrónico indirecto.

Uno de los elementos del contrato que resulta más relevante en este tipo de contrataciones es el **consentimiento** al cual se refiere a la **manifestación de la voluntad**. Cuando el contrato se celebra entre ausentes, es decir, cuando las personas no se encuentran en presencia una de la otra, la aceptación se puede realizar por escrito, lo que se conoce como contratos por correspondencia.

En ese sentido, los artículos 413 y 414 del Código de Comercio costarricense disponen que:

¹¹ Ramos, L. & Sing, H. Los nuevos contratos electrónicos y sus efectos en la teoría general de los contratos. Universidad de Costa Rica, Costa Rica, 2013. p.61-62

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

“Artículo 413. Los contratos que por disposición de la ley deban consignarse por escrito, **llevarán las firmas originales de los contratantes. Si alguno de ellos no puede firmar, lo hará a su ruego otra persona, con la asistencia de dos testigos a su libre elección.** La persona ciega o con deficiencias visuales que lo requiera firmará por sí misma en presencia de dos testigos a su libre elección. Las cartas, telegramas o facsímiles equivaldrán a la forma escrita, siempre que la carta o el original del telegrama o facsímil estén firmados por el remitente, **o se pruebe que han sido debidamente autorizados por este.**”

Artículo 414. **La firma reproducida por algún medio mecánico no se considerará eficaz, salvo los negocios, actos o contratos en que la ley o el uso lo admitan,** especialmente cuando se trate de suscribir valores emitidos en número considerable”. (Resaltado propio).

Por otra parte, la contratación electrónica en nuestro país se encuentra vinculada con una serie de principios, tales como:

- **Principio de la autonomía de la voluntad y libre contratación:** es el poder de autodeterminación de la persona por el cual ejerce sus facultades, sea para crear ciertas reglas de conducta o relaciones con las demás personas.
- **Principio de equivalencia funcional:** es aquel que equipara de forma funcional y jurídica la utilización de documentos físicos y electrónicos, busca la no discriminación permitiendo que se usen diversos medios para la celebración contractual. “Cuando se le quiere dar a un documento el reconocimiento de las funciones atribuidas a una firma consagrada en papel, es necesario contar con otra herramienta, otro equivalente funcional que permita determinar las características mínimas de un mensaje de datos, de manera que este pueda reemplazar a una firma manuscrita o documento físico”.¹²
- **Principio de neutralidad tecnológica:** cada país debe regular el impacto de las diversas tecnologías en el ámbito jurídico, las tecnologías deben ser consideradas por el Derecho, siempre y cuando, se garantice una seguridad jurídica.
- **Principio de buena fe:** las contrataciones se deben realizar con base en la lealtad, rectitud y corrección.

Adicionalmente, en el año 2017 se adicionó el Capítulo X denominado “Sobre la Protección al Consumidor en el Contexto del Comercio Electrónico” al Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, el cual señala cuáles son las obligaciones de los comerciantes cuando realizan una negociación por estos medios.

Al respecto, sobre el perfeccionamiento de los contratos electrónicos dicha normativa establece en el numeral 254 lo siguiente:

“Los contratos celebrados por medios electrónicos quedarán perfeccionados desde que se reciba la aceptación de la propuesta o de las condiciones con que ésta fuere modificada. La simple visita al sitio de Internet en el cual se ofrecen determinados servicios o bienes no impone al consumidor obligación alguna.

El consentimiento solo se entenderá formado si el consumidor:

- a) ha tenido previamente acceso a las condiciones generales del contrato, las cuales deben estar expresadas en términos claros, comprensibles e inequívocos;
- b) ha aceptado expresamente las condiciones del contrato;** y
- c) ha contado con la posibilidad de almacenarlas digitalmente y/o imprimirlas.

¹² Monge, I. El nuevo consentimiento electrónico. Revista El Foro. Colegio de Abogados. N°30, P 21.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Los contratos regulados en el presente capítulo se tendrán por celebrados en el lugar del domicilio del consumidor. Si el consumidor que no reside permanentemente en el país celebra el contrato encontrándose en Costa Rica, podrá decidir que los eventuales diferendos sean conocidos en Costa Rica, aplicándose el Derecho costarricense". (Así adicionado por el artículo 1° del decreto ejecutivo N°40703 del 3 de octubre de 2017). (Resaltado propio).

Ahora bien, uno de los principales inconvenientes que produce el suscribir este tipo de contratos, es corroborar el consentimiento por parte de los usuarios finales, el cual, por regla se determina por medio de la firma presencial de los clientes.

De esta forma, se procederá a desarrollar la importancia que tiene la firma en los contratos de servicios de telecomunicaciones, así como, cuáles son los tipos de firmas aceptadas al momento de la contratación.

2.3. La firma como manifestación del consentimiento de los usuarios finales en los contratos de servicios de telecomunicaciones

La Procuraduría General de la República, señaló en el dictamen C-273-2005 del 29 de julio del 2005 que: "la autenticidad de un documento consiste en la certeza de la procedencia del autor indicado en el mismo documento", o sea "en que el documento fue expedido por quien en él aparece como su autor". (...) "La palabra auténtico quiere decir fehaciente, autorizado, lo que vale por sí mismo. También se llama auténtico al documento que procede de la persona que en él se dice o aparece que lo expidió, el que hace prueba por sí mismo sin necesidad de ninguna otra probanza que lo perfeccione" (...) **En cuanto al documento electrónico, la autenticidad vendría a ser dada por métodos que garanticen su seguridad y afirmen que el documento es original de su autor".** (...) **Otras formas de legalidad y seguridad de autoría de un documento electrónico como cierto sería la utilización de códigos de usuarios y de palabras claves identificadores (password); la transmisión de textos encriptados o codificados de tal manera que los convierten en indescifrables para terceras personas u el identificador del operador a través de características biométricas (por ejemplo la huella digital), fisiológicas (el registro de la voz) o personales de otro tipo (reconocimiento automatizado de la firma).** (Resaltado propio).

De esta forma, dado que en los contratos de servicios de telecomunicaciones la manifestación del consentimiento por lo general se realiza por medio de la firma del usuario final, se analizará este elemento contractual.

2.3.1. Aspectos generales de la firma

En el ámbito legal la firma "es el trazo peculiar mediante el cual el sujeto consigna habitualmente su nombre y apellido, o sólo su apellido, a fin de hacer constar las manifestaciones de su voluntad (...) Nombre y apellido, o título, que se pone al pie de un escrito, para acreditar que procede de quien lo suscribe, para autorizar lo allí manifestado para obligarse a lo declarado"¹³

Al respecto, el jurista Ignacio Monge Dobles señala que: "Algunas de las funciones de la firma son las de **identificar a una persona, dar certeza de su participación en el documento** y asociar a la persona con el contenido del documento como autor de una obra. Con respecto a cualquier método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y adicionalmente indique que el contenido cuenta con su aprobación, solamente hay que verificar que ese **método sea tanto confiable como apropiado** para el propósito específico".¹⁴ (Destacado intencional)

De lo anterior se desprende que, la firma tiene las siguientes características:

- **Identificativa:** tiene como fin identificar el autor del documento.
- **Declarativa:** el autor del documento asume el contenido de este, y se obliga a asumir las

¹³ Enciclopedia Jurídica, 2020. <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/firma/firma.htm>

¹⁴ Monge, I. El nuevo consentimiento electrónico. Revista El Foto. Colegio de Abogados. N°30. P 21.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

- consecuencias que estén plasmadas en este.
- **Probatoria:** permite determinar que el autor de la firma es realmente el que la plasmó en el documento.

En este sentido, el Tribunal Primero Civil en la resolución N°293-P de las 8:05 horas del 17 de abril de 2009 indicó: "La firma es el lazo que une al firmante con el documento en que se pone, el nexo entre la persona y el documento. Para establecer ese lazo, la firma no necesita ni ser nominal ni ser legible; esto es, no requiere expresar de manera legible el nombre del firmante. La función primordial de la firma no es la identificación del firmante, sino la de ser el instrumento de su declaración de voluntad, que exige esa actuación personal del firmante en la que declara que aquello es un documento y no un simple borrador, además de que el firmante asume como propias las manifestaciones, declaraciones o acuerdos que contiene (...) Lo anterior evidencia una vinculación directa entre el símbolo o firma y su autor, no solo para atribuir autenticidad, sino para acreditar el nexo de voluntad expresado a través de la rúbrica tendiente a asumir determinada obligación (...)". (Destacado intencional)

Tal y como se ha expuesto, el avance tecnológico y sus herramientas ha permitido que los usuarios finales puedan manifestar su consentimiento de diversas formas para la celebración de acuerdos, manifestaciones, contratos, entre otros, por lo que se procederá a desarrollar los diversos tipos de firma que se pueden plasmar en los contratos de servicios de telecomunicaciones.

2.3.2. Tipos de firma

Según el medio sobre el cual se plasme, sea papel o medio electrónico, las firmas se pueden clasificar en: manuscrita y electrónica, esta última a su vez puede ser digital o digitalizada. Las cuales desarrollaremos brevemente a continuación:

a) Firma manuscrita

En general, cuando se empezaron a realizar comunicaciones por medio escrito, se tuvo como consecuencia que no se pudiera identificar al autor del documento, por lo que se creó la firma manuscrita.

La firma manuscrita se refiere al nombre y apellidos de una persona o al conjunto de rasgos o datos que la identifican a efectos de probar o dar autenticidad a un documento¹⁵, por lo que es plasmada por una persona con identidad propia, la cual suscribe un documento impreso y que se encuentra presente al momento de la suscripción; razón por la cual, dicha persona asume el contenido que se desprende de aquel documento.

"La firma manuscrita expresa la identidad, aceptación y autoría del firmante. No es un método de autenticación totalmente fiable. En el caso de que reconozca la firma, el documento podría haber sido modificado en cuanto a contenido -falsificado- y en el caso de que no exista la firma autógrafa parece que ya no exista otro modo de autenticación. En caso de duda o negación puede establecerse la correspondiente pericial caligráfica para su esclarecimiento"¹⁶.

Ahora bien, con las diferentes tecnologías se volvió a presentar este inconveniente; razón por la cual, se tuvo la necesidad de crear una nueva figura, dando el nacimiento a la firma electrónica, la cual tiene diversas presentaciones.

b) Firma electrónica

La firma electrónica es un conjunto de datos que se encuentran en un formato electrónico el cual cuenta con una determinada información que también se encuentra en este tipo de formato, esta firma puede ser digital o digitalizada (manuscrita sobre medios electrónicos).

Al respecto, la Ley de Certificados, Firmas Digitales, y documentos Electrónicos dispone que: "Los documentos electrónicos se calificarán como públicos o privados, y se les reconocerá fuerza

¹⁵ <https://dij.rae.es/lcma/firma>

¹⁶ Centro de Información Jurídica en Línea (CIJUL). La Firma. www.cijulenlinea.ucr.ac.cr

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

probatoria en las mismas condiciones que a los documentos físicos.”

El jurista Ignacio Monge Dobles establece que existe una equivalencia funcional de las firmas, donde la función de las firmas y de los documentos¹⁷ es fundamentalmente probatoria, al respecto determinó que: “La función de la firma electrónica es la de mostrar la autoría y acreditar la integridad de la declaración contenida en el documento electrónico. No se equipara así el documento sobre papel al documento electrónico, sino que se equipara la función de la firma manuscrita en el documento sobre papel a la función de la firma digital en el documento electrónico. Es la denominada regla de la equivalencia funcional de las firmas, donde la función de las firmas y de los documentos es fundamentalmente probatoria, y buscando aplicar una pauta de no discriminación entre los documentos y firmas manuscritas con los documentos y firmas digitales, siguiendo ciertos parámetros técnicos y jurídicos. (...) En cualquier norma del ordenamiento jurídico en la que se haga referencia a un documento o comunicación, se entenderán de igual manera tanto los electrónicos como los físicos. No obstante, el empleo del soporte electrónico para un documento determinado no dispensa, en ningún caso, el cumplimiento de los requisitos y las formalidades que la ley exija para cada acto o negocio jurídico en particular. Queda reconocido legalmente, entonces, el principio de equivalencia funcional, el cual resulta de magna importancia en el derecho informático costarricense. Si un documento electrónico garantiza funcionalmente lo mismo o inclusive más que el documento físico, debe dársele plena validez jurídica y probatoria. En otras palabras, si dicho documento electrónico no lo garantiza, funcionalmente hablando, tal vez se podría hablar de una validez jurídica equivalente, pero no como plena prueba en el derecho procesal probatorio si así es probado a quien le compete la carga probatoria. Para tal efecto, deberá estar firmado y certificado digitalmente por una autoridad certificadora competente, nacional o extranjera con las particularidades de la ley”.¹⁸

▪ **Firma Digital**

A nivel normativo, esta figura se encuentra regulada en el artículo 8 de la Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos, la cual establece: “(...) Entiéndese por firma digital cualquier conjunto de datos adjunto o lógicamente asociado a un documento electrónico, que permita verificar su integridad, así como identificar en forma unívoca y vincular jurídicamente al autor con el documento electrónico. Una firma digital se considerará certificada cuando sea emitida al amparo de un certificado digital vigente, expedido por un certificador registrado”.

De forma concordante, según el artículo 2 inciso 24) del Reglamento de la Ley 7454, por firma digital se entiende el “Conjunto de datos adjunto o lógicamente asociado a un documento electrónico, que permita verificar su integridad, así como identificar en forma unívoca y vincular jurídicamente al autor con el documento”. En otras palabras, “es aquel mecanismo criptográfico que garantiza la integridad, autenticidad, confidencialidad e identidad de una persona con respecto a un documento electrónico mediante el cual indudablemente plasma su consentimiento digitalmente”.¹⁹

En el ordenamiento jurídico costarricense se tiene que: “La firma digital se basa en criptografía, por lo que se presume válida salvo que se demuestre lo contrario, pues hay de por medio mecanismos de verificación, normalmente, por parte de una entidad certificadora autorizada por el Estado. Firma electrónica es un concepto amplio que comprende cualquier carácter electrónico usado por alguien con el fin de autenticar un registro, por lo que abarca cualquier método de identificación. Es por ello que corresponde a quien introduce el documento como prueba demostrar su validez. La legislación costarricense al igual que la de Brasil, no diferencia entre una y otra, aunque el contenido de las regulaciones es propio de la firma digital”²⁰. (Resaltado propio). De esta forma se tiene que, en nuestro ordenamiento jurídico, cuando se menciona la firma electrónica, se está haciendo referencia al concepto de firma digital regulado en la Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos.

En adición a lo anterior, el máster Raúl Guevara Villalobos, indica: “Es el resultado de aplicar algoritmos

¹⁷ Al respecto la Procuraduría general de la República mediante la opinión jurídica N° 014-2019: “Principio de Equivalencia Funcional tiene un fundamento bastante lógico, práctico y necesario, pues consiste en una ficción legal que indica que los documentos electrónicos o creados por nuevas tecnologías tienen la misma validez jurídica que los documentos contenidos en soportes físicos (papel, celuloide, tela, etc.)”

¹⁸ Monge, I. El nuevo consentimiento electrónico. Revista El Foto. Colegio de Abogados. N°30. P 22.

¹⁹ Monge, I. El nuevo consentimiento electrónico. Revista El Foto. Colegio de Abogados. N°30. P 21.

²⁰ Guevara, R. Del Documento Físico al Documento Electrónico. Revista Judicial N°112. Junio 2014.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

de encriptación a un conjunto de datos, que permite que un documento se traduzca a una serie numérica única mediante la utilización de un Algoritmo llamado Hash, y que solo son reconocibles por el destinatario quien podrá comprobar la identidad del remitente, la integridad del documento, autoría y autenticación. La encriptación por parte del emisor se realiza mediante su llave privada o secreta, mediante la cual el emisor firma el documento. Esta clave privada tiene asociada una clave pública que es la que permite al receptor descifrar el mensaje y leerlo. Su seguridad radica en que la clave privada es absolutamente secreta y propia del autor del documento electrónico, así como en la certificación de la clave pública por la autoridad certificadora. Esta característica es precisamente una de las diferencias entre la firma digital y manuscrita, ya que en la primera para cada documento electrónico se genera una firma digital única e irrepetible, mientras que, en segunda, la firma tiene que ser el mismo rasgo identificador de la persona para todo documento que se firme. (...). (Resaltado propio).

En este sentido, el artículo 10 de la Ley N°8454 establece que la firma digital tiene la misma finalidad que la firma manuscrita ya que expresa la identidad del autor y la autenticidad: "**Presunción de autoría y responsabilidad de la firma digital**. Todo documento, mensaje electrónico o archivo digital asociado a una firma digital certificada se presumirá, salvo prueba en contrario, de la autoría y responsabilidad del titular del correspondiente certificado digital, vigente en el momento de su emisión. No obstante, esta presunción no dispensa el cumplimiento de las formalidades adicionales de autenticación, certificación o registro que, desde el punto de vista jurídico, exija la ley para un acto o negocio determinado."

▪ **Manuscrita sobre medios electrónicos "firma digitalizada"**

La firma digitalizada es aquella que se plasma sobre un documento electrónico (generalmente sobre una tableta digital con un puntero) como si fuera papel, es decir, que el trazo gráfico que representa el nombre y el apellido lo escribe la persona de su propia mano por medio de dispositivos electrónicos, que permite la captura de información biométrica de la firma, como la velocidad y la presión de los trazos, entre otros.

En virtud de lo anterior, los dispositivos electrónicos que se utilicen por parte del operador para capturar la firma manuscrita digitalizada del usuario deben permitir que no solo se aporte información gráfica, sino que brinden credibilidad de la persona que la estampa y que no permitan de ninguna forma su reproducción para otros efectos. De esta forma, este tipo de firma tiene el mismo valor que la firma manuscrita plasmada en un documento en papel, siempre y cuando el operador/proveedor tenga mecanismos de seguridad, que permitan verificar la identidad del cliente y que no se dé ningún uso irregular de la firma del usuario.

Al respecto, Julian Inza, consultor en el ámbito de la firma digitalizada, señaló que la seguridad jurídica de este tipo de firma debe consolidarse sobre 10 principios básicos:

"(...)

1. Captura de elementos biométricos dinámicos de la firma asociados a sus datos de producción.
2. Vinculación biunívoca de los elementos biométricos con el documento firmado.
3. Imposibilidad de incrustar la firma en otros documentos.
4. Autenticidad del documento y vinculación con el firmante.
5. Confidencialidad de los datos biométricos y Protección de la información.
6. Posibilidad de comprobar la firma por el titular.
7. Posibilidad de demostrar la validez de la firma en un proceso litigioso.
8. Simetría probatoria.
9. Soporte duradero.
10. Existencia de un procedimiento de detección y notificación a la autoridad de protección de datos y a la de supervisión de sistemas de firma, de incidentes de seguridad que afecten a datos de carácter personal.²¹

Cuando se gestionan firmas ológrafas por vía digital, los documentos electrónicos en lo que quedan plasmadas se gestionan más eficientemente y están disponibles cuando se necesitan, con la ventaja que al eliminar el papel se logra un significativo ahorro de costos y se incrementa la eficiencia.

²¹ <http://firmadigitalizada.net/>

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

2.4. Principio de equivalencia funcional y neutralidad tecnológica

Preliminarmente debe destacarse que, según el artículo 1 la Ley de registro, secuestro y examen de documentos privados e intervención de las comunicaciones No.7425 de 9 de agosto de 1994 concibe al documento con carácter amplio. Allí, se consideran documentos privados "la correspondencia epistolar, por fax, télex, telemática o cualquier otro medio; los videos, los casetes, las cintas magnetofónicas, los discos, los disquetes, los escritos, los libros, los memoriales, los registros, los planos, los dibujos, los cuadros, las radiografías, las fotografías y cualquier otra forma de registrar información de carácter privado, utilizados con carácter representativo o declarativo, para ilustrar o comprobar algo".

*De acuerdo con nuestra legislación, el **Principio de equivalencia funcional** se manifiesta de dos maneras, ya sea que se trate de documentos o firmas electrónicos.*

En el caso de los documentos electrónicos, nuestra legislación es bastante clara. La Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos No.8454 de 30 de agosto de 2005 recoge estos enunciados en sus artículos 3 y 4, los cuales dan plena validez jurídica a los documentos electrónicos para todo efecto legal:

Artículo 3º—Reconocimiento de la equivalencia funcional. *Cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, se tendrá por jurídicamente equivalente a los documentos que se otorquen, residan o transmitan por medios físicos.*

En cualquier norma del ordenamiento jurídico en la que se haga referencia a un documento o comunicación, se entenderán de igual manera tanto los electrónicos como los físicos. No obstante, el empleo del soporte electrónico para un documento determinado no dispensa, en ningún caso, el cumplimiento de los requisitos y las formalidades que la ley exija para cada acto o negocio jurídico en particular

Artículo 4º—Calificación jurídica y fuerza probatoria. *Los documentos electrónicos se calificarán como públicos o privados, y se les reconocerá fuerza probatoria en las mismas condiciones que a los documentos físicos.²² (Destacado intencional).*

*Por otra parte, la Equivalencia Funcional también se manifiesta en el uso de firmas electrónicas, herramienta que permite una identificación de la persona en forma plena e irrefutable, lo cual es de suma importancia a la hora de que una persona decida someterse a obligaciones civiles o llevar a cabo transacciones comerciales. En este caso, **la firma digital tiene la misma validez que una firma manuscrita**, con la ventaja adicional de que es prácticamente imposible de reproducir o falsificar. Al respecto el artículo 9 de la citada Ley dispone:*

“Artículo 9º—Valor equivalente. *Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante **firma digital** tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito. En cualquier norma jurídica que se exija la presencia de una firma, se reconocerá de igual manera tanto la digital como la manuscrita”. (Destacado intencional).*

*Por otra parte, en esta misma línea el **Principio de neutralidad tecnológica**, “(...) se manifiesta principalmente como una técnica en la redacción de normas jurídicas. Como su nombre lo indica, se trata de que, a la hora de que el legislador elabore una regla legislativa que involucre elementos tecnológicos, la redacción de dicho criterio no debe inclinarse por una tecnología en particular. Las razones son simples: por un lado, es necesario recordar que la tecnología cambia constantemente, máxime en los tiempos modernos en que los avances en este campo se producen cada dos o tres años, y usualmente en forma disruptiva, lo que deja fuera de funcionamiento los anteriores métodos técnicos.*

22 Ley sobre Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos No.8454 de 30 de agosto de 2005, artículos 3 y 4.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Pensemos en el caso del artículo 422 del Código de Comercio de 1964²³, según el cual sólo mediante presencia física o comunicación telefónica podría perfeccionarse un contrato.”

Desde el año 1964 -cuando se emitió el Código de Comercio vigente- a la fecha, la tecnología ha evolucionado abruptamente, por lo que resulta lógico pensar que si hace más de 50 años los contratos podían perfeccionarse de forma presencial o mediante llamada telefónica, esta herramienta tecnológica puede equipararse en la actualidad a cualquier otro medio tecnológico que permita la identificación de quien manifiesta el consentimiento.

Adicionalmente, el Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, Sección VI, mediante sentencia número 61, de las 09:00 horas 9 de marzo del 2011 dispuso:

“Los significativos avances en la tecnología de la información que se han presentado en los últimos años, han tenido además una serie de consecuencias en el mundo jurídico con respecto a sus efectos hacia sus usuarios y la comunidad en general. En este orden de ideas, en el caso de los denominados documentos electrónicos, uno de los principales conflictos que se suscitaron con su adopción, fue establecer su naturaleza jurídica, tomando en consideración que la concepción tradicional del término “documento”, no resultaba suficiente para abarcar todas las consecuencias jurídicas que devienen de su uso. Lo anterior, en tanto que resulta necesario asegurar que el documento electrónico mantenga las características de legibilidad, inalterabilidad y autenticidad, entre otros, que presentan los documentos tradicionales, y por ello, debe darse especial atención al tema de una mejor determinación del origen y contenido de los datos que sean consignados. El surgimiento de tal necesidad de conceptualización del documento electrónico es razonable si atendemos a que éste es una representación idónea capaz de reproducir una manifestación de voluntad, que se presenta con un lenguaje binario y tiene un carácter desmaterializado, (dado que es materializado por y a través de un soporte informático necesario para que sea comprendido por el ser humano) y que es además es memorizado en dispositivos, siendo su materialización mediante impresión, con carácter eventual, pero sin que signifique que ésta elimine el carácter electrónico de la información que le dio origen. Es por ello que, dado su uso común en todas las ramas del quehacer humano, resulta necesario establecer las condiciones en las cuales dicha información puede producir diferentes tipos efectos de efectos jurídicos, tanto en término de validez para el perfeccionamiento de la voluntad, la adopción de actos administrativos de relevancia jurídica o en materia probatoria; todo lo anterior, con la misma validez y eficacia probatoria que la ley otorga a los documentos escritos. Dado lo anterior, y ante la realidad de su existencia, con el fin de delimitar su concepto jurídico, se ha establecido el reconocimiento de la equivalencia de soportes, o sea el principio de que los actos o contratos que consten en medios electrónicos tendrán iguales efectos a aquellos que queden plasmados en medios tradicionales. Su aplicación deriva del principio de igualdad ante la ley y su objetivo es la no discriminación en relación a los soportes, en cuanto a los efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria”. (Destacado intencional).

En general, cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, es documento y equivale a un documento con soporte físico, según el artículo 3 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley 8454 de 30 de agosto de 2005. Lo que implica que una grabación realizada por medios electrónicos también puede ser considerada documento electrónico.

3. Sobre los mecanismos de suscripción de los contratos de servicios de telecomunicaciones

Al respecto, el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, establece: “(...) El operador o proveedor deberá suministrar a sus abonados, fotocopia del contrato de adhesión, desde el momento de su suscripción y firma (...)”. (Destacado intencional).

De igual forma, en la resolución número RCS-412-2018 denominada “Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los

23 Cuando las partes traten de viva voz, ya sea reunidas o por teléfono, el contrato de compra-venta que de ahí resulte quedará perfecto desde que se convenga en cosa y precio, y demás circunstancias de la negociación.” (Destacado intencional)

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones”, emitida por el Consejo de la Sutel, se indicó: “La carátula debe estar firmada tanto por el operador como por el usuario. **Modificaciones posteriores de común acuerdo, podrán realizarse por medios remotos si el usuario así lo consiente. Los contratos pueden suscribirse de forma física o mediante firma digital; de conformidad con la normativa vigente, tal y como lo disponen los artículos 1, 3, 5 y 8 de la Ley N°8454, Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos**”. (Resaltado propio).

De esta forma, se tiene que, en el momento de la contratación de servicios de telecomunicaciones, se pueden presentar dos escenarios:

3.1. Que el usuario final solicite al operador/proveedor la suscripción de un servicio de telecomunicaciones nuevo.

En los casos de que los usuarios finales soliciten la suscripción de un nuevo servicio, es necesario que usuario final manifieste su consentimiento por medio de la firma del contrato, la cual, puede ser manuscrita o electrónica, esta última digital o digitalizada (manuscrita sobre medios electrónicos).

En este escenario, si bien la negociación puede iniciar por medio de un medio electrónico, su producto final no es digital, sino físicos y tangibles (aunque dentro de sus contenidos puedan incluir productos digitales), razón por la cual, no pueden ser enviados por vías electrónicas. La fase final de este tipo relación comercial sea la distribución del producto debe ser ejecutado por las vías tradicionales, es decir, correos físicos o mensajería personal, tal y como sucede con la entrega celular en el servicio de telefonía móvil o la entrega e instalación de un equipo terminal o CPE en el servicio de Internet fijo, entre otros.

Es por lo que, cuando un usuario final no desee o se le imposibilite presentarse a las agencias de los operadores, la solicitud del nuevo servicio por parte del cliente podrá ser realizada por cualquier medio que el operador/proveedor tenga disponible; sin embargo, para formalizar el contrato se requiere la firma del contrato.

De esta forma, al momento de que se dé la interacción física entre las partes para el aprovisionamiento o instalación del servicio, en ese mismo acto, el usuario puede suscribir de forma manuscrita el documento impreso, o bien, utilizar medios tecnológicos seguros que le permitan al operador capturar en un dispositivo electrónico la firma manuscrita del usuario de forma digitalizada, por lo que se debe contar con dispositivos especializados que brinden credibilidad de la persona que la stampa y que no permitan de ninguna forma su reproducción o manipulación para otros efectos.

Para lo anterior, se debe considerar que, por seguridad jurídica, los dispositivos electrónicos sobre los que se plasme este tipo de firma deben asegurar los 10 principios básicos que se señalaron anteriormente y dentro de los que se destacan principalmente, que permita la: captura de elementos biométricos dinámicos de la firma asociados a sus datos de producción, vinculación biunívoca de los elementos biométricos con el documento firmado, imposibilidad de incrustar la firma en otros documentos, autenticidad del documento y vinculación con el firmante, confidencialidad de los datos y protección de la información, posibilidad de comprobar la validez de la firma por el titular, simetría probatoria y soporte duradero.

En los escenarios de firma manuscrita y digitalizada (manuscrita sobre dispositivo electrónico), el operador/proveedor de servicios debe aplicar mecanismos de seguridad, dentro de los que se citan, pero no se limitan a los siguientes:

- realizar preguntas de seguridad que permitan determinar y verificar la identidad del usuario,
- obtener una copia impresa o digital del documento de identidad,
- registrar el consentimiento expreso de éste y dicho registro se mantenga archivado durante la relación contractual hasta dos meses después de finalizada la relación contractual,
- abstenerse de manipular o reproducir la firma estampada sea de forma física o digital para la suscripción de nuevos documentos que no han sido consentidos ni autorizados por el usuario de forma previa.

Para el caso de firma digital, únicamente aplica el requisito c).

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

3.2. Que el usuario final solicite una ampliación o modificación del contrato o plan existente.

En estos casos, se debe resaltar que, algunos de los operadores/proveedores de servicios en sus contratos de adhesión debidamente homologados incluyeron una cláusula que establece que los usuarios finales pueden utilizar diversas herramientas (correo electrónico, chat por WhatsApp, sitio WEB, documento digitalizado o escaneado, centro de atención telefónica mediante grabación de llamada, etc.) para realizar este tipo de solicitudes posterior a la suscripción del contrato.

Razón por la cual, si el contrato homologado lo establece, los operadores/proveedores podrán habilitar los canales disponibles para realizar este tipo de gestiones; no obstante, en todo caso, debe conservar los documentos físicos o electrónicos que acrediten la voluntad del usuario y donde conste el consentimiento expreso.

Ahora bien, si los contratos homologados no cuentan con esta cláusula, los operadores/proveedores podrán informar a sus usuarios finales, mediante su sitio WEB y demás canales de información, sobre las herramientas que pueden utilizar para este tipo de solicitudes, cumpliendo con las obligaciones descritas anteriormente, sea verificar la identidad del usuario, así como verificar y almacenar el consentimiento.

Debe destacarse que, de igual forma, como se señaló en el apartado anterior, los canales utilizados por el operador/proveedor para la ampliación o modificación del contrato, deben permitir al usuario dejar sin efecto dichas solicitudes, conforme el principio de paralelismo de las formas y la disposición de los artículos 45 inciso 2) de la Ley General de Telecomunicaciones, 4 inciso 2) y 13 inciso f) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

*Para todos los escenarios expuestos, en caso de repudio por parte del usuario, por la obligación inherente de la carga de la prueba, el operador/proveedor de servicios deberá acreditar fehacientemente la identidad del solicitante mediante documento idóneo y la **voluntad y consentimiento expreso del usuario**, para contratar o desconectar un servicio nuevo, o bien, para realizar una modificación de las condiciones de un servicio previamente contratado. En caso de omisión, se deberá tener por no realizada la gestión en aplicación de la interpretación más favorable al usuario; de conformidad con el artículo 13 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios.*

3.3. Sobre los mecanismos de desconexión del servicio principal o complementarios

*En caso de que los usuarios finales soliciten la desconexión del servicio contratado, el operador/proveedor debe considerar el principio de **paralelismo de las formas**, el cual establece que **"las cosas se deshacen de la misma forma en que se hacen"**, el que obliga al operador jurídico a seguir el mismo procedimiento y observar los mismos requisitos que se dieron para la creación de una determina institución, cuando pretende extinguirlo o modificarla sustancialmente".²⁴*

*Asimismo, debe contemplarse lo dispuesto en el artículo 45 inciso 2) de la Ley General de Telecomunicaciones dispone que es derecho del usuario elegir y cambiar libremente de operador, así como el numeral 13 inciso f) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, que establece: "Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar el derecho del usuario o cliente de desconexión de un determinado servicio". Además, que los operadores/proveedores deben respetar la voluntad del usuario al momento de la extinción de un contrato, tal y como lo define el numeral 4 inciso 2) del reglamento en cita: "Disponer de **medios que faciliten el trámite correspondiente a todos los servicios (básicos y complementarios) tales como conexión, desconexión, pagos, tarifas reclamos o quejas, entre otros**". (Destacado intencional)*

Por ello, el operador/proveedor deberá permitir que el usuario final pueda dejar sin efecto las solicitudes de contratación y modificación contractual independientemente del medio o canal utilizado para tal fin, para lo cual debe considerar los mecanismos de seguridad señalados en el presente informe y conservar respaldo del consentimiento y voluntad expresa del usuario.

²⁴ Contraloría General de la República. Consulta DJ-0440 del 7 de abril de 2017.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Como consecuencia inmediata de lo señalado, el operador/proveedor también deberá facilitar la entrega y devolución de equipos utilizados para el uso y disfrute de los servicios, cuando éstos, se hayan entregado al usuario en modalidad de préstamo o alquiler y sean propiedad del operador. Para tal fin, el operador debe permitir que un tercero autorizado por el usuario proceda con la devolución de los equipos en sus agencias en caso de que al titular se le dificulte realizarlo por razones de salud, traslado u otras, así como, de común acuerdo y con costo adicional a cargo del usuario, retire los equipos en el lugar donde fue instalado el servicio. Esta información, así como los respectivos costos asociados debe publicarse en la página Web del operador, en protección del derecho de información del usuario”.

- VIII.** Que los servicios de telecomunicaciones pueden ser suscritos mediante contratos de adhesión (cuando las cláusulas son elaboradas por una de las partes) o contratos negociados o libre discusión (cuando ambas partes tiene las facultades e información suficiente para negociar); lo anterior, según lo dispuesto en la resolución RCS-084-2020 del Consejo de la Sutel.
- IX.** Que por lo general los contratos se suscriben de forma presencial; sin embargo, por la evolución tecnológica, cada día es más común que se suscriban contratos electrónicos. En nuestro ordenamiento jurídico, los contratos electrónicos se encuentran regulados en el artículo 254 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.
- X.** Que para la suscripción de contratos de servicios de telecomunicaciones es indispensable que los usuarios finales manifiesten su consentimiento, el cual, por lo general, se plasma mediante la firma. El firmar los contratos se encuentra debidamente regulado en el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y la resolución RCS-412-2018 emitida por el Consejo de la Sutel.
- XI.** Que, según el medio sobre el cual se plasme, sea papel o medio electrónico, las firmas se pueden clasificar en: manuscrita y electrónica, esta última a su vez puede ser digital o digitalizada (manuscrita sobre medios electrónicos). En virtud del principio de equivalencia funcional, regulado en el artículo 9 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, la firma digital tiene la misma validez que la firma manuscrita; lo anterior, dado que aquella depende de un certificado que brinda total seguridad a las personas que la utilicen.
- XII.** Que la firma manuscrita sobre medios electrónicos impone una serie de retos para la industria por cuanto no existe una regulación nacional de dicho mecanismo, lo que obliga a los operadores/proveedores a realizar una serie de análisis sobre los mecanismos de seguridad de esta alternativa, para que se asegure la identidad de la persona y que brinden credibilidad de la persona que la estampa para que no se reproduzca ni manipule para otros efectos. Por lo que, por seguridad jurídica, los dispositivos electrónicos sobre los que se plasme este tipo de firma deben asegurar la: captura de elementos biométricos dinámicos de la firma asociados a sus datos de producción, vinculación biunívoca de los elementos biométricos con el documento firmado, imposibilidad de incrustar la firma en otros documentos, autenticidad del documento y vinculación con el firmante, confidencialidad de los datos y protección de la información, posibilidad de comprobar la validez de la firma por el titular, simetría probatoria y soporte duradero.
- XIII.** Que para que los usuarios finales plasmen su consentimiento en los contratos para nuevos servicios de telecomunicaciones pueden utilizar la firma manuscrita y electrónica, sea digital o digitalizada (manuscrita sobre medios electrónicos). En los casos de la firma manuscrita y digitalizada, la oportunidad idónea para realizar dicha suscripción corresponde al momento de la instalación o entrega del servicio; asimismo, el operador/proveedor debe: a) realizar preguntas de seguridad que permitan determinar y verificar la identidad del usuario, b) obtener una copia impresa o digital del documento de identidad, c) registrar el consentimiento expreso de éste y dicho registro se mantenga archivado durante la relación contractual hasta dos meses después de finalizada la relación

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

- contractual, d) abstenerse de manipular o reproducir la firma estampada sea de forma física o digital para la suscripción de nuevos documentos que no han sido consentidos ni autorizados por el usuario de forma previa. Para el caso de firma digital, únicamente aplica el requisito c).
- XIV.** Que conforme al principio de paralelismo de las formas y la disposición de los artículos 45 inciso 2) de la Ley General de Telecomunicaciones, 4 inciso 2) y 13 inciso f) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, aquellos canales o medios que el operador/proveedor utilice para la contratación o modificación del contrato, deben permitir al usuario final dejar sin efecto dichas solicitudes independientemente del canal utilizado, para lo cual se debe considerar los mecanismos de seguridad señalados en el punto anterior y conservar respaldo del consentimiento y voluntad expresa del usuario. Como consecuencia inmediata, el operador/proveedor también deberá facilitar la entrega y devolución de equipos utilizados para el uso y disfrute de los servicios, cuando éstos, se hayan entregado al usuario en modalidad de préstamo o alquiler y sean propiedad del operador.
- XV.** Que en los casos que el usuario solicite una ampliación o modificación de planes o contratos previamente suscritos, resulta aplicable la obtención del consentimiento de los usuarios finales por herramientas, tales como, correo electrónico, sitio WEB, documento digitalizado o escaneado, centro de atención telefónica mediante grabación de llamada, aplicaciones u otros mecanismos; lo anterior, debe ser informado en el sitio WEB del operador/proveedor y demás canales de información. Además, el operador/proveedor de servicios debe conservar los documentos físicos o electrónicos que acrediten la voluntad del usuario y donde conste el consentimiento expreso.
- XVI.** Que en cualquier caso que exista repudio por parte del usuario, el operador/proveedor de servicios deberá acreditar fehacientemente y mediante documento idóneo la voluntad y consentimiento expreso del usuario, para contratar un servicio nuevo, o bien, para realizar una modificación de un servicio previamente contratado. En caso de omisión, dicha gestión se tendrá por no realizada conforme a la interpretación más favorable al usuario.
- XVII.** Que de conformidad con los resultandos y considerandos que anteceden, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones:

POR TANTO

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos y su Reglamento, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación,

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

Primero. Dar por recibido y aprobar el oficio número 03840-SUTEL-DGC-2020 del 5 de mayo de 2020, emitido por la Dirección General de Calidad.

Segundo. Señalar a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, que deberán acatar las siguientes consideraciones en relación con la suscripción, ampliación y modificación de contratos, así como para la desconexión de los servicios principales y complementarios:

1. Suscripción de nuevos contratos

Se permite por medio de firma manuscrita física o electrónica, digital o digitalizada (manuscrita sobre

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

medios electrónicos); las cuales, por equivalencia funcional tienen la misma validez. La oportunidad idónea para realizar dicha suscripción es de previo o al momento de la instalación o entrega del servicio.

En los escenarios de firma física y manuscrita sobre dispositivo electrónico, el operador/proveedor de servicios debe aplicar mecanismos de seguridad, dentro de los que se citan pero no se limitan a los siguientes: a) realizar preguntas de seguridad que permitan determinar y verificar la identidad del usuario, b) obtener una copia impresa o digital del documento de identidad, c) registrar el consentimiento expreso de éste y dicho registro se mantenga archivado durante la relación contractual hasta dos meses después de finalizada la relación contractual, d) abstenerse de manipular o reproducir la firma estampada sea de forma física o digital para la suscripción de nuevos documentos que no han sido consentidos ni autorizados por el usuario de forma previa.

Para el caso de firma digital, únicamente aplica el requisito c).

2. Para ampliación o modificación de contratos ya suscritos

El operador/proveedor puede utilizar diversas herramientas para registrar el consentimiento del cliente, tales como correo electrónico, sitio WEB, documento digitalizado o escaneado, centro de atención telefónica mediante grabación de llamada, aplicaciones u otros mecanismos; lo anterior, debe ser informado en el sitio WEB del operador/proveedor y demás canales de información.

De igual forma, para este caso, el operador/proveedor debe: a) realizar preguntas de seguridad que permitan determinar y verificar la identidad del usuario y b) registrar el consentimiento expreso de éste y dicho registro se mantenga archivado durante la relación contractual hasta dos meses después de finalizada la relación contractual.

3. Sobre la desconexión de servicios principales y complementarios

Conforme el principio de **paralelismo de las formas** y la disposición de los artículos 45 inciso 2 de la Ley General de Telecomunicaciones y 4 inciso 2) y 13 inciso f) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, aquellos canales o medios que el operador/proveedor utilice para la contratación y la modificación del contrato, deben permitir que el usuario final pueda dejar sin efecto dichas solicitudes independientemente del medio utilizado, para lo cual se debe considerar los mecanismos de seguridad señalados en el punto anterior y conservar respaldo del consentimiento y voluntad expresa del usuario.

Para el cumplimiento de lo anterior, el operador/proveedor también deberá facilitar la entrega y devolución de equipos utilizados para el uso y disfrute de los servicios, cuando éstos, se hayan entregado al usuario en modalidad de préstamo o alquiler y sean propiedad del operador. Para tal fin, el operador/proveedor debe incorporar dentro de las alternativas de devolución de equipo las siguientes: **a) Devolución por parte de terceros:** un tercero autorizado por el usuario proceda con la devolución de los equipos en sus agencias cuando al titular se le dificulte realizarlo por razones de salud, traslado u otras; **b) Retiro por parte del operador:** el operador retira los equipos en el lugar donde fue instalado el servicio, para lo cual el usuario cancela el monto establecido por el operador. Esta información, así como los respectivos costos asociados debe publicarse en la página Web del operador, en protección del derecho de información del usuario.

Tercero. Señalar que, para los escenarios expuestos, en caso de repudio por parte del usuario, el operador/proveedor de servicios deberá acreditar mediante documento idóneo la identidad del solicitante, así como, respaldar la voluntad y consentimiento expreso del usuario, para contratar un servicio nuevo, para realizar una ampliación o modificación de un servicio previamente contratado, o bien, para la desconexión de servicios principales o complementarios. En caso de omisión, se tendrá por no realizada la gestión y se realizará la interpretación más favorable al usuario; de conformidad con el artículo 13 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Cuarto. Disponer que, por seguridad jurídica, los dispositivos electrónicos sobre los que se plasme la firma digitalizada (generalmente sobre una tableta digital con un puntero) deben asegurar los siguientes principios básicos que permitan la: captura de elementos biométricos dinámicos de la firma asociados a sus datos de producción, vinculación biunívoca de los elementos biométricos con el documento firmado, imposibilidad de incrustar la firma en otros documentos, autenticidad del documento y vinculación con el firmante, confidencialidad de los datos y protección de la información, posibilidad de comprobar la validez de la firma por el titular, simetría probatoria y soporte duradero.

Quinto. Indicar a los operadores/proveedores que estas consideraciones aplican para el desarrollo de las relaciones comerciales con sus usuarios de servicios de telecomunicaciones, durante y una vez superada la situación de emergencia nacional.

Sexto. Ordenar a los operadores/proveedores que en todos sus canales incluyendo sitios WEB, informen a los usuarios finales sobre las alternativas de suscripción y desconexión, ampliación o modificación de los contratos y planes de servicios de telecomunicaciones; lo anterior, de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 14 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

Sétimo. Solicitar al encargado de prensa de la Sutel, que realice un comunicado sobre los alcances de la correspondiente resolución para que se publique en la página Web de la institución.

Octavo. Notificar a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones y al grupo de enlace técnico conformados mediante acuerdo número 003-025-2020 del Consejo de la Sutel.

Noveno. Publicar en el diario oficial La Gaceta el texto íntegro de la respectiva resolución.

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

ACUERDO FIRME
PUBLÍQUESE

- 5.6. *Cumplimiento al acuerdo del Consejo de la SUTEL 003-025-2020 referente al informe semanal de la respuesta de las redes fijas y móviles al aumento de tráfico ante la emergencia nacional provocada por el COVID-19 (sétimo informe).*

CONFIDENCIAL

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe elaborado por la Dirección General de Calidad para dar cumplimiento a lo establecido en el acuerdo 003-025-2020, de la sesión extraordinaria 025-2020, celebrada el 25 de marzo del 2020, referente al informe semanal de la respuesta de las redes fijas y móviles al aumento de tráfico ante la emergencia nacional provocada por el COVID-19 (sétimo informe).

Sobre el tema, se da lectura al oficio 03876-SUTEL-DGC-2020, del 05 de mayo del 2020, por medio del cual esa Dirección presenta para consideración del Consejo el informe indicado.

El señor Fallas Fallas se refiere al tema y señala que continuidad a lo dispuesto por Consejo de la SUTEL.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

ante el incremento de tráfico debido a la emergencia del COVID-19 en el acuerdo citado. Agrega que el informe conocido en esta oportunidad corresponde al período de evaluación comprendido entre el 27 de abril y el 3 de mayo de 2020, en el contexto de la emergencia nacional ocasionada por el COVID-19.

Detalla los elementos relevantes analizados por la Dirección a su cargo y los resultados obtenidos de estos, a partir de los cuales se obtienen las siguientes conclusiones:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

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.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 03876-SUTEL-DGC-2020, del 06 de mayo del 2020 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad.

ACUERDO 016-036-2020

CONFIDENCIAL

[REDACTED]

²⁵ Fuente: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1558-ante-casos-de-covid-19-cne-y-salud-elevan-alerta-sanitaria-a-alerta-amarilla>

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

[REDACTED]

ACUERDO FIRME. NOTIFIQUESE

ARTÍCULO 6

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
*07 de mayo del 2020***6.1. Informe Ejecución de proyectos POI I Trimestre 2020.**

Se incorporan a la sesión los señores Eduardo Arias Cabalceta y Lianette Medina Zamora para el conocimiento del siguiente tema.

Seguidamente, la Presidencia presenta para conocimiento de los señores Miembros del Consejo el tema relacionado con el informe de ejecución de proyectos POI I Trimestre 2020. Sobre el particular, se conoce el oficio 03740-SUTEL-DGO-2020, del 30 de abril del 2020, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo el informe indicado.

El señor Eduardo Arias Cabalceta introduce el tema y cede el uso de la palabra a la funcionaria Lianette Medina Zamora, para que exponga el tema.

La funcionaria Medina Zamora señala que el presente informe tiene corte a finales de marzo del 2020 y en este momento, la ejecución no toma en cuenta las gestiones de cambio de la segunda modificación que ya está lista y tiene que enviarse a la ARESEP e implica cambios importantes.

La segunda modificación va a afectar bastante a nivel de recursos, sin embargo, en la presente no se ve reflejada.

Agrega que lo planeado inicialmente por Sutel fueron 13 proyectos con un presupuesto de ¢1.794 millones, con la primera modificación incrementa en ¢5 millones y con la segunda lo que hace es disminuir a ¢1.048 millones, lo que quiere decir es que para la siguiente evaluación semestral, habrá menos recursos programados y estaría pasando de 13 a 12 proyectos.

Presenta el resultado por objetivos estratégicos y a nivel general se tienen entre esos ¢1.794, el avance de metas que es de un 31%, el presupuesto reservado son 64 millones y el presupuesto ejecutado es tan sólo un 4%, sin embargo, este es un tema que inicialmente en los primeros trimestres del año, están muchos de los procesos en contratación y por eso no se ve reflejado la parte de recursos.

En el desempeño histórico, se tiene que al primer trimestre en las metas físicas hay un 31% de avance y en comparación con otros años es bastante alto, posiblemente se debe a que muchos de los procesos ya venían de años anteriores, por lo que tienen una ejecución bastante alta y varios están en el proceso de contratación.

Sin embargo, a nivel de reservado tiene un comportamiento referente, los recursos reservados son sólo el 4%, el año pasado para esta misma época, ha habido un 54% de los recursos reservados.

Señala que en recursos reservados, o sea que ya se adjudicaron y que están en proceso de desarrollo para luego hacer el pago, hay una orden de compra que se emitió, en este momento son muy pocos los que tienen recursos reservados.

Pasa a revisar el objetivo estratégico 1, en el cual se ve que está integrado por 5 proyectos de los cuales prácticamente todos están en proceso de contratación. Cuando se ve que son superiores al 20%, significa que están en proceso de contratación, entonces el modelo integral ya estaba en plazo de recepción de ofertas y se han atendido algunas consultas.

El cuanto al proyecto de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), lo que estaba contratado para este primer semestre, el cartel está en la Unidad de Proveduría.

Respecto al proyecto Espectro 1, que son herramientas en línea, los términos están en revisión de las unidades de Proveduría y de Tecnología de Información; Espectro 2, el cartel está en la fase final y

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Espectro 3 ya están en ejecución y tienen un avance de un 66% y por eso tienen reembolsos reservados o comprometidos y en este caso, se ve que ese objetivo va bastante bien respecto a lo programado.

En el Objetivo Estratégico 2, integrado por 4 proyectos:

El Sistema Web de Comparación y de Análisis de Registros detallados de telecomunicaciones, el cual está en ejecución y tiene un avance de un 90%.

Señala que están en la etapa final, de hecho, el pago se hace por trimestre y no se había ejecutado precisamente porque estaba al corte de marzo y no se ve registrado el monto del pago.

El Sistema Nacional de Gestión de Terminales y Listas Blancas es un caso aparte; este proyecto según la programación al 31 de marzo, tiene un avance del 31% y ellos en ese momento ya tenían el cartel y el proceso de contratación, faltaba la etapa de adjudicación.

Ese proyecto tiene una gestión de cambios en este momento, el cual está en el informe de la segunda modificación, en donde rebajan recursos, sin embargo, presentaron un recurso ante la Contraloría General de la República y todavía están en plazo para otros oferentes, en caso en que quisieran presentar más recursos.

Indica que del Sistema de Gestión de Listas Blancas va a depender la ejecución de los recursos de este año, de la resolución primero de la admisión de los recursos, porque apenas han sido recibidos por la Contraloría General de la República, no los han dado por admitidos y después tendrían que valorar el plazo para la resolución; la probabilidad que los recursos se ejecuten este año es muy baja, según parece, por lo que tendría que ser sujeto a otra modificación presupuestaria más adelante.

Presenta el Sistema de Gestión de Seguimiento de Reclamaciones, el cual no tiene avance del todo y ellos están solicitando un cierre, esta explicación va también en la segunda modificación, que se verá posiblemente la próxima semana.

Lo anterior es por la renuncia de dos funcionarios de la Dirección General de Calidad y el señor Glenn Fallas Fallas argumenta que para poder dar el seguimiento a la gestión de terminales con dos funcionarios menos, consideran que en este momento es oportuno cerrar ese proyecto y enfocarse al de Listas Blancas, razón por la cual no tienen avance.

Continúa con el Digesto de Normas y Jurisprudencia Administrativa de Sutel; al respecto, la Unidad Jurídica en este momento lo revisa y están pidiendo una modificación de este proyecto para ampliar el plazo, porque están estudiando cuáles son las condiciones necesarias que debe tener el sistema que se vaya a contratar y haciendo a la vez una investigación más amplia en el mercado, para determinar qué opciones existen que permitan desarrollar el proyecto.

Por el momento, no tienen recursos y los tendría hasta el momento que se determine cuál es esa opción viable para Sutel.

El Objetivo Estratégico 3 que está relacionado con la plataforma de Interoperabilidad, la cual tiene una particularidad, que ya se hizo una solicitud a la ARESEP para que en el 2021 se eliminaran los recursos del POI y producto de toda la situación del COVID-29, se está postergando el proceso de contratación y se van a hacer en el 2020 y parte del 2021, actividades propias con recurso humano de Sutel, como el tema de la firma digital, el expediente electrónico, la identificación de procedimientos y análisis de algunos, por lo que también están pidiendo una modificación a este proyecto.

El Objetivo Estratégico 4, el cual es la aplicación del sistema de evaluación de impacto a programas y

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

proyectos con cargo a Fonatel, que trata de indicadores; este proyecto también está pidiendo una modificación, porque el cronograma previsto se va a extender debido a la participación más amplia que está teniendo la Dirección General de Mercados, con el propósito de integrar los diferentes sistemas de indicadores y mercados dentro de las observaciones que hace, para revisar los términos de la contratación que ya tenían preparados, por lo que señalan que requieren por lo menos 7 meses, por lo que el proyecto va a ser ampliado en plazo.

La señora Hannia Vega Barrantes señala que el proyecto que se habló al inicio de la sesión, cuando se presentó la disposición 4.4, es el proyecto del cartel que vendría en las próximas sesiones al Consejo para ser valorado para que inicie el proceso de licitación.

La funcionaria Medina Zamora continúa su exposición con el Proyecto Estratégico 5 que tiene dos proyectos, el Banco de Proyectos de Sutel que ya se ha preparado una propuesta que no han formalizado, dado a que lamentablemente los procesos se complicaron un poco, se han tomado más tiempo de lo previsto a nivel de canon y de otros proyectos y procesos, por lo que se han retrasado, pero está para formalizar y ver los ajustes si el Consejo lo considera.

Respecto a la revisión y elaboración de propuestas de ajustes al Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS) y al Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF), este proyecto tiene un avance tan sólo de un 5%, habría que decidir en este caso cómo se va a tratar la siguiente etapa, porque con el cambio en los plazos previstos para la aprobación de la primera fase, que es la parte de competencia, el cronograma también es necesario desplazarlo, entonces el señor Eduardo Arias Cabalceta ha estado haciendo una revisión de la parte de la segunda fase, que es la institucional de lo que queda, para ver cómo se desarrollaría, entonces es la primera actividad que hay que hacer, o sea, revisar ese cronograma, definir si hay algún ajuste en la estrategia, identificar si las fases van a cambiar para poder continuar con la segunda etapa e incluso no sabe cómo irá el avance ante la Junta Directiva, porque también se retrasó precisamente porque se tenía previsto que iba a salir un poco antes.

La señora Hannia Vega Barrantes consulta por segunda vez; indica que no conoce y no ve porqué y sobre la base de qué metodología definieron que la parte de Competencia tenía un equivalente de 5%, que es lo que ha desarrollado el Consejo.

En la propuesta de ajuste del RAS y el RIOF, lo que se hizo fue que el Consejo tomó la decisión el año anterior de dividir ese proceso en 2, la mitad para el año pasado que era lo de Competencia, por la urgencia de ley y la segunda mitad para efectos del resto de la Institución, si fuera del caso que se requiriera una reestructuración para el resto, por lo que no comprende cómo técnicamente la Unidad que dirige la funcionaria Medina Zamora le da un valor de 5% a lo de Competencia y dan al resto de la Institución un 95%, no entiende ese peso revertido que indican.

La funcionaria Medina Zamora considera que probablemente no se explicó lo suficiente, lo que sucede es que cada año varía la meta, entonces la del año anterior era la primera fase de Competencia y esa meta cuando se evaluó al finalizar el año, estaba más allá del 85%; prácticamente estará terminada en el momento que salga la aprobación de la Junta Directiva, ese 5% corresponde a esa segunda fase, que es la parte de reorganización de lo que queda de la Institución.

La señora Vega Barrantes indica que es el 5 del 10 de la segunda fase.

El señor Arias Cabalceta le da cierta razón a la señora Vega Barrantes, porque se está incluyendo parte de la primera fase, la aprobación de la Junta estaba para este año y no se ve.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

Lo que están midiendo es el cronograma, el cual incluía para el año 2019 ciertas fases de la segunda parte de este proyecto, pero como se atrasó la primera fase, de hecho en lo que están ahora es viendo la posibilidad de replantear los equipos de trabajo que van a realizar el diagnóstico y ver la línea de ruta, si va a ser la misma o se variará, en razón que ha pasado tiempo desde el 18, que fue cuando se hizo el diagnóstico hasta la fecha.

El avance que ve no es concordante con el primero que sí es un 85%, porque no está uniendo el avance del año pasado con este.

La señora Vega Barrantes indica que si bien Competencia se debió cumplir el año pasado, la parte de Sutel este año estaba establecida en esta misma línea, la parte de la ARESEP, entonces considera que no se están incluyendo en el porcentaje, lo avanzado en la remisión a la ARESEP y las etapas que en Autoridad Reguladora se está cumpliendo, esa es la parte que considera que no se refleja, porque este proyecto tenía en el primer tema, elaborar la propuesta de competencia, pero también tenía para el 2021 la parte de la ARESEP.

La funcionaria Medina Zamora indica que no muestra el acumulado, sólo lo de este año.

El señor Camacho Mora considera que por la fecha del reporte no está incluyendo el esfuerzo que está haciendo ante la Junta Directiva, a lo que la funcionaria Medina Zamora indica que no, sólo se está reflejando la meta de este año que era la meta de la institución y no se está reflejando el acumulado.

La señora Vega Barrantes aclara que no, para este año la meta era la parte de la ARESEP, no la parte del acumulado de lo que se comenzó el año anterior y se terminó en el primer trimestre del presente año, sino que en la reforma del RIOF está lo de Sutel y ARESEP y Sutel está trabajando con la ARESEP y ese debe ser evaluado, la parte de la ARESEP debe tener un resultado, esa es la parte que no ve, cree ese 5% no ve la totalidad de este año.

La funcionaria Medina Zamora indica que tiene razón y lo que se podría hacer es traer los acumulados en todos los proyectos que incluyen actividades de periodos anteriores, para que de alguna forma se puedan observar las dos informaciones, o poner peso ponderado por año, según lo dicho la señora Vega Barrantes.

Añade la señora Vega Barrantes que, para efectos de informes externos, le parece que debe estar construido y con gusto colabora con la redacción.

La funcionaria Medina Zamora continúa con la parte final, con un resumen de las actividades de rutina y se ve que en el planeado había ¢2.086 millones, hay reservados ¢1.605 y hay pagados ¢43 millones. Avance sobre las metas un 13%, un 77% del presupuesto reservado y un 2% pagado, realmente en la parte de actividades de rutina habrá algunos aspectos de mejora, pero se ha avanzado también.

Presenta las conclusiones, que es prácticamente lo que se había visto, los 13 proyectos con un avance de un 31% un planeado de ¢1.794 y un reservado de ¢64 millones.

Señala que se ha venido utilizando esa escala de valoración, la cual fue aplicada por la Contraloría General de la República en los últimos informes que no se evaluaron, entonces considerando eso, hay 8 proyectos que están conforme a lo programado, 2 proyectos conforme a riesgo de incumplimiento y 3 proyectos con atraso crítico.

Expone las acciones de mejora, el remitir a los Directores Generales el informe, continuar con el monitoreo de los proyectos, documentar las desviaciones, revisar la programación de las actividades y porcentajes menores al 25%.

SESIÓN ORDINARIA 036-2020
07 de mayo del 2020

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

La funcionaria Medina Zamora 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 el contenido del oficio 03740-SUTEL-DGO-2020, del 30 de abril del 2020y a lo expuesto por la señora Natalia Salazar, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 017-036-2020

CONSIDERANDO QUE:

1. El Consejo de la Sutel mediante acuerdo 010-006-2016 del 4 de febrero de 2016 aprobó la "Directriz sobre la gestión, seguimiento y control de proyectos de la Superintendencia de Telecomunicaciones", que en el punto g) señala:

"g) La Dirección General de Operaciones brindará un informe al Consejo del avance de todos los proyectos abarcados por esta directriz con una periodicidad trimestral, de forma que las acciones de mejora puedan aplicarse oportunamente".
2. La Dirección General de Operaciones remitió al Consejo de la Sutel el oficio 03740-SUTEL-DGO-2020, del 30 de abril del 2020, en el que adjunta la evaluación del POI 2020 para el primer trimestre.

POR TANTO

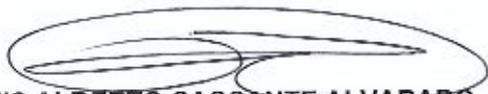
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES ACUERDA:

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 03740-SUTEL-DGO-2020, del 30 de abril del 2020, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo el informe sobre la Ejecución de Proyectos del Plan Operativo Institucional, al primer trimestre de 2020.
2. Remitir a los Directores Generales y Jefaturas de Sutel el "Informe de Ejecución proyectos del Plan Operativo Institucional al I trimestre de 2020".

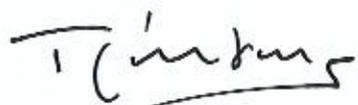
ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE

A LAS 16:20 HORAS FINALIZA LA SESIÓN

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



LUIS ALBERTO CASCANTE-ALVARADO
SECRETARIO DEL CONSEJO



FEDERICO CHACON LOAIZA
PRESIDENTE DEL CONSEJO