

Anexo N°12

000694

Sistema de Emergencias 9-1-1
Reporte de Pólizas Contabilizadas

24/10/2017

Concepto: Asientos de Diario

Póliza: 123

Fecha Doc: 20/09/2017

Ref: 015012472017

Doc: 015012472017

Año: 2017

Mes: 9

Descripción: reversión Cuenta por pagar ICE

Afectó Presupuesto: NO Afectó Pagado: NO

Lín.	Ofic.	Doc.	Descripción	Ref	Cuenta	Desc. Cuenta	Monto Ori.	TC	Débitos	Créditos
1	99	01501247...	reversión cuent...	0150124720170002-2-1-04-99-99-1-16151-1-01	otros documento...		5,060,480,841.06	1.00	5,060,480,841.06	0.00
2	99	01501247...	reversión cuent...	0150124720170003-1-5-01-01-1-99999-1-01	superavit o def...		5,060,480,841.06	1.00	0.00	5,060,480,841.06

Total Póliza: 123

Elaborado por el usuario maguilar el día 25/09/2017

Aplicado por el usuario: maguilar el día 25/09/2017

Total Concepto: 0 Asientos de Diario

5,060,480,841.06	5,060,480,841.06
5,060,480,841.06	5,060,480,841.06

000696

Sistema de Emergencias 9-1-1
Reporte de Pólizas Contabilizadas

24/10/2017

Concepto: Asientos de Diario

Póliza:235 Fecha Doc:20/09/2017 Ref:015012472017 Doc:015012472017

Año:2017 Mes:9

Descripción:Asiento de reversión Convenio Deuda ICE - 9-1-1

Afectó Presupuesto: NO Afectó Pagado: NO

Lin.	Ofic.	Doc.	Descripción	Ref	Cuenta	Desc. Cuenta	Monto Ori.	TC	Débitos	Créditos
1	99	01501247...	asiento de reve...	0150124720170004-9-9-99-99-01-1-99999-1-01-0-0-0-0-00-00-0-01	tasa tributaria...		361,462,960.00	1.00	0.00	361,462,960.00
2	99	01501247...	asiento de reve...	0150124720170003-1-5-01-01-1-99999-1-01	superavit o def...		361,462,960.00	1.00	361,462,960.00	0.00

Total Póliza: 235

361,462,960.00 361,462,960.00

Elaborado por el usuario maguilar el día 11/10/2017 Aplicado por el usuario: maguilar el día 11/10/2017

Total Concepto: 0 Asientos de Diario

361,462,960.00 361,462,960.00

000697

Sistema de Emergencias 9-1-1
Reporte de Pólizas Contabilizadas

24/10/2017

Concepto: Asientos de Diario

Póliza:113

Fecha Doc:20/09/2017

Ref: Doc:20092017

Año:2017

Mes:9

Descripción:Asiento de reversión por Títulos y valores de la deuda pública interna a pagar c/p - Intereses deve

Afectó Presupuesto: NO Afectó Pagado: NO

Justificación:Asiento de reversión por Títulos y valores de la deuda pública interna a pagar c/p - Intereses devengados deuda ICE

Lin.	Ofic.	Doc.	Descripción	Ref	Cuenta	Desc. Cuenta	Monto Ori.	TC	Débitos	Créditos
1	99	01501247	...asiento de reve...	0150124720170002	-1-2-01-01-03-1-16151-1-01	títulos y valor...	421,827,227.72	1.00	421,827,227.72	0.00
2	99	20092017	asiento de reve...	05012472017 0003	-1-5-01-01-01-1-99999-1-01	superavit o def...	269,169,387.81	1.00	0.00	269,169,387.81
3	99	20092017	asiento de reve...	0150124720170005	-2-1-02-02-05-1-16151-1-01-9-00-00-01-01-10	intereses sobre...	152,657,839.91	1.00	0.00	152,657,839.91

Total Póliza: 113

Elaborado por el usuario maguilar el día 25/09/2017

Aplicado por el usuario: maguilar el día 25/09/2017

421,827,227.72 421,827,227.72

Total Concepto: 0 Asientos de Diario

421,827,227.72 421,827,227.72

000698

Sistema de Emergencias 9-1-1
Reporte de Pólizas Contabilizadas

24/10/2017

Concepto: Asientos de Diario

Póliza:115 Fecha Doc:20/09/2017 Ref:015012472017 Doc:015012472017

Año:2017 Mes:9

Descripción:Asiento de reversión Convenio Deuda a Corto Plazo ICE - 9-1-1
Justificación:Asiento de reversión Convenio Deuda a Corto Plazo ICE - 9-1-1

Afectó Presupuesto: NO Afectó Pagado: NO

Lin.	Ofic.	Doc.	Descripción	Ref	Cuenta	Desc. Cuenta	Monto Ori. TC	Débitos	Créditos
1	99	01501247...	asiento de reve...	0150124720170002-1-1-04-99-99-1-16151-1-01	otros documento...		361,462,960.001.00	361,462,960.00	0.00
2	99	01501247...	asiento de reve...	0150124720170003-1-5-01-01-01-1-99999-1-01	superavit o def...		361,462,960.001.00	0.00	361,462,960.00

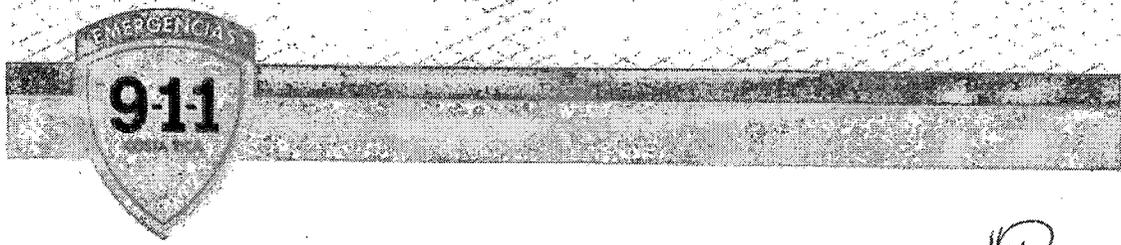
Total Póliza: 115

Elaborado por el usuario maguilar el día 25/09/2017 Aplicado por el usuario: maguilar el día 25/09/2017

Total Concepto: 0 Asientos de Diario

361,462,960.00	361,462,960.00
361,462,960.00	361,462,960.00

Anexo N°13



12 de Setiembre de 2017
911-DI-2017-1595

GOBIERNO - 13 SEP 2017 11:04:48

Señores Diputados
Comisión Permanente de Gobierno y Administración
Asamblea Legislativa

Asunto: Audiencia expediente 20.471 "Ley de Creación del Sistema de Emergencia 9-1-1" Ref: Oficio CG-132-2017

Estimados señores:

Reciban un cordial saludo de parte del Sistema de Emergencias 9-1-1, el propósito de este oficio en primera instancia es agradecer la oportunidad de pronunciarse sobre el expediente legislativo en consulta No. 20.471 y en segunda, informar de la situación actual que enfrenta esta institución y que requiere del apoyo legislativo de la Comisión Permanente de Gobierno y Administración para su solución.

Antecedentes del Sistema Emergencias

El Sistema de Emergencias 9-1-1 nace a la vida jurídica según lo dispuesto por la Ley N° 7566 del 18 de diciembre de 1995 y sus reformas, como un órgano de desconcentración máxima adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad, con personalidad jurídica instrumental, cuyo objetivo fundamental "...es participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes." Esto implica una gran labor de coordinación interinstitucional para la ejecución de acciones operativas que permiten, de manera simultánea y oportuna, la atención de situaciones de emergencia, y que hace de Costa Rica un ejemplo en América Latina en coordinación interinstitucional al implementar en un único número y sistema, la canalización de la ayuda a la población.

El mayor y más reciente ejemplo de la coordinación interinstitucional que se realiza a través del Sistema de Emergencias 9-1-1 se vivió durante la emergencia nacional tras el paso del huracán Otto en suelo nacional, en donde la atención centralizada

LA LLAMADA
MAS IMPORTANTE
DE SU VIDA

TEL 2522 2734 FAX 2522 2764
gmejla@911.go.cr

de los reportes en un único número, con recurso humano y tecnología especializada, permitió a los ciudadanos informar su emergencia y acceder a las instituciones de respuesta mediante una única vía, de forma ágil y oportuna. El Sistema 9-1-1 permite que cada una de las instituciones de respuesta de emergencias concentren sus recursos en la prestación de servicios especializados que ofrece, con lo que se garantiza la eficiencia de la gestión de recursos al servicio de la población pues se aprovecha la sinergia y rendimientos de escala que un único sistema de emergencias, tanto por dimensión como por aplicativos ofrece.

Situación financiera

Desde su creación en 1995, la única fuente de financiamiento ha sido la tasa tributaria de la facturación telefónica sobre los servicios de voz móvil y fija que pagan los usuarios, y que ha venido a la baja dada la sistemática reducción de su consumo desde el 2012, por lo cual el aporte al Sistema de Emergencias 9-1-1 se viene reduciendo.

La tendencia mundial del mercado de las telecomunicaciones se dirige a la sustitución del consumo de los servicios tradicionales de telefonía fija y móvil por aplicaciones OTT (over the top), de la que Costa Rica naturalmente no escapa. Las facilidades de comunicación y aplicaciones a través de los datos tales como WhatsApp, Messenger, SKYPE, VIBER, entre otros, principalmente por mensajería han desplazado sustancialmente el consumo de servicios de telefonía móvil y fija tradicionales, causando una gran disminución en los ingresos que, por concepto de tasa tributaria, recauda el Sistema de Emergencias 9-1-1. Por el contrario, el consumo del servicio de internet tiende al alza, considerando los avances tecnológicos y tendencias hacia el Internet de las Cosas (IoT), pero que por la definición de "telefonía" de la ley 7566 vigente, no se incorporan al cálculo de la tasa.

Ejemplo de lo anterior en un caso puntual es que un servicio telefónico fijo residencial cualquiera pasó de contribuir al Sistema con ₡78 en mayo 2012 a ₡56 en mayo 2017 (-28%); por su lado, un servicio telefónico celular cualquiera en ese mismo periodo pasó de contribuir con ₡281 a ₡104 (-63%). El asunto es que dicha tasa porcentual es fijada anualmente por la Superintendencia de Telecomunicaciones previa comprobación de los costos de operación e inversión del Sistema de Emergencias 9-1-1, y de conformidad con la ley, tiene un tope del 1% sobre una base de servicio telefónico que se erosiona cada día razón por la cual, el modelo de financiamiento debe actualizarse con los patrones de consumo actuales.



La reducción de los ingresos ha provocado que la Administración se haya visto en la obligación de tomar medidas de austeridad, las cuales han afectado principalmente el rubro de inversiones, capacitación y divulgación de los últimos ejercicios presupuestarios, lo que atenta contra la evolución tecnológica que debe incorporarse al servicio. A partir de las estimaciones de consumo telefónico de SUTEL, de no corregirse en forma inmediata la situación del financiamiento, la expectativa financiera para el año 2018 es crítica, y se esperan serios problemas presupuestarios de gran impacto para la institución, los cuales podrían amenazar la operatividad para junio de dicho año, y por ende el aseguramiento de la continuidad y calidad del servicio, tanto del Sistema como de las Instituciones adscritas al mismo.

Expediente 20.471 "Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1"

El proyecto en discusión incorpora una modificación integral del Sistema de Emergencias 9-1-1, entre los aspectos esenciales propone:

1. Transformación de la naturaleza jurídica del órgano proponiéndolo como Institución Semiautónoma con el establecimiento de una Junta Directiva como máxima dirección del Sistema y conformada por representantes del gobierno.
2. Instaura la figura del gerente general, nombrado por seis años con posibilidad de prórroga.
3. Establece la figura del auditor y subauditor dependiendo de la junta directiva, con un rango superior en la organización excepto por el gerente general.
4. Modifica la integración de la Comisión Coordinadora, incluyendo al propio Sistema de Emergencias y al Consejo Nacional de la persona Adulta Mayor.
5. Sistema de financiamiento se basa en una tasa tributaria y mantiene la figura de SUTEL como regulador en la determinación de su monto anual e incorpora otras fuentes propias de financiamiento.
6. Reduce la multa del 25% al 10% por el cobro por llamadas indebidas y establece responsabilidad solidaria a los operadores de telecomunicaciones en el cobro de multas por llamadas indebidas cuando no brindan información de localización.

La vigencia de esa propuesta de ley está prevista en un año a partir de su publicación, considerando los plazos de consulta y discusión en Comisión y en el Plenario Legislativo no se prevé que se logre disponer de los mecanismos de financiamiento en forma oportuna, en virtud de lo cual se propone a los señores y señoras Diputadas brindar el apoyo a esta institución con la firma de un proyecto de



ley complementario y de aprobación inmediata que mitigaría el riesgo de continuidad de servicio que se explica a continuación.

Reforma puntual a la Ley 7566

Como solución a la problemática señalada se propone actualizar en la ley vigente el término "servicios de telefonía" por el de "servicios de telecomunicaciones disponibles al público", con lo cual se incluirían los servicios de voz y datos como corresponde a la realidad tecnológica de la industria; además se propone eliminar el tope del 1% que limita el crecimiento de la tasa, recordando que la misma será revisada y aprobada por la SUTEL, con base en los costos de operación e inversión que presente la Administración del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Esta modificación a la Ley daría un respiro financiero a la institución, permitiendo que las emergencias de nuestro país se atiendan efectiva y eficientemente, tomando en consideración la característica de servicio público de primera necesidad que se brinda a los habitantes del país, lo que consolida una posición responsable del estado costarricense por asegurar el acceso a los recursos de atención de emergencias.

Es importante indicarles, que esta iniciativa está respaldada por un voto de mayoría de la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1, integrada por los organismos e instituciones de atención de emergencias de este país, según lo dispuesto en el oficio 911-CC-2017-0016 que se adjunta y cuyo acuerdo refiere lo siguiente:

07-08-2017-01 "Brindar el apoyo a la Dirección del Sistema de Emergencias 9-1-1 para que se promueva el Proyecto de Reforma Parcial del artículo 3 inciso b), y los artículos 7, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 19 y 20 de la Ley 7566 de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 en los términos propuestos del documento presentado; conscientes de la responsabilidad de asegurar continuidad y calidad de prestación del servicio del Sistema de Emergencias 9-1-1, objetivo para la cual fue creado. Acuerdo en firme."

Por todo lo anterior, respetuosamente se somete a la consideración de ustedes señoras y señores Diputados respaldar la propuesta de reforma que se acompaña, para su debida aprobación en la Asamblea Legislativa, toda vez que para el próximo ejercicio presupuestario se espera una escasez de recursos que desembocará en la imposibilidad de brindar el servicio de manera efectiva y eficaz, además de que las instituciones de respuesta también se verían en problemas al no poder recibir y tramitar los incidentes de las emergencias que reporten los habitantes de nuestro país.

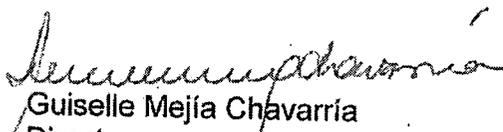
[Handwritten signature]

000704

12 de Setiembre de 2017
911-DI-2017-1595
Página 5 de 27

Agradeciendo de antemano el apoyo a la iniciativa propuesta, se suscribe de
ustedes con las mejores muestras de consideración y estima,

Atentamente,
Sistema de Emergencias 9-1-1


Guiselle Mejía Chavarría
Directora

GMC/LFAU/kips



: Archivo de gestión

PROYECTO DE LEY FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1
REFORMA A LOS ARTÍCULO 3 INCISO b), 7, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 19 y 20 DE LA LEY 7566
CREACIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 911

Expediente N.º

ASAMBLEA LEGISLATIVA:

En 22 de años de existencia, desde su creación en 1995, el Sistema de Emergencias 9-1-1 ha podido cumplir a cabalidad el objetivo para el cual fue creado, sin embargo, se necesita la actualización de algunos parámetros que aseguren la continuidad del servicio ciudadano que se presta con eficiencia, considerando la evolución y dinamismo y apertura de la industria de telecomunicaciones así como el crecimiento de la población, el aumento en la cantidad llamadas atendidas en el 9-1-1, el estado socio económico y de seguridad del país que presiona la cantidad de incidentes de emergencia que se atienden, todo lo cual afecta el entorno en que opera el Sistema de Emergencias 9-1-1, algunas de estas variables se muestran en la tabla 1.

Tabla 1: Evolución de las variables significativas del Sistema de Emergencias 9-1-1, 1995-2016

Variable	1995	2016	2016	Diferencia porcentual
Cobertura	GAM	Nacional	Nacional	
Población nacional*	3,428	4,832	4,890	43%
Despachos institucionales	8	25	32	300%
Llamadas al 9-1-1*	1,265	6,399	5,745	354%
Incidentes de emergencias*	177	1,051	1,175	563%
Posiciones en sala	12	24	30	150%
Cantidad de operadores	51	90	117	129%

*datos en miles

El aumento en la población y los avances en la tecnología han generado un aumento en la demanda del servicio, en desproporción con el crecimiento de la Institución, razón por la cual, es necesario realizar una reforma de la Ley, que permita cubrir las necesidades de la

población y garantizar la modernización y aseguramiento del servicio a largo plazo. De la tabla 1 se observan los siguientes factores que inciden en la prestación del servicio:

- ✓ El crecimiento registrado en llamadas e incidentes de emergencias entre 1995 y el 2016 fue del orden del 354% y 563% respectivamente.
- ✓ La cantidad de posiciones en sala y la cantidad de operadores crecieron en menor proporción, en el orden del 150% y 129%, lo que denota los esfuerzos por maximizar el aprovechamiento de los recursos en sala.

Para mejorar el nivel de servicio actual, es requisito fundamental aumentar la inversión en redundancia de la infraestructura tecnológica -tanto software como hardware, así como la cantidad de operadores y posiciones en el Centro de Operaciones, que los ingresos que se reciben actualmente no permiten.

En la tabla 2 se muestra las estadísticas 2010-2016 que muestra el volumen del tráfico telefónico¹ y la cantidad de incidentes² que se generan a partir de este tráfico, los cuales son documentados y transferidos a las Instituciones de respuesta respectivas. Nótese que el aumento de incidentes refleja una condición más crítica del servicio, asociada a la situación de seguridad e infraestructura del país.

Tabla 2: Evolución de las llamadas e incidencias atendidas en el Sistema de Emergencias 9-1-1, 2010-2015

Año	Llamadas atendidas	Incidentes registrados	Porcentaje de incidencias
2010	6.423.976	910.550	14,2%
2011	4.631.219	910.111	19,7%
2012	6.949.105	991.849	14,3%
2013	5.656.930	1.025.619	18,1%
2014	5.545.940	1.096.914	19,8%
2015	5.890.107	1.051.347	17,8%
2016	5.744.552	1.175.416	20,5%
2017*	5.444.396	1.244.516	22,9%

*Proyección estimada

Fuente: Área de Operaciones. Sistema de Emergencias 9-1-1

¹ Es la cantidad total de llamadas que se reciben en el sistema

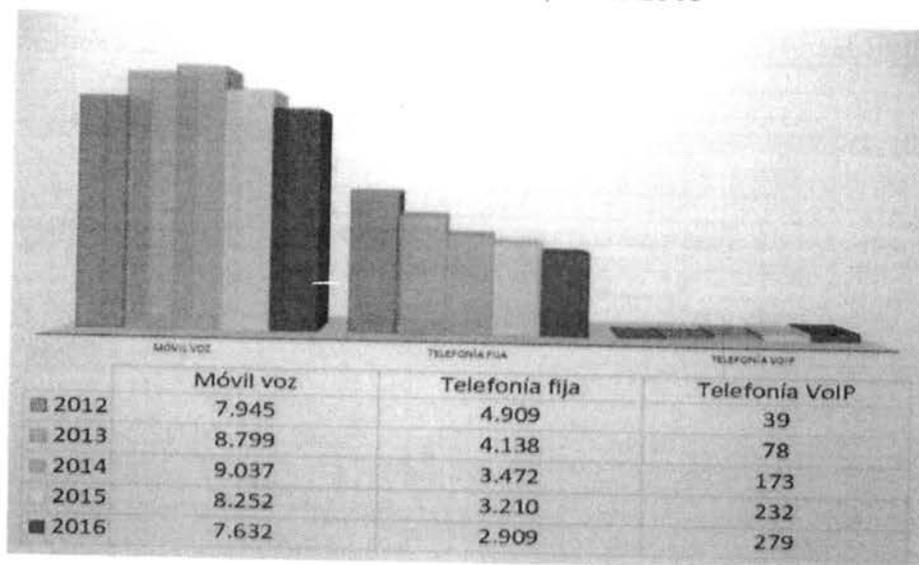
² Es llamadas que se convierten en reportes de emergencia para ser atendidos por una institución de respuesta

I. Análisis económico de los ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1

En el gráfico 1 se presenta el volumen de minutos de voz a nivel nacional según tecnología, fija, móvil e IP del periodo 2012-2016, se evidencia una consistente tendencia a la baja en la cantidad total de minutos, del orden del 40% en telefonía fija, 4% en telefonía móvil que naturalmente, por el volumen que representa estos servicios, no se compensan con la tendencia al alza de la telefonía VoIP.

La disminución constante del servicio de voz que se refleja en el gráfico 1 se traslada en forma literal a los ingresos percibidos por el Sistema de Emergencia 9-1-1, tendencia que, según las proyecciones de la SUTEL, se mantendrá a la baja en los siguientes años. Entre el 2015 y el 2016, el uso de minutos de voz o llamadas en servicios móviles, cayó un 8% (620 millones de minutos) mientras que el consumo de datos de Internet aumentó en un 63% (más de 47.000 Terabytes). La tendencia mundial del uso de aplicaciones vía Internet, no solo ha impactado a los servicios de voz (llamadas), también a los servicios de mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) que cayeron en los últimos 5 años un 78% y 96% respectivamente.

Gráfico 1: Costa Rica: Evolución tráfico telefónico según tecnología, en millones de minutos, 2012-2016



Fuente: Elaboración propia con base en las Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones 2016, SUTEL

En los últimos cuatro años, los costos de operación del Sistema de Emergencias 9-1-1 han presentado un aumento natural, debido al crecimiento del Sistema, sutilmente la inflación, y recién -el impacto del aumento del tipo de cambio del dólar en Costa Rica. Esta situación ha sido reconocida por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), por ejemplo, en la resolución N° RCS-34-2013 del 6 de febrero del 2013 "Resolución de solicitud de fijación de tarifa porcentual para el cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1", recomendó realizar un estudio "para valorar si el 1% de los servicios telefónicos gravados, establecido en la Ley es suficiente para que el Sistema de Emergencias 9-1-1 operase sin pérdidas". La sistemática reducción de los ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1, se ha acentuado en los últimos años y expone a un serio riesgo financiero a esta Institución. Un resumen de la situación se presenta en la tabla 3.

Tabla 3: Sistema de Emergencias 9-1-1, Resumen de los requerimientos de financiamiento y fijaciones de SUTEL con el tope máximo de tasa, periodo 2012-2017 en millones de colones

AÑO	Resolución de SUTEL	Requerimiento de financiamiento	% Ingresos de telefonía (voz)	Monto fijado 1% por SUTEL	Ingresos reales
2012	RCS-080-2012	€4.809	1,24%	€3.888	€3.817
2013	RCS-013-2014	€6.113	1,76%	€3.478	€3.996
2014	RCS-010-2014	€5.743	1,36%	€4.221	€4.007
2015	RCS-027-2015	€5.338	1,14%	€4.687	€3.643
2016	RCS-059-2016	€4.548	1,00%	€4.590	€4.091
2017	RCS-037-2017	€4.447	1,25%	€4.069	€3.866
Promedio		€5.166	1,29%	€4.156	€3.903
				-20%	-6%

Fuente: Elaboración propia con base en las resoluciones de fijación tarifaria SUTEL

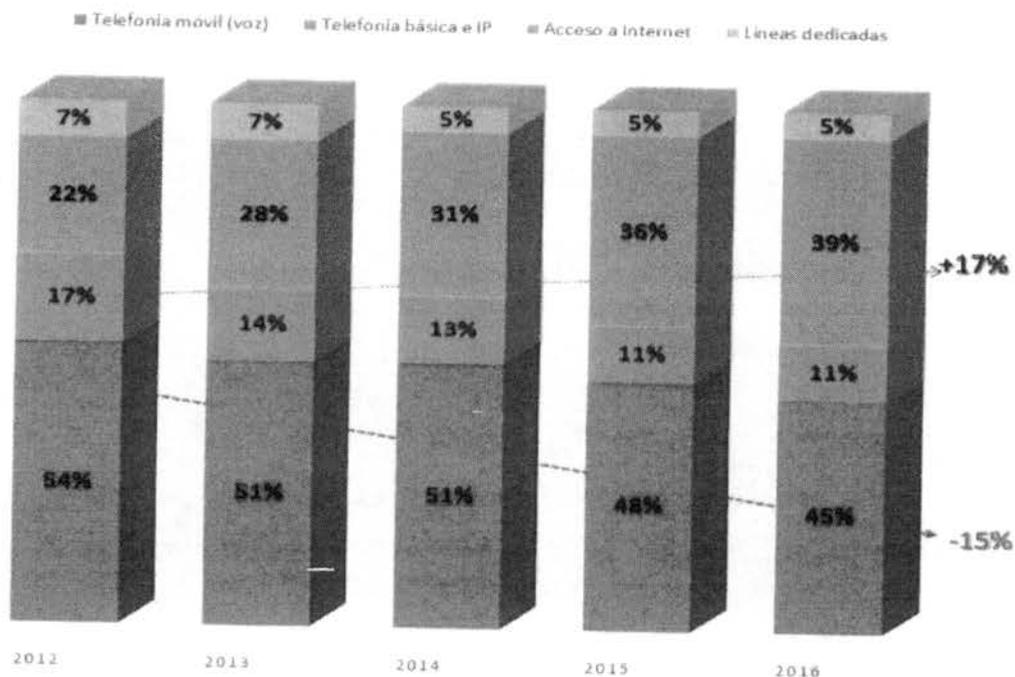
- ✓ La fijación tarifaria del periodo 2012-2017 debió ser en promedio, €5166 millones lo que implica al menos 1.29% de los servicios de "telefonía" facturados para cubrir los requerimientos de operación del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- ✓ Dado el tope establecido en la ley, solo se autorizó la tarifa del 1%, es decir, €4156 millones en promedio para el periodo en cuestión, lo que representa una reducción del 20% de los requerimientos, situación que ha inhibido la posibilidad de inversión. No obstante, la realidad se hace más compleja, porque los ingresos reales registrados por

tasa de financiamiento, en promedio ha sido de ₡3903 millones, lo que implica ingresos menores en un 25% respecto a lo autorizado.

- ✓ A pesar de la autorización del regulador para el 2017, si el comportamiento de los ingresos 2018 se mantiene con la tendencia mostrada en el periodo 2014-2016, se estima que los ingresos alcancen la cifra de ₡3,866 millones de colones, (5%) menor al escenario estimado por el regulador en la fijación tarifaria correspondiente-, afectándose el desarrollo de los planes de operación del 9-1-1, e inhibiendo una vez más, la inversión, innovación, capacitación y campañas publicitarias educativas que el Sistema requiere según lo establecido en la ley.

Hay varias razones por las que se presenta este efecto, la más relevante es la reducción de los ingresos de los servicios de voz provenientes de la telefonía tradicional, tanto fija como móvil, como resultado del efecto sustitución que los servicios de telecomunicaciones han experimentado en el mercado y que se ha acentuado a partir del 2012. Este efecto se observa en el gráfico 2, elaborado con información del informe estadístico de SUTEL 2016.

Gráfico 2: Costa Rica: Proporción del Ingreso total del Sector Telecomunicaciones según servicio en Costa Rica, 2012-2016



Fuente: SUTEL, Estadísticas del sector de Telecomunicaciones, Costa Rica 2016.

Lo que ha sucedido es que las facilidades de comunicación y aplicaciones a través de los datos (cuya tarifa vigente es plana), tales como WhatsApp, SKYPE, VIBER, entre otros, tanto por mensajería, como por voz IP, han desplazado sustancialmente el consumo de servicios de telefonía móvil y fija tradicionales.

Respecto a los servicios de voz del grafico 2 se observa que del 2012 al 2016:

- ✓ Por su lado, los ingresos por servicios de voz fijo y móvil tienden a reducirse en un 15% en forma combinada, dada la tendencia decreciente en la demanda de servicios de voz. Lo anterior a pesar de que, en el 2014 se aplicó y registró un incremento de la tarifa de voz fija de ₡4.¹⁰ a ₡7.⁶⁰ por minuto³, por lo que se esperaba una mejora sustancial en los ingresos, situación que no se presentó, sino que como se observa en el grafico 2, el peso porcentual de la voz fija se reduce ese año en un 1% respecto del 2013, pasando de 14% a 13%. La tendencia hasta el 2016, se ha mantenido a la baja porque el efecto del aumento de la tarifa es de carácter temporal y decreciente, tanto así que, a finales del 2016, se ha retornado al punto de ingresos que se tenía al momento previo al aumento tarifario de octubre 2013 (III trimestre del 2013).
- ✓ Por su lado, la tendencia decreciente de la demanda de servicios de voz móvil por su lado, se debe al aumento en el uso de teléfonos móviles "inteligentes" y la proliferación de aplicaciones OTT's que representan servicios alternativos al consumo tradicional de voz. En Costa Rica el servicio de telefonía móvil ha experimentado un enorme crecimiento a partir de su liberalización en el 2010 y el ingreso por este concepto incluye tres servicios: voz, mensajería (SMS y MMS) y datos móviles, de los cuales solo se tasa la voz móvil para el aporte que financia al Sistema de Emergencias de Costa Rica.
- ✓ Aunque la principal fuente del ingreso por telefonía móvil continúa siendo el servicio de voz, el ingreso 2016 de telefonía móvil registró una reducción del 3% respecto al 2015, en tanto que los servicios de mensajería SMS y MMS, han disminuido por quinto año de manera consecutiva según el informe emitido por SUTEL.
- ✓ En el agregado, el ingreso por red móvil (incluye voz y datos móviles) presentó un incremento del 5 % con respecto al año 2015, aumento sostenido desde hace cinco años, como resultado del uso de Internet en los dispositivos móviles. Aunque la telefonía móvil en Costa Rica alcanzó una penetración del 170% en 2016, la más alta

³ Según autorización de SUTEL mediante resolución RCS-26-2013 del 1 de setiembre del 2013.

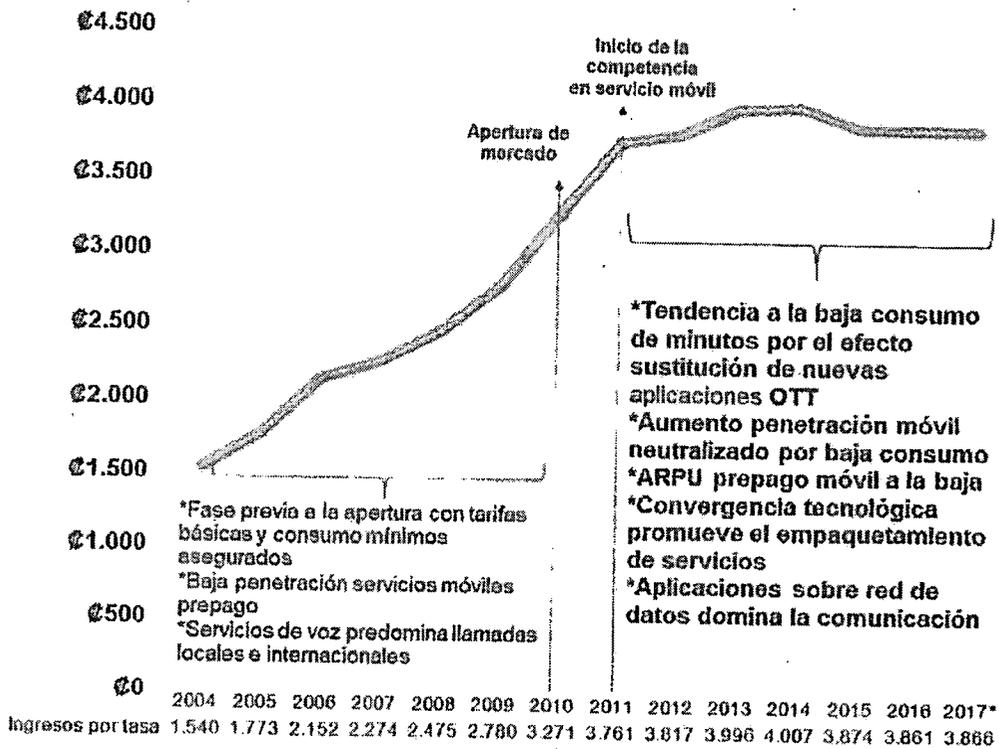
en la historia del país, esto no se ha traducido en mejoras a los ingresos para el Sistema de Emergencias 9-1-1, que no captura estos incrementos.

La condición de la baja en el consumo y facturación de servicio de voz afecta drásticamente los ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1. El ingreso por acceso a internet pasó de representar del 22% al 39% de los ingresos del sector de telecomunicaciones, sin embargo, no están incluidos en la tasa del 9-1-1.

- ✓ En concordancia con la disminución de los minutos de voz cursados, los suscriptores de líneas celulares, consumen menos en promedio, tanto en la modalidad post pago como prepago, por lo que se hace necesario repensar el modelo de ingresos del sistema de Emergencias 9-1-1.

Nótese la tendencia de los ingresos reales del Sistema de Emergencias 9-1-1, provenientes de la tasa que se muestra en el gráfico 3. La apertura de mercado se hizo efectiva a partir del 2010 cuando operadores de voz IP iniciaron operaciones en Costa Rica.

Gráfico 3 Sistema de Emergencias 9-1-1, Ingresos reales por fijación tarifaria en millones, 2004-2017



Fuente: Finanzas 9-1-1, con base en los estados financieros del Sistema de Emergencias 9-1-1

En noviembre 2011 inició la competencia en el mercado móvil con el lanzamiento comercial de las marcas Claro y Telefónica, y a partir de ahí se evidencia un fuerte desaceleramiento en los ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1.

La pendiente de la curva de ingresos se modifica justo a partir del 2011 y a partir del 2015 se registra una tendencia a la baja que seguirá acentuándose en los siguientes periodos, dado el comportamiento de la industria.

Ante esta circunstancia, el presupuesto Institucional se ha contraído al nivel mínimo de operación y las partidas de inversión de los últimos tres años han sido cero, condición que no es sostenible en el tiempo debido a la misma obligación derivada del artículo 3 de la ley 7566 del Sistema de Emergencias 9-1-1 de mantener una red de comunicación de alto nivel técnico y óptima calidad. De la misma forma, el presupuesto destinado a la capacitación, innovación y educación de la población sobre el adecuado uso del Sistema de Emergencias que también son mandato de Ley, se ha reducido a su mínima expresión.

Por lo tanto, al observar las tendencias analizadas y para fortalecer los ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1, se requiere una reforma a la ley, actualizando el concepto de telefonía a "servicios de telecomunicaciones disponibles al público" según lo establecido en la ley 8660, que permita al 9-1-1 disponer de los recursos para financiar sus operaciones e inversiones; con lo cual será factible mantener el nivel de servicio en la atención de las llamadas de emergencias, e invertir en las soluciones informáticas que incorporen los avances tecnológicos, con lo cual se pueda brindar un servicio de clase mundial.

Proyección de ingresos y gastos 2018-2020

En esta sección se presenta la estimación de los escenarios presupuestarios sin la reforma de ley que evidencian de mejor forma la necesidad crítica de realizar la actualización del concepto telefonía por telecomunicaciones, considerando la evolución del sector telecomunicaciones de Costa Rica y los criterios antes mencionados que permita el financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1 en sus gastos de operación, así como de inversión e innovación que son requeridos para mejorar la prestación del servicio que la ley consignó desde su creación.

Respecto a los ingresos, se elaboran proyecciones donde se presume un decrecimiento moderado del orden del 3% para el año 2019 y del 4% en el 2020, considerando los datos estadísticos publicados por el órgano regulador SUTEL, así como la tendencia a la baja en el consumo de servicios de voz mostrado en el sector.

En cuanto a los gastos proyectados, para el año 2018 se presentan dos escenarios:

- a. Representa necesidades reales del Sistema de Emergencias 9-1-1 para la atención eficaz y eficiente del servicio, con crecimiento de personal como de servicios, considera necesidades de capacitación, así como de campañas educativas sobre el correcto uso del Sistema de Emergencias 9-1-1 por parte de la ciudadanía. Se incluye condiciones de redundancia en algunos servicios que aseguren la continuidad del servicio. A pesar de otras necesidades de infraestructura la inversión en este escenario es casi nula.
- b. Conscientes de la crítica situación de financiamiento se elaboró un segundo escenario con gastos ineludibles, reduciendo las diferentes partidas de gasto al mínimo posible, y proyectando a tres años sobre esta base, el cual presupone algunos riesgos de continuidad operativa al presumir reducciones de gastos en temas fundamentales, pero que teniendo en cuenta las limitaciones de ingreso se presentan como premisas principales las siguientes consideraciones:
 1. Las remuneraciones incluyen únicamente las plazas actuales, no hay crecimiento aun cuando hay necesidades de puestos tanto en el área de operaciones para mantener niveles de atención, soporte tecnológico para el fortalecimiento de la herramienta tecnológica que permite la recepción y trámite de llamadas, así como posiciones requeridas para cumplir con otras leyes como la Ley Nacional de Archivo.
 2. Los contratos incluidos son los que son ineludibles para la operación del 9-1-1. Se consideran únicamente previsiones de crecimiento por tipo de cambio, y reajustes de precios de dichos contratos.
 3. En los próximos 2 años no se considera renovación activos, incluido equipo de cómputo, que es utilizado para la atención del servicio 24/7, salvo reposición de equipos de contingencia, que son necesarios para la continuidad del servicio.

4. En el año 2020 se considera imprescindible la renovación de equipo de cómputo de todas las posiciones de operadores y despachos institucionales, por deterioro u obsolescencia tecnológica.
5. Las transferencias corrientes se mantienen al nivel mínimo que corresponde a un 3,5% de las remuneraciones para la reserva de prestaciones legales, así como una provisión para eventuales indemnizaciones en procesos judiciales en contra del Sistema de Emergencias 9-1-1

Tabla 4. Sistema de emergencias 9-1-1, Proyección de Ingresos y Gastos 2018-2020 en millones de colones

Rubro / Año	2018	2018 Ineludibles	2019	2020
Proyección de ingresos	₡ 4,101	₡ 4,101	₡ 3,978	₡ 3,819
Tendencia actual			-3%	-4%
Gastos				
Remuneraciones	₡ 3,532	₡ 2,899	₡ 3,000	₡ 3,120
Servicios	₡ 1,345	₡ 1,035	₡ 1,072	₡ 1,114
Materiales y Suministros	₡ 48	₡ 27	₡ 28	₡ 29
Bienes duraderos	₡ 34	₡ 18	₡ 18	₡ 139
Transferencias corrientes	₡ 136	₡ 122	₡ 126	₡ 81
Cuentas Especiales	₡ 4	₡ 0.5	₡ 1	₡ 1
Subtotal de Gastos	₡ 5,099	₡ 4,101	₡ 4,245	₡ 4,485
Superavit o deficit	₡ (998)	₡ -	₡ (267)	₡ (666)

En conclusión, la situación financiera refleja que a pesar de las medidas de ajuste que la institución ha implementado en años recientes, las proyecciones de ingresos vaticinan que los gastos mínimos requeridos para el pago de servicios contratados, no podrán ser cubiertos en un cercano plazo, lo que presiona a una reforma en condición crítica y urgente.

II. Fundamento básico de la modificación solicitada

Desde la apertura del mercado de las telecomunicaciones, se han realizados distintos esfuerzos por modificar la Ley 7566 Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 a efecto de actualizar su condición al entorno, en particular, la relacionada con el financiamiento del sistema.

Se tiene registro de varios proyectos de reforma, sin embargo, fue hasta enero 2015, fecha en que se ejecuta una efectiva separación administrativa y financiera contable del ICE, que la necesidad de modificación de la ley adquiere mayor dimensión. Durante el 2017, la baja en la recaudación de ingresos, aunado con el aumento del tipo de cambio ha agotado la holgura de los ingresos, si se analizan además las condiciones de mercado recién publicadas por SUTEL en el marco de las Estadísticas del sector de Telecomunicaciones 2016 y se vislumbran proyecciones a futuro, se estima crítico e imprescindible para el país la actualización de los términos que refieren la Ley de Creación del Sistema de Emergencias y su ajuste de conformidad con lo dispuesto en la Ley 8642 Ley General de Telecomunicaciones (LGT).

El financiamiento actual y vigente se obtiene mediante la tasa que fija SUTEL sobre los servicios de telefonía y que pagan todos los abonados, referidos en forma exclusiva a la voz fija, móvil e IP. Sin embargo, la tendencia mundial en el mercado de las telecomunicaciones responde a la convergencia tecnológica que viene dándose y a la sustitución entre los servicios tradicionales de telefonía por datos y aplicaciones OTT (over the top) de la que Costa Rica, naturalmente no escapa.

La realización del fin público que justificó la creación de la Institución, requiere que se dote de capacidad y autonomía financiera al Sistema, de forma que pueda ejercer sus competencias y atribuciones, con capacidad financiera para hacer frente a los costos operativos y de inversión, así como mejorar su capacidad de gestión en función de los objetivos legales que le han sido encomendados. Los efectos de la sistemática reducción de ingresos de los últimos años inhiben de planificar la inversión que la plataforma tecnológica de avanzada que el país requiere que el Sistema de Emergencias incorpore, para una mejor atención. **Únicamente se requiere la actualización del termino telefonía por telecomunicaciones y eliminar el tope máximo de la tasa del 1% que permite la Ley, para brindar al Sistema el financiamiento necesario, cuyo porcentaje continúa siendo fijado por el regulador, para cubrir los costos y gastos de operación e inversión necesarios.**

Respecto a este último aspecto, se hace necesario mencionar que si bien la LGT refiere a los principios rectores de universalidad⁴ que deben privar en la prestación de servicios de telecomunicaciones⁵, y hace las definiciones de convergencia⁶, telecomunicaciones⁷ y servicio de telecomunicaciones disponibles al público⁸, no se refiere a la actualización del término "telefonía" en forma literal en las definiciones de la ley, es por esto que en el momento de la apertura, no se logra ampliar la base del cálculo correspondiente a la tasa que financia al Sistema de Emergencia 9-1-1 al concepto de "telecomunicaciones disponibles al público", lo que deviene en la fijación únicamente sobre los servicios de voz tradicionales que tienden a la baja.

La evolución del término telefonía que trajo consigo la convergencia tecnológica, naturalmente implica no solo la transmisión de voz, sino de datos. Tanto es así, que, en el concepto más puro de servicio universal, se incluyen servicios de voz y banda ancha (datos) sin lugar a dudas, precisamente porque el acceso a internet ha sido definido como un servicio sobre el que descansa el derecho fundamental a la comunicación e información. Muestra de lo anterior es Resolución 2010-010627 de las 08:31 horas del 18 de junio del 2010 de la Sala Constitucional.

En esta línea de pensamiento, es evidente que el crecimiento natural del servicio de internet registrado en los últimos años, que ha sido el servicio que se usa en sustitución de la voz tradicional sea fija o móvil, debe quedar incorporado en la base de cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias, lo cual permitirá incorporar la evolución tecnológica en la plataforma de la institución.

⁴ *Universalidad: Prestación de un mínimo de servicios de telecomunicaciones a los habitantes de todas las zonas y regiones del país, sin discriminación alguna en condiciones adecuadas de calidad y precio. Art. 3.a) Ley General de Telecomunicaciones, 8642.*

⁵ *Servicios de telecomunicaciones: servicios que consisten, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de telecomunicaciones. Incluyen los servicios de telecomunicaciones que se prestan por las redes utilizadas para la radiodifusión sonora o televisiva.*

⁶ *Convergencia: Posibilidad de ofrecer a través de una misma red diversos servicios, simultáneos o no, de telecomunicaciones, información, radiodifusión o aplicaciones informáticas. Art. 6.8 Ley General de Telecomunicaciones, 8642.*

⁷ *Telecomunicaciones: Toda transmisión, emisión y/o recepción de signos, señales, escritos, datos, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza por hilo, conductores, ondas radioeléctricas, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos. Art. 6.29 Ley General de Telecomunicaciones, 8642.*

⁸ *Servicios de telecomunicaciones disponibles al público: servicios que se ofrecen al público en general, a cambio de una contraprestación económica. Art. 6.23-24 Ley General de Telecomunicaciones, 8642.*

III. Normativa existente

El 18 de diciembre de 1995 se aprobó la Ley N.-7566, Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, adscrita al Instituto Costarricense de Electricidad, cuyo objetivo es:

"Participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes".

Esta ley ha sido reformada en cinco oportunidades:

- ✓ Ley de Reforma Nº 7663 del 21 marzo de 1997, ajustándose los artículos 1, 2, 4 y 9.
- ✓ Ley de Reforma Nº 7740 del 19 de diciembre de 1997 y consistió en que el 9-1-1 no puede participar en las intervenciones telefónicas.
- ✓ Ley de Reforma Nº 7949 del 30 de noviembre de 1999, relacionada con las multas administrativas para las llamadas obscenas, morbosas, insultantes o para reportar situaciones de falsa emergencia.
- ✓ Ley de Reforma Nº 8642 del 30 de junio de 2008, relacionada con la tasa de financiamiento y la responsabilidad de los proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- ✓ Ley de Reforma Nº 8768 del 23 de setiembre del 2009, relacionada con el proceso de cobro de multas por las llamadas indebidas al 9-1-1.

IV. Caracterización del servicio y operación del Sistema de Emergencias 9-11

El Sistema de Emergencias 9-1-1 integra operacionalmente las instituciones que participan en la atención de las emergencias cotidianas y desastres de la población en nuestro país, mediante el uso de un único número de tres dígitos (9-1-1) se lleva a cabo la **recepción y tramitación** de los eventos que se coordinan por medio de protocolos y procedimientos conjuntos de atención para los diversos tipos de emergencia, que son oficializados por los representantes de la Comisión Coordinadora.

En la actualidad, el Sistema de Emergencias 9-1-1 está conformado **operativamente** por las siguientes instituciones:



De conformidad con el mandato de Ley, el Sistema de Emergencias 9-1-1 se ha conceptualizado como un servicio público básico esencial para la población, por lo que reviste de una importancia mayor al ser un proyecto país referente para todas las instituciones involucradas en la atención e investigación social de las emergencias y que se caracteriza por los siguientes aspectos:

1. A través de un único número de tres dígitos, se puede reportar cualquier emergencia, acortando los tiempos de respuesta y asegurándose una acción operacional conjunta con una sola llamada.
2. Se cuenta con un sistema tecnológico que permite llevar a cabo la recepción, documentación, trámite y transferencia de la llamada que el usuario realiza, coordinando con todas las Instituciones adscritas al Sistema, la respuesta a la emergencia.
3. Se mantiene la confidencialidad de la información.
4. Es de cobertura nacional.
5. Facilita la comunicación ágil y oportuna a través de líneas dedicadas.

6. Integra a las instituciones de respuesta en la atención de los eventos de emergencia por medio de protocolos y procedimientos interinstitucionales.
7. Inicia la acción conjunta de las Instituciones de respuesta desde el ingreso de la llamada.
8. Mantiene una atención permanente las 24 horas los 365 días del año.
9. Los datos estadísticos generados por el 9-1-1, contribuyen con información para el informe del Estado de la Nación, y además ayudan a las instituciones a planificar sus operaciones, identificando situaciones específicas en distritos, cantones o provincias, por hora, día, mes y año, así como fortalecer los recursos en los sectores que lo necesiten.
10. El 9-1-1 equipa a los Centros de Comunicación Institucionales (despachos) con los activos necesarios para garantizar la operación del Sistema y la continuidad del servicio.
11. La información del trámite de las llamadas al 9-1-1 así como, la grabación digital de éstas, garantiza un respaldo para la seguridad jurídica del usuario y de las autoridades judiciales y otras entidades.

V. Riesgos de no gestionar la actualización a la ley

El Sistema de Emergencias 9-1-1 ha jugado un papel fundamental en el desarrollo del país en la atención de las llamadas de emergencias de la población, y su coordinación con las instituciones de respuesta en las últimas dos décadas, manteniendo básicamente su misma estructura de Ley en cuanto a su organización y a las fuentes de financiamiento.

El crecimiento social, poblacional, las necesidades de accesos a servicios, el aumento de la criminalidad y todos los factores sociales que afectan el desarrollo humano así como, el avance en materia de telecomunicaciones y el surgimiento de las nuevas tecnologías, hace necesario que se aseguren los recursos necesarios para incorporar nuevos medios de comunicación y otros cambios no avistados en la norma original y que son fundamentales para garantizar la prestación del servicio de forma oportuna y eficiente, y que le permita a la Institución una mayor adaptabilidad al entorno.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 es **modelo a nivel latinoamericano** en cuanto a la coordinación e integración en la atención de llamadas, a pesar de la falta de actualización que se ha sufrido en la última década por las limitaciones de inversión en tecnología e

innovación. Su fortalecimiento es una responsabilidad histórica para las instituciones que intervienen en el proceso, ya que de no existir el 9-1-1 el país se enfrentaría a un retroceso y conllevaría a consecuencias que afectarían tanto a la población como a las instituciones adscritas, algunas que se pueden mencionar son:

- a. Los ciudadanos tendrían que llamar independientemente a cada una de las instituciones de respuesta, perdiéndose la integración de un único número de emergencia. El acceso único simplifica la realización de estas llamadas, en especial para personas con discapacidad, adultos mayores, niños, entre otros.
- b. Cada una de las instituciones tendría que adaptar o desarrollar su infraestructura tecnológica para poder recibir, documentar y tramitar las llamadas de emergencias de su competencia.
- c. Si cada institución recibe y tramita de forma aislada sus propias emergencias, se perdería la oportunidad de la acción conjunta, lo que a su vez se reflejaría en un aumento de los costos de operación y el riesgo de desatención de alguna de las instituciones.
- d. Los tiempos de atención y respuesta podrían resultar más prolongados.
- e. No se podría medir la calidad, eficiencia y la generación de datos estadísticos de la atención de las emergencias de forma conjunta.
- f. El usuario tendría que solicitar información a cada una de las instituciones de respuesta para certificar un evento en asuntos judiciales. En la actualidad toda la información es custodiada en forma centralizada por el 9-1-1.
- g. El Sistema de Emergencia 9-1-1 filtra todas aquellas llamadas indebidas y falsas para evitar que las Instituciones de respuestas desperdicien recursos por salidas en falso, y esto pone en riesgo la atención de las verdaderas emergencias.
- h. Las Instituciones tendrían que iniciar una gestión de adquisición de infraestructura tecnológica, disponibilidad de espacio físico y contratación y capacitación de recurso humano, que respalde todo el proceso de atención de las llamadas a nivel nacional, requiriendo una inversión considerable y generando una multiplicidad en la infraestructura necesaria.
- i. Las Instituciones adscritas tendrían que realizar una inversión adicional para educar a la población en cuanto a los tipos de llamada que cada uno atiende, y los números a

12 de Setiembre de 2017
911-DI-2017-1595
Página 22 de 27

través de los cuales se atenderían sus llamadas, todo lo anterior aumentaría el costo operativo.

- j. No se contaría con canales de comunicación interinstitucionales para la atención de las emergencias cotidianas y cuando ocurren eventos de gran magnitud.

Por todo lo anterior, requiriendo asegurar el servicio de atención ciudadana de llamadas de emergencia al Sistema 9-1-1, se solicita a los señores y señoras diputadas la aprobación de la reforma a los artículos 3 inciso b), 7, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 19 y 20 de la Ley de Creación del Sistema de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, N°7566 del 18 de diciembre de 1995 y sus reformas.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

DECRETA:

**PROYECTO DE LEY FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1
REFORMA A LOS ARTÍCULO 3 INCISO b), 7, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 19 y 20 DE LA LEY
7566 CREACIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 911**

ARTÍCULO 1°. - Se reforman los artículos 3 inciso b), 7, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 19 y 20 de la Ley de Creación del Sistema de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, para que se lean de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 3.- Funciones

Son funciones del Sistema de Emergencias 9-1-1:

(...)

b) Fusionar de manera progresiva en el 9-1-1, como único número, todos los que atienden llamadas de auxilio en situaciones de emergencia.

(...)"

"ARTÍCULO 7.- Tasa de financiamiento

Para garantizar una oportuna y eficiente atención en las situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público se financiarán los costos que demanden el Sistema de Emergencias 9-1-1, así como el desarrollo y mejoramiento de las comunicaciones con las instituciones adscritas al Sistema.

Los contribuyentes de esta tasa son los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, quienes se beneficiarán del servicio y de la garantía de su permanencia y eficiente prestación.

Previa comprobación de los costos de operación e inversión del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el año siguiente, la Superintendencia de Telecomunicaciones fijará la tarifa porcentual correspondiente a más tardar el 30 de junio del año fiscal anterior. En el evento

que la Superintendencia no fije la tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior. La tarifa porcentual será determinada en función de los costos que demande la eficiente administración del sistema y en consideración con la proyección del monto de facturación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público para el siguiente ejercicio fiscal.

Los proveedores de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, en su condición de agente de percepción de esta tasa tributaria, incluirán en la facturación mensual de todos sus abonados y usuarios el monto correspondiente. Asimismo, deberán poner a disposición de la administración el Sistema de Emergencias 9-1-1 los fondos recaudados a más tardar un mes posterior al período de recaudación, mediante la presentación de una declaración jurada del período fiscal mensual.

Dichos agentes de percepción asumirán responsabilidad solidaria por el pago de esta tasa, en caso de no haber practicado la percepción efectiva. En caso de mora se aplicarán los intereses aplicables a deudas tributarias, de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, y la multa por concepto de morosidad prevista en el artículo 80 bis del Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

El monto de los mencionados intereses y multas no podrá considerarse, por ningún concepto, como costo de operación.

Además, el Sistema de Emergencias 9-1-1 se financiará con los aportes económicos de las instituciones integrantes de la Comisión Coordinadora, para lo cual quedan autorizadas por esta norma; asimismo, con las transferencias globales contenidas en los presupuestos de la República y las donaciones y legados de cualquier naturaleza, que se reciban para utilizarse en ese Sistema."

"ARTÍCULO 8.- Dirección

El Sistema funcionará bajo la autoridad de un Director, quien actuará como superior jerárquico y será nombrado por el Instituto Costarricense de Electricidad.

El Director se encargará de ejecutar los acuerdos de la Comisión Coordinadora y de nombrar el personal necesario para el funcionamiento y la administración eficiente del Sistema; procurará salvaguardar el nivel de especialización y capacitación del personal.

Dictara las resoluciones que correspondan, conforme a la ley, al cobro por el uso indebido del Sistema de Emergencia 9-1-1. Una vez firmes las resoluciones serán enviadas al departamento de facturación de los operadores de servicios de telecomunicaciones, para que las incluya en el recibo mensual correspondiente."

"ARTÍCULO 10.- Responsabilidad de los proveedores de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público

Son responsabilidades exclusivas de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público diseñar, adquirir, instalar, mantener, reponer y operar, técnica y administrativamente, un sistema de telecomunicaciones ágil, moderno y de alta calidad tecnológica, que permita atender y transferir las llamadas, según los requerimientos de los usuarios del Sistema.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, públicos o privados, que operen en el país deberán poner a disposición los recursos de infraestructura que el Sistema de Emergencias 9-1-1 requiera para el cumplimiento eficiente y oportuno de sus servicios, en aspectos que garanticen que las llamadas realizadas por la población deberán ser recibidas por los centros de atención que el Sistema habilite y se brindarán los datos de localización del usuario que disponga el acceso al servicio."

"ARTÍCULO 13.- Uso limitado del equipo

El Sistema de Emergencias 9-1-1 no podrá utilizar ningún equipo para intervenir las comunicaciones ni violar la privacidad de los ciudadanos, excepto si lo usa únicamente para identificar el número telefónico o aplicación de la cual se llama al Sistema."

"ARTÍCULO 14.- Leyes no aplicables

En cuanto al recurso humano exclusivamente, al Sistema de Emergencias 9-1-1 se le aplicará lo dispuesto en la Ley Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas

12 de Setiembre de 2017
911-DI-2017-1595
Página 26 de 27

del Sector Telecomunicaciones, N° 8660 del 29 de julio del 2008, toda vez que es un órgano adscrito al ICE."

"ARTÍCULO 16.- Prohibiciones

Prohíbese utilizar el Sistema de Emergencias 9-1-1 para realizar llamadas o reportes indebidos de falsas emergencias. Se consideran indebidos las llamadas o reportes con contenidos insultantes, bromistas, obscenos, deliberadamente falsas y, en general, todas las que con un juicio razonable de las circunstancias puedan determinarse que no están destinadas directamente a reportar emergencias, objetivo para el que fue establecido el Sistema."

"ARTÍCULO 17.- Recargo

Se aplicará una multa administrativa equivalente a un veinticinco por ciento (25%) del salario base de un oficinista 1, conforme lo determina el artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993, por una llamada o reporte indebido emanada en el lapso de un mes calendario del mismo servicio de telecomunicaciones. Cada una de las llamadas o reportes indebidos restantes que se realicen en el mismo mes calendario, desde el mismo servicio de telecomunicaciones, serán multados con un cinco por ciento (5%) adicional de un salario base, determinado en igual forma. La multa se aplicará al titular del servicio de telecomunicaciones, en su condición de responsable directo del buen uso del servicio que ha solicitado. Quedan excluidas de la aplicación de las multas prescritas anteriormente, las llamadas o reportes indebidos, realizados por personas con discapacidad mental, cualquiera que sea su edad."

"ARTÍCULO 19.- Cobro. *En la facturación del titular del servicio de telecomunicaciones, los proveedores de servicios incluirán la multa impuesta mediante resolución firme."*

"ARTÍCULO 20.- Destino del monto

El monto obtenido por recargos entrará al presupuesto del Sistema de Emergencias 9-1-1 y se utilizará para financiar campañas publicitarias y otras actividades educativas sobre el uso correcto de este Sistema por parte de los usuarios; además, deberá invertirse en mejorar los sistemas de comunicación y enlace con el Cuerpo de Bomberos, la Cruz Roja

12 de Setiembre de 2017
911-DI-2017-1595
Página 27 de 27

Costarricense, la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), las municipalidades de todo el país, la Comisión Nacional de Emergencias, el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) y las demás entidades, las instalaciones y el equipo propio, así como de las instituciones adscritas, relacionados directamente con la atención de las llamadas y reportes de emergencias. La Comisión Coordinadora deberá valorar, en el momento de preparar y aprobar el presupuesto ordinario, los proyectos que las instituciones antes mencionadas le presenten, y señalar cuáles serán incluidos para su financiamiento. Los servicios o bienes que las instituciones soliciten y que la Comisión Coordinadora apruebe serán trasladados a la institución solicitante en condición de donación; para ello, el Sistema queda autorizado expresamente."

Rige a partir de su publicación.

XXXXXXXXXXXXXX

DIPUTADOS

xx de setiembre de 2017

Anexo N°14



LA GACETA

Diario Oficial



Año CXXXIX

San José, Costa Rica, miércoles 25 de octubre del 2017

158 páginas

ALCANCE N° 255

PODER LEGISLATIVO

LEYES

PROYECTOS

DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

PODER EJECUTIVO

DECRETOS

N° 40700-MINAE

REGLAMENTOS

INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

PROYECTO DE LEY

**REFORMA DE LA LEY DE CREACIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS
9-1-1 Y SUS REFORMAS N.º 7566, DE DIECIOCHO DE DICIEMBRE
DEL AÑO DOS MIL CINCO, ARTÍCULOS 3 INCISO b),
7, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 19 Y 20**

Expediente N.º 20.539

ASAMBLEA LEGISLATIVA:

En 22 de años de existencia, desde su creación en 1995, el Sistema de Emergencias 9-1-1 ha podido cumplir a cabalidad el objetivo para el cual fue creado, sin embargo, se necesita la actualización de algunos parámetros que aseguren la continuidad del servicio ciudadano que se presta con eficiencia, considerando la evolución y dinamismo y apertura de la industria de telecomunicaciones así como el crecimiento de la población, el aumento en la cantidad de llamadas atendidas en el 9-1-1, el estado socioeconómico y de seguridad del país que presiona la cantidad de incidentes de emergencia que se atienden, todo lo cual afecta el entorno en que opera el Sistema de Emergencias 9-1-1, algunas de estas variables se muestran en la tabla 1.

Tabla 1: Evolución de las variables significativas del Sistema de Emergencias 9-1-1, 1995-2016

Variable	1995	2015	2016	Diferencia porcentual
Cobertura	GAM	Nacional	Nacional	
Población nacional*	3,428	4,832	4,890	43%
Despachos institucionales	8	25	32	300%
Llamadas al 9-1-1*	1,265	6,399	5,745	354%
Incidentes de emergencias*	177	1,051	1,175	563%
Posiciones en sala	12	24	30	150%
Cantidad de operadores	51	90	117	129%

*datos en miles

El aumento en la población y los avances en la tecnología han generado un aumento en la demanda del servicio, en desproporción con el crecimiento de la institución, razón por la cual, es necesario realizar una reforma de la ley, que permita cubrir las necesidades de la población y garantizar la modernización y aseguramiento del servicio a largo plazo. De la tabla 1 se observan los siguientes factores que inciden en la prestación del servicio:

- ✓ El crecimiento registrado en llamadas e incidentes de emergencias entre 1995 y el 2016 fue del orden del 354% y 563% respectivamente.
- ✓ La cantidad de posiciones en sala y la cantidad de operadores crecieron en menor proporción, en el orden del 150% y 129%, lo que denota los esfuerzos por maximizar el aprovechamiento de los recursos en sala.

Para mejorar el nivel de servicio actual, es requisito fundamental aumentar la inversión en redundancia de la infraestructura tecnológica -tanto software como hardware, así como la cantidad de operadores y posiciones en el centro de operaciones, que los ingresos que se reciben actualmente no permiten.

En la tabla 2 se muestra las estadísticas 2010-2016 que muestra el volumen del tráfico telefónico¹ y la cantidad de incidentes² que se generan a partir de este tráfico, los cuales son documentados y transferidos a las instituciones de respuesta respectivas. Nótese que el aumento de incidentes refleja una condición más crítica del servicio, asociada a la situación de seguridad e infraestructura del país.

Tabla 2: Evolución de las llamadas e incidencias atendidas en el Sistema de Emergencias 9-1-1, 2010-2015

Año	Llamadas atendidas	Incidentes registrados	Porcentaje de incidencias
2010	6.423.976	910.550	14,2%
2011	4.631.219	910.111	19,7%
2012	6.949.105	991.849	14,3%
2013	5.656.930	1.025.619	18,1%
2014	5.545.940	1.096.914	19,8%
2015	5.890.107	1.051.347	17,8%
2016	5.744.552	1.175.416	20,5%
2017*	5.444.396	1.244.516	22,9%

*Proyección estimada

Fuente: Área de Operaciones. Sistema de Emergencias 9-1-1

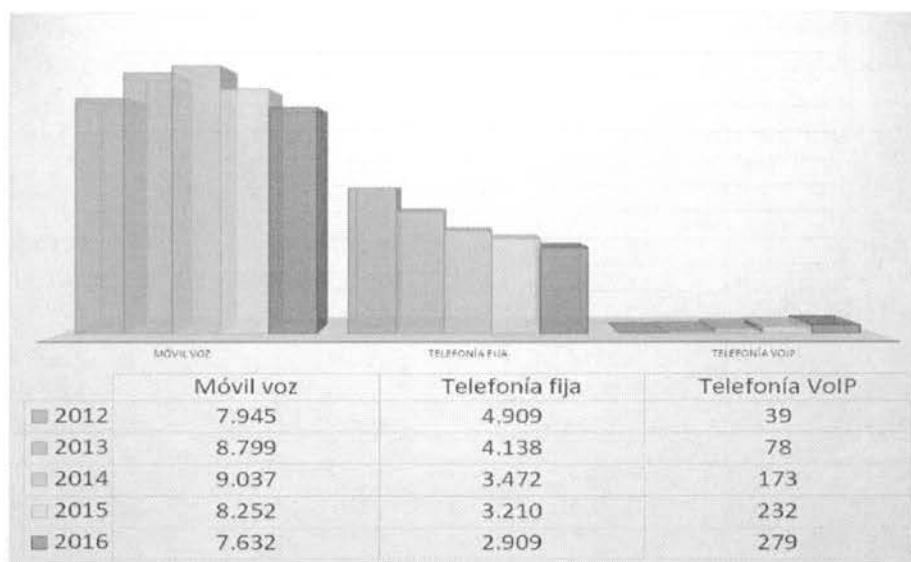
I. Análisis económico de los ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1
 En el gráfico 1 se presenta el volumen de minutos de voz a nivel nacional según tecnología, fija, móvil e IP del periodo 2012-2016, se evidencia una consistente tendencia a la baja en la cantidad total de minutos, del orden del 40% en telefonía fija, 4% en telefonía móvil que naturalmente, por el volumen que representa estos servicios, no se compensan con la tendencia al alza de la telefonía VoIP.

¹ Es la cantidad total de llamadas que se reciben en el sistema

² Es llamadas que se convierten en reportes de emergencia para ser atendidos por una institución de respuesta

La disminución constante del servicio de voz que se refleja en el gráfico 1 se traslada en forma literal a los ingresos percibidos por el Sistema de Emergencia 9-1-1, tendencia que, según las proyecciones de la Sutel, se mantendrá a la baja en los siguientes años. Entre el 2015 y el 2016, el uso de minutos de voz o llamadas en servicios móviles, cayó un 8% (620 millones de minutos) mientras que el consumo de datos de Internet aumentó en un 63% (más de 47.000 Terabytes). La tendencia mundial del uso de aplicaciones vía Internet, no solo ha impactado a los servicios de voz (llamadas), también a los servicios de mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) que cayeron en los últimos cinco años un 78% y 96% respectivamente.

Gráfico 1: Costa Rica: Evolución tráfico telefónico según tecnología, en millones de minutos, 2012-2016



Fuente: Elaboración propia con base en las Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones 2016, Sutel

En los últimos cuatro años, los costos de operación del Sistema de Emergencias 9-1-1 han presentado un aumento natural, debido al crecimiento del Sistema, sutilmente la inflación, y recién -el impacto del aumento del tipo de cambio del dólar en Costa Rica. Esta situación ha sido reconocida por la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), por ejemplo, en la resolución N.º RCS-34-2013, de 6 de febrero de 2013 "Resolución de solicitud de fijación de tarifa porcentual para el cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1", recomendó realizar un estudio "para valorar si el 1% de los servicios telefónicos gravados, establecido en la Ley es suficiente para que el Sistema de Emergencias 9-1-1 opere sin pérdidas". La sistemática reducción de los ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1, se ha acentuado en los últimos años y expone a un serio riesgo financiero a esta institución. Un resumen de la situación se presenta en la tabla 3.

Tabla 3: Sistema de Emergencias 9-1-1, Resumen de los requerimientos de financiamiento y fijaciones de Sutel con el tope máximo de tasa, periodo 2012-2017 en millones de colones

AÑO	Resolucion de SUTEL	Requerimiento de financiamiento	% Ingresos de telefonía (voz)	Monto fijado 1% por SUTEL	Ingresos reales
2012	RCS-080-2012	¢4.809	1,24%	¢3.888	¢3.817
2013	RCS-013-2014	¢6.113	1,76%	¢3.478	¢3.996
2014	RCS-010-2014	¢5.743	1,36%	¢4.221	¢4.007
2015	RCS-027-2015	¢5.338	1,14%	¢4.687	¢3.643
2016	RCS-059-2016	¢4.548	1,00%	¢4.590	¢4.091
2017	RCS-037-2017	¢4.447	1,25%	¢4.069	¢3.866
Promedio		¢5.166	1,29%	¢4.156	¢3.903
				-20%	-6%

Fuente: Elaboración propia con base en las resoluciones de fijación tarifaria Sutel

✓ La fijación tarifaria del periodo 2012-2017 debió ser en promedio, ¢5166 millones lo que implica al menos 1.29% de los servicios de “telefonía” facturados para cubrir los requerimientos de operación del Sistema de Emergencias 9-1-1.

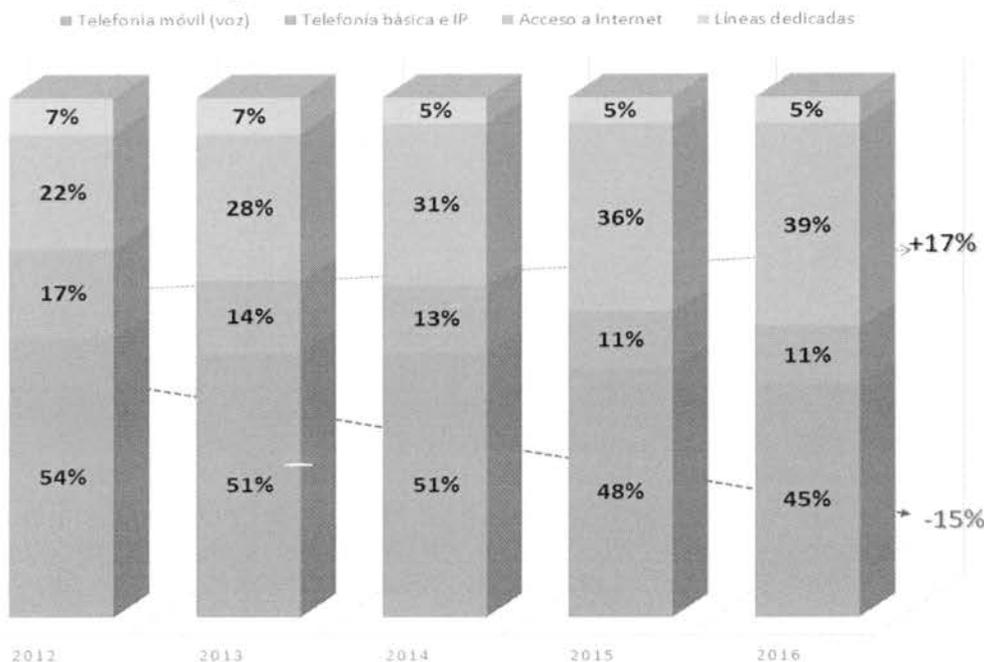
✓ Dado el tope establecido en la ley, solo se autorizó la tarifa del 1%, es decir, ¢4156 millones en promedio para el periodo en cuestión, lo que representa una reducción del 20% de los requerimientos, situación que ha inhibido la posibilidad de inversión. No obstante, la realidad se hace más compleja, porque los ingresos reales registrados por tasa de financiamiento, en promedio ha sido de ¢3903 millones, lo que implica ingresos menores en un 25% respecto a lo autorizado.

✓ A pesar de la autorización del regulador para el 2017, si el comportamiento de los ingresos 2018 se mantiene con la tendencia mostrada en el periodo 2014-2016, se estima que los ingresos alcancen la cifra de ¢3,866 millones de colones, (5%) menor al escenario estimado por el regulador en la fijación tarifaria correspondiente-, afectándose el desarrollo de los planes de operación del 9-1-1, e inhibiendo una vez más, la inversión, innovación, capacitación y campañas publicitarias educativas que el Sistema requiere según lo establecido en la ley.

Hay varias razones por las que se presenta este efecto, la más relevante es la reducción de los ingresos de los servicios de voz provenientes de la telefonía tradicional, tanto fija como móvil, como resultado del efecto sustitución que los servicios de telecomunicaciones han experimentado en el mercado y que se ha acentuado a partir de 2012, pues las facilidades de comunicación y aplicaciones a través de los datos (cuya tarifa vigente es plana), tales como WhatsApp, Skype, Viber, entre otros, tanto por mensajería, como por voz IP, han desplazado sustancialmente el consumo de servicios de telefonía móvil y fija tradicionales. Este

efecto se observa en el gráfico 2, elaborado con información del informe estadístico de Sutel 2016.

Gráfico 2: Costa Rica: Proporción del Ingreso total del Sector Telecomunicaciones según servicio en Costa Rica, 2012-2016



Fuente: Sutel, Estadísticas del sector de telecomunicaciones, Costa Rica 2016.

Respecto a los servicios de voz se observa que de 2012 al 2016:

✓ Por su lado, los ingresos por servicios de voz fijo y móvil tienden a reducirse en un 15% en forma combinada, dada la tendencia decreciente en la demanda de servicios de voz. Lo anterior a pesar de que, en el 2014 se aplicó y registró un incremento de la tarifa de voz fija de $\text{C}\$4.10$ a $\text{C}\$7.60$ por minuto³, por lo que se esperaba una mejora sustancial en los ingresos, situación que no se presentó, sino que como se observa en el gráfico 2, el peso porcentual de la voz fija se reduce ese año en un 1% respecto de 2013, pasando de 14% a 13%. La tendencia hasta el 2016, se ha mantenido a la baja porque el efecto del aumento de la tarifa es de carácter temporal y decreciente, tanto así que, a finales de 2016, se ha retornado al punto de ingresos que se tenía al momento previo al aumento tarifario de octubre 2013 (III trimestre de 2013).

✓ Por su lado, la tendencia decreciente de la demanda de servicios de voz móvil por su lado, se debe al aumento en el uso de teléfonos móviles “inteligentes” y la proliferación de aplicaciones OTT’s que representan servicios alternativos al consumo tradicional de voz. En Costa Rica el servicio de telefonía móvil ha experimentado un enorme crecimiento a partir de su liberalización en el 2010 y el ingreso por este concepto incluye tres servicios: voz, mensajería (SMS y MMS) y

³ Según autorización de Sutel mediante resolución RCS-26-2013 de 1 de setiembre de 2013.

datos móviles, de los cuales solo se tasa la voz móvil para el aporte que financia al Sistema de Emergencias de Costa Rica.

✓ Aunque la principal fuente del ingreso por telefonía móvil continúa siendo el servicio de voz, el ingreso 2016 de telefonía móvil registró una reducción del 3% respecto al 2015, en tanto que los servicios de mensajería SMS y MMS, han disminuido por quinto año de manera consecutiva según el informe emitido por Sutel.

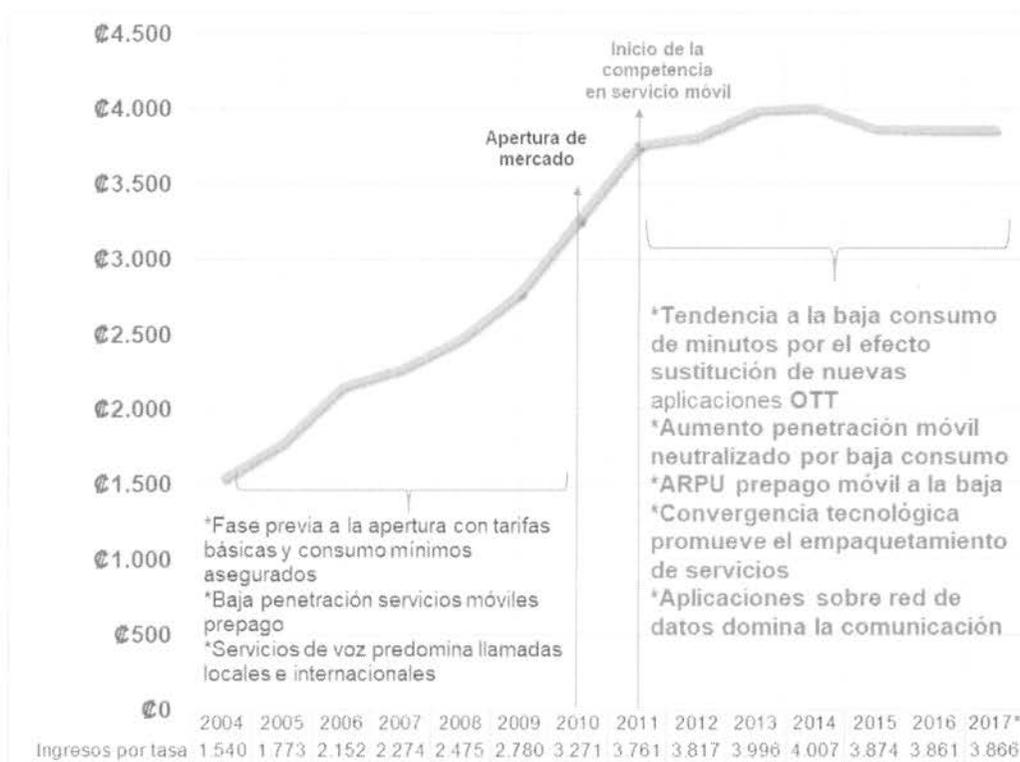
✓ En el agregado, el ingreso por red móvil (incluye voz y datos móviles) presentó un incremento del 5 % con respecto al año 2015, aumento sostenido desde hace cinco años, como resultado del uso de Internet en los dispositivos móviles. Aunque la telefonía móvil en Costa Rica alcanzó una penetración del 170% en 2016, la más alta en la historia del país, esto no se ha traducido en mejoras a los ingresos para el Sistema de Emergencias 9-1-1, que no captura estos incrementos.

La condición de la baja en el consumo y facturación de servicio de voz afecta drásticamente los ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1. El ingreso por acceso a Internet pasó de representar del 22% al 39% de los ingresos del sector de telecomunicaciones; sin embargo, no están incluidos en la tasa del 9-1-1.

✓ En concordancia con la disminución de los minutos de voz cursados, los suscriptores de líneas celulares, consumen menos en promedio, tanto en la modalidad post pago como prepago, por lo que se hace necesario repensar el modelo de ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Nótese la tendencia de los ingresos reales del Sistema de Emergencias 9-1-1, provenientes de la tasa que se muestra en el gráfico 3. La apertura de mercado se hizo efectiva a partir del 2010 cuando operadores de voz IP iniciaron operaciones en Costa Rica.

Gráfico 3: Sistema de Emergencias 9-1-1, Ingresos reales por fijación tarifaria en millones, 2004-2017



Fuente: Finanzas 9-1-1, con base en los estados financieros del Sistema de Emergencias 9-1-1

En noviembre 2011 inició la competencia en el mercado móvil con el lanzamiento comercial de las marcas Claro y Telefónica, y a partir de ahí se evidencia un fuerte desaceleramiento en los ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1.

La pendiente de la curva de ingresos se modifica justo a partir del 2011 y a partir del 2015 se registra una tendencia a la baja que seguirá acentuándose en los siguientes periodos, dado el comportamiento de la industria.

Ante esta circunstancia, el presupuesto institucional se ha contraído al nivel mínimo de operación y las partidas de inversión de los últimos tres años han sido cero, condición que no es sostenible en el tiempo debido a la misma obligación derivada del artículo 3 de la Ley N.º 7566 del Sistema de Emergencias 9-1-1 de mantener una red de comunicación de alto nivel técnico y óptima calidad. De la misma forma, el presupuesto destinado a la capacitación, innovación y educación de la población sobre el adecuado uso del Sistema de Emergencias que también son mandato de ley, se ha reducido a su mínima expresión.

Por lo tanto, al observar las tendencias analizadas y para fortalecer los ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1, se requiere una reforma a la ley, actualizando el

concepto de telefonía a "servicios de telecomunicaciones disponibles al público" según lo establecido en la Ley N.º 8660, que permita al 9-1-1 disponer de los recursos para financiar sus operaciones e inversiones; con lo cual será factible mantener el nivel de servicio en la atención de las llamadas de emergencias, e invertir en las soluciones informáticas que incorporen los avances tecnológicos, con lo cual se pueda brindar un servicio de clase mundial.

Proyección de ingresos y gastos 2018-2020

En esta sección se presenta la estimación de los escenarios presupuestarios sin la reforma de ley que evidencian de mejor forma la necesidad crítica de realizar la actualización del concepto telefonía por telecomunicaciones, considerando la evolución del sector telecomunicaciones de Costa Rica y los criterios antes mencionados que permita el financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1 en sus gastos de operación, así como de inversión e innovación que son requeridos para mejorar la prestación del servicio que la ley consignó desde su creación.

Respecto a los ingresos, se elaboran proyecciones donde se presume un decrecimiento moderado del orden del 3% para el año 2019 y del 4% en el 2020, considerando los datos estadísticos publicados por el órgano regulador Sutel, así como la tendencia a la baja en el consumo de servicios de voz mostrado en el sector.

En cuanto a los gastos proyectados, para el año 2018 se presentan dos escenarios:

a) Representa necesidades reales del Sistema de Emergencias 9-1-1 para la atención eficaz y eficiente del servicio, con crecimiento de personal como de servicios, considera necesidades de capacitación, así como de campañas educativas sobre el correcto uso del Sistema de Emergencias 9-1-1 por parte de la ciudadanía. Se incluye condiciones de redundancia en algunos servicios que aseguren la continuidad del servicio. A pesar de otras necesidades de infraestructura la inversión en este escenario es casi nula.

b) Conscientes de la crítica situación de financiamiento se elaboró un segundo escenario con gastos ineludibles, reduciendo las diferentes partidas de gasto al mínimo posible, y proyectando a tres años sobre esta base, el cual presupone algunos riesgos de continuidad operativa al presumir reducciones de gastos en temas fundamentales, pero que teniendo en cuenta las limitaciones de ingreso se presentan como premisas principales las siguientes consideraciones:

1- Las remuneraciones incluyen únicamente las plazas actuales, no hay crecimiento aun cuando hay necesidades de puestos tanto en el área de operaciones para mantener niveles de atención, soporte tecnológico para el fortalecimiento de la herramienta tecnológica que permite la recepción y trámite de llamadas, así como posiciones requeridas para cumplir con otras leyes como la Ley Nacional de Archivo.

2- Los contratos incluidos son los que son ineludibles para la operación del 9-1-1. Se consideran únicamente previsiones de crecimiento por tipo de cambio, y reajustes de precios de dichos contratos.

3- En los próximos dos años no se considera renovación activos, incluido equipo de cómputo, que es utilizado para la atención del servicio 24/7, salvo reposición de equipos de contingencia, que son necesarios para la continuidad del servicio.

4- En el año 2020 se considera imprescindible la renovación de equipo de cómputo de todas las posiciones de operadores y despachos institucionales, por deterioro u obsolescencia tecnológica.

5- Las transferencias corrientes se mantienen al nivel mínimo que corresponde a un 3,5% de las remuneraciones para la reserva de prestaciones legales, así como una provisión para eventuales indemnizaciones en procesos judiciales en contra del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Tabla 4. Sistema de Emergencias 9-1-1, Proyección de Ingresos y Gastos 2018-2020 en millones de colones

Rubro / Año	2018	2018 Ineludibles	2019	2020
Proyección de ingresos	₡ 4,101	₡ 4,101	₡ 3,978	₡ 3,819
Tendencia actual			-3%	-4%
Gastos				
Remuneraciones	₡ 3,532	₡ 2,899	₡ 3,000	₡ 3,120
Servicios	₡ 1,345	₡ 1,035	₡ 1,072	₡ 1,114
Materiales y Suministros	₡ 48	₡ 27	₡ 28	₡ 29
Bienes duraderos	₡ 34	₡ 18	₡ 18	₡ 139
Transferencias corrientes	₡ 136	₡ 122	₡ 126	₡ 81
Cuentas Especiales	₡ 4	₡ 0.5	₡ 1	₡ 1
Subtotal de Gastos	₡ 5,099	₡ 4,101	₡ 4,245	₡ 4,485
Superavit o deficit	₡ (998)	₡ -	₡ (267)	₡ (666)

En conclusión, la situación financiera refleja que a pesar de las medidas de ajuste que la institución ha implementado en años recientes, las proyecciones de ingresos requeridos para el pago de servicios contratados, no podrán ser cubiertos en un cercano plazo, lo que presiona a una reforma en condición crítica y urgente.

II- Fundamento básico de la modificación solicitada

Desde la apertura del mercado de las telecomunicaciones, se han realizados distintos esfuerzos por modificar la Ley N.º 7566 Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 a efecto de actualizar su condición al entorno, en particular, la relacionada con el financiamiento del Sistema.

Se tiene registro de varios proyectos de reforma, sin embargo, fue hasta enero 2015, fecha en que se ejecuta una efectiva separación administrativa y financiera contable del ICE, que la necesidad de modificación de la ley adquiere mayor dimensión. Durante el 2017, la baja en la recaudación de ingresos, aunado con el aumento del tipo de cambio ha agotado la holgura de los ingresos, si se analizan además las

condiciones de mercado recién publicadas por Sutel en el marco de las estadísticas del sector de telecomunicaciones 2016 y se vislumbran proyecciones a futuro, se estima crítico e imprescindible para el país la actualización de los términos que refieren la Ley de Creación del Sistema de Emergencias y su ajuste de conformidad con lo dispuesto en la Ley N.º 8642 Ley General de Telecomunicaciones (LGT).

El financiamiento actual y vigente se obtiene mediante la tasa que fija Sutel sobre los servicios de telefonía y que pagan todos los abonados, referidos en forma exclusiva a la voz fija, móvil e IP. Sin embargo, la tendencia mundial en el mercado de las telecomunicaciones responde a la convergencia tecnológica que viene dándose y a la sustitución entre los servicios tradicionales de telefonía por datos y aplicaciones OTT (over the top) de la que Costa Rica, naturalmente no escapa.

La realización del fin público que justificó la creación de la institución, requiere que se dote de capacidad y autonomía financiera al Sistema, de forma que pueda ejercer sus competencias y atribuciones, con capacidad financiera para hacer frente a los costos operativos y de inversión, así como mejorar su capacidad de gestión en función de los objetivos legales que le han sido encomendados. Los efectos de la sistemática reducción de ingresos de los últimos años inhiben de planificar la inversión que la plataforma tecnológica de avanzada que el país requiere que el Sistema de Emergencias incorpore, para una mejor atención. **Únicamente se requiere la actualización del término telefonía por telecomunicaciones y eliminar el tope máximo de la tasa del 1% que permite la ley, para brindar al Sistema el financiamiento necesario, cuyo porcentaje continúa siendo fijado por el regulador, para cubrir los costos y gastos de operación e inversión necesarios.**

Respecto a este último aspecto, se hace necesario mencionar que si bien la LGT refiere a los principios rectores de universalidad⁴ que deben privar en la prestación de servicios de telecomunicaciones⁵, y hace las definiciones de convergencia⁶, telecomunicaciones⁷ y servicio de telecomunicaciones disponibles al público⁸, no se refiere a la actualización del término "telefonía" en forma literal en las definiciones

⁴ Universalidad: Prestación de un mínimo de servicios de telecomunicaciones a los habitantes de todas las zonas y regiones del país, sin discriminación alguna en condiciones adecuadas de calidad y precio. Art. 3.a) Ley General de Telecomunicaciones, 8642.

⁵ Servicios de telecomunicaciones: servicios que consisten, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de telecomunicaciones. Incluyen los servicios de telecomunicaciones que se prestan por las redes utilizadas para la radiodifusión sonora o televisiva.

⁶ Convergencia: Posibilidad de ofrecer a través de una misma red diversos servicios, simultáneos o no, de telecomunicaciones, información, radiodifusión o aplicaciones informáticas. Art. 6.8 Ley General de Telecomunicaciones, 8642.

⁷ Telecomunicaciones: Toda transmisión, emisión y/o recepción de signos, señales, escritos, datos, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza por hilo, conductores, ondas radioeléctricas, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos. Art. 6.29 Ley General de Telecomunicaciones, 8642.

⁸ Servicios de telecomunicaciones disponibles al público: servicios que se ofrecen al público en general, a cambio de una contraprestación económica. Art. 6.23-24 Ley General de Telecomunicaciones, 8642.

de la ley, es por esto que en el momento de la apertura, no se logra ampliar la base del cálculo correspondiente a la tasa que financia al Sistema de Emergencia 9-1-1 al concepto de "telecomunicaciones disponibles al público", lo que deviene en la fijación únicamente sobre los servicios de voz tradicionales que tienden a la baja.

La evolución del término telefonía que trajo consigo la convergencia tecnológica, naturalmente implica no solo la transmisión de voz, sino de datos. Tanto es así, que, en el concepto más puro de servicio universal, se incluyen servicios de voz y banda ancha (datos) sin lugar a dudas, precisamente porque el acceso a Internet ha sido definido como un servicio sobre el que descansa el derecho fundamental a la comunicación e información. Muestra de lo anterior es Resolución 2010-010627 de las 08:31 horas de 18 de junio de 2010 de la Sala Constitucional.

En esta línea de pensamiento, es evidente que el crecimiento natural del servicio de Internet registrado en los últimos años, que ha sido el servicio que se usa en sustitución de la voz tradicional sea fija o móvil, debe quedar incorporado en la base de cálculo de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias, lo cual permitirá incorporar la evolución tecnológica en la plataforma de la institución.

III- Normativa existente

El 18 de diciembre de 1995 se aprobó la Ley N.º 7566, Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, adscrita al Instituto Costarricense de Electricidad, cuyo objetivo es:

"Participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes".

Esta ley ha sido reformada en cinco oportunidades:

- ✓ Ley de Reforma N.º 7663, de 21 marzo de 1997, ajustándose los artículos 1, 2, 4 y 9.
- ✓ Ley de Reforma N.º 7740, de 19 de diciembre de 1997 y consistió en que el 9-1-1 no puede participar en las intervenciones telefónicas.
- ✓ Ley de Reforma N.º 7949, de 30 de noviembre de 1999, relacionada con las multas administrativas para las llamadas obscenas, morbosas, insultantes o para reportar situaciones de falsa emergencia.
- ✓ Ley de Reforma N.º 8642, de 30 de junio de 2008, relacionada con la tasa de financiamiento y la responsabilidad de los proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- ✓ Ley de Reforma N.º 8768, de 23 de setiembre de 2009, relacionada con el proceso de cobro de multas por las llamadas indebidas al 9-1-1.

IV- Caracterización del servicio y operación del Sistema de Emergencias 9-1-1

El Sistema de Emergencias 9-1-1 integra operacionalmente las instituciones que participan en la atención de las emergencias cotidianas y desastres de la población en nuestro país, mediante el uso de un único número de tres dígitos (9-1-1) se lleva a cabo la **recepción y tramitación** de los eventos que se coordinan por medio de protocolos y procedimientos conjuntos de atención para los diversos tipos de emergencia, que son oficializados por los representantes de la Comisión Coordinadora.

En la actualidad, el Sistema de Emergencias 9-1-1 está conformado **operativamente** por las siguientes instituciones:



De conformidad con el mandato de ley, el Sistema de Emergencias 9-1-1 se ha conceptualizado como un servicio público básico esencial para la población, por lo que reviste de una importancia mayor al ser un proyecto país referente para todas las instituciones involucradas en la atención e investigación social de las emergencias y que se caracteriza por los siguientes aspectos:

- 1- A través de un único número de tres dígitos, se puede reportar cualquier emergencia, acortando los tiempos de respuesta y asegurándose una acción operacional conjunta con una sola llamada.
- 2- Se cuenta con un sistema tecnológico que permite llevar a cabo la recepción, documentación, trámite y transferencia de la llamada que el usuario realiza,

coordinando con todas las instituciones adscritas al Sistema, la respuesta a la emergencia.

- 3- Se mantiene la confidencialidad de la información.
- 4- Es de cobertura nacional.
- 5- Facilita la comunicación ágil y oportuna a través de líneas dedicadas.
- 6- Integra a las instituciones de respuesta en la atención de los eventos de emergencia por medio de protocolos y procedimientos interinstitucionales.
- 7- Inicia la acción conjunta de las instituciones de respuesta desde el ingreso de la llamada.
- 8- Mantiene una atención permanente las 24 horas los 365 días del año.
- 9- Los datos estadísticos generados por el 9-1-1, contribuyen con información para el informe del Estado de la Nación, y además ayudan a las instituciones a planificar sus operaciones, identificando situaciones específicas en distritos, cantones o provincias, por hora, día, mes y año, así como fortalecer los recursos en los sectores que lo necesiten.
- 10- El 9-1-1 equipa a los centros de comunicación institucionales (despachos) con los activos necesarios para garantizar la operación del Sistema y la continuidad del servicio.
- 11- La información del trámite de las llamadas al 9-1-1 así como, la grabación digital de estas, garantiza un respaldo para la seguridad jurídica del usuario y de las autoridades judiciales y otras entidades.

V- Riesgos de no gestionar la actualización a la ley

El Sistema de Emergencias 9-1-1 ha jugado un papel fundamental en el desarrollo del país en la atención de las llamadas de emergencias de la población, y su coordinación con las instituciones de respuesta en las últimas dos décadas, manteniendo básicamente su misma estructura de ley en cuanto a su organización y a las fuentes de financiamiento.

El crecimiento social, poblacional, las necesidades de accesos a servicios, el aumento de la criminalidad y todos los factores sociales que afectan el desarrollo humano así como, el avance en materia de telecomunicaciones y el surgimiento de las nuevas tecnologías, hace necesario que se aseguren los recursos necesarios para incorporar nuevos medios de comunicación y otros cambios no avistados en la norma original y que son fundamentales para garantizar la prestación del servicio de forma oportuna y eficiente, y que le permita a la institución una mayor adaptabilidad al entorno.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 **es modelo a nivel latinoamericano** en cuanto a la coordinación e integración en la atención de llamadas, a pesar de la falta de actualización que se ha sufrido en la última década por las limitaciones de inversión en tecnología e innovación. Su fortalecimiento es una responsabilidad histórica para las instituciones que intervienen en el proceso, ya que de no existir el 9-1-1 el país se enfrentaría a un retroceso y conllevaría a consecuencias que afectarían tanto a la población como a las instituciones adscritas, algunas que se pueden mencionar son:

- a) Los ciudadanos tendrían que llamar independientemente a cada una de las instituciones de respuesta, perdiéndose la integración de un único número de emergencia. El acceso único simplifica la realización de estas llamadas, en especial para personas con discapacidad, adultos mayores, niños, entre otros.
- b) Cada una de las instituciones tendría que adaptar o desarrollar su infraestructura tecnológica para poder recibir, documentar y tramitar las llamadas de emergencias de su competencia.
- c) Si cada institución recibe y tramita de forma aislada sus propias emergencias, se perdería la oportunidad de la acción conjunta, lo que a su vez se reflejaría en un aumento de los costos de operación y el riesgo de desatención de alguna de las instituciones.
- d) Los tiempos de atención y respuesta podrían resultar más prolongados.
- e) No se podría medir la calidad, eficiencia y la generación de datos estadísticos de la atención de las emergencias de forma conjunta.
- f) El usuario tendría que solicitar información a cada una de las instituciones de respuesta para certificar un evento en asuntos judiciales. En la actualidad toda la información es custodiada en forma centralizada por el 9-1-1.
- g) El Sistema de Emergencia 9-1-1 filtra todas aquellas llamadas indebidas y falsas para evitar que las instituciones de respuestas desperdicien recursos por salidas en falso, y esto pone en riesgo la atención de las verdaderas emergencias.
- h) Las instituciones tendrían que iniciar una gestión de adquisición de infraestructura tecnológica, disponibilidad de espacio físico y contratación y capacitación de recurso humano, que respalde todo el proceso de atención de las llamadas a nivel nacional, requiriendo una inversión considerable y generando una multiplicidad en la infraestructura necesaria.
- i) Las instituciones adscritas tendrían que realizar una inversión adicional para educar a la población en cuanto a los tipos de llamada que cada uno atiende, y los números a través de los cuales se atenderían sus llamadas, todo lo anterior aumentaría el costo operativo.

j) No se contaría con canales de comunicación interinstitucionales para la atención de las emergencias cotidianas y cuando ocurren eventos de gran magnitud.

Por todo lo anterior, requiriendo asegurar el servicio de atención ciudadana de llamadas de emergencia al servicio 9-1-1, se solicita a los señores y señoras diputadas la aprobación de la reforma a los artículos 3 inciso b), 7, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 19 y 20 de la Ley de Creación del Sistema de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1, N.º 7566, del 18 de diciembre de 1995 y sus reformas.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA
DECRETA:

**REFORMA DE LA LEY DE CREACIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS
9-1-1 Y SUS REFORMAS N.º 7566, DE DIECIOCHO DE DICIEMBRE
DEL AÑO DOS MIL CINCO, ARTÍCULOS 3 INCISO b),
7, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 19 Y 20**

ARTÍCULO ÚNICO- Se reforman los artículos 3 inciso b), 7, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 19 y 20 de la Ley de Creación del Sistema de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 y sus reformas N.º 7566, de dieciocho de diciembre del año dos mil cinco, para que se lean de la siguiente manera:

Artículo 3- Funciones

Son funciones del Sistema de Emergencias 9-1-1:

(...)

b) Fusionar de manera progresiva en el 9-1-1, como único número, todos los que atienden llamadas de auxilio en situaciones de emergencia.

(...)

Artículo 7- Tasa de financiamiento

Para garantizar una oportuna y eficiente atención en las situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público se financiarán los costos que demanden el Sistema de Emergencias 9-1-1, así como el desarrollo y mejoramiento de las comunicaciones con las instituciones adscritas al Sistema.

Los contribuyentes de esta tasa son los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, quienes se beneficiarán del servicio y de la garantía de su permanencia y eficiente prestación.

Previa comprobación de los costos de operación e inversión del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el año siguiente, la Superintendencia de Telecomunicaciones fijará la tarifa porcentual correspondiente a más tardar el 30 de junio del año fiscal anterior. En el evento que la Superintendencia no fije la tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior. La tarifa porcentual será determinada en función de los costos que demande la eficiente administración del Sistema y en consideración con la proyección del monto de facturación de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público para el siguiente ejercicio fiscal.

Los proveedores de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, en su condición de agente de percepción de esta tasa tributaria, incluirán en la facturación mensual de todos sus abonados y usuarios el monto correspondiente. Asimismo, deberán poner a disposición de la administración el Sistema de Emergencias 9-1-1 los fondos recaudados a más tardar un mes posterior al periodo de recaudación, mediante la presentación de una declaración jurada del periodo fiscal mensual.

Dichos agentes de percepción asumirán responsabilidad solidaria por el pago de esta tasa, en caso de no haber practicado la percepción efectiva. En caso de mora se aplicarán los intereses aplicables a deudas tributarias, de conformidad con el artículo 57 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, y la multa por concepto de morosidad prevista en el artículo 80 bis del Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

El monto de los mencionados intereses y multas no podrá considerarse, por ningún concepto, como costo de operación.

Además, el Sistema de Emergencias 9-1-1 se financiará con los aportes económicos de las instituciones integrantes de la Comisión Coordinadora, para lo cual quedan autorizadas por esta norma; asimismo, con las transferencias globales contenidas en los presupuestos de la República y las donaciones y legados de cualquier naturaleza, que se reciban para utilizarse en ese Sistema.

Artículo 8- Dirección

El Sistema funcionará bajo la autoridad de un director, quien actuará como superior jerárquico y será nombrado por el Instituto Costarricense de Electricidad.

El director se encargará de ejecutar los acuerdos de la Comisión Coordinadora y de nombrar el personal necesario para el funcionamiento y la administración eficiente del Sistema; procurará salvaguardar el nivel de especialización y capacitación del personal.

Dictar las resoluciones que correspondan, conforme a la ley, al cobro por el uso indebido del Sistema de Emergencia 9-1-1. Una vez firmes las resoluciones serán enviadas al departamento de facturación de los operadores de servicios de telecomunicaciones, para que las incluya en el recibo mensual correspondiente.

Artículo 10- Responsabilidad de los proveedores de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público

Son responsabilidades exclusivas de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público: diseñar, adquirir, instalar, mantener, reponer y operar, técnica y administrativamente, un sistema de telecomunicaciones ágil, moderno y de alta calidad tecnológica, que permita atender y transferir las llamadas, según los requerimientos de los usuarios del Sistema.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, que operen en el país deberán poner a disposición los recursos de infraestructura que el Sistema de Emergencias 9-1-1 requiera para el cumplimiento eficiente y oportuno de sus servicios, en aspectos que garanticen que las llamadas realizadas por la población deberán ser recibidas por los centros de atención que el Sistema habilite y se brindarán los datos de localización del usuario que disponga el acceso al servicio.

Artículo 13- Uso limitado del equipo

El Sistema de Emergencias 9-1-1 no podrá utilizar ningún equipo para intervenir las comunicaciones ni violar la privacidad de los ciudadanos, excepto si lo usa únicamente para identificar el número telefónico o aplicación de la cual se llama al Sistema.

Artículo 14- Leyes no aplicables

En cuanto al recurso humano exclusivamente, al Sistema de Emergencias 9-1-1 se le aplicará lo dispuesto en la Ley Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, N.º 8660, de 29 de julio de 2008, toda vez que es un órgano adscrito al ICE.

Artículo 16- Prohibiciones

Prohíbese utilizar el Sistema de Emergencias 9-1-1 para realizar llamadas o reportes indebidos de falsas emergencias. Se consideran indebidos las llamadas o reportes con contenidos insultantes, bromistas, obscenos, deliberadamente falsas y, en general, todas las que con un juicio razonable de las circunstancias puedan determinarse que no están destinadas directamente a reportar emergencias, objetivo para el que fue establecido el Sistema.

Artículo 17- Recargo

Se aplicará una multa administrativa equivalente a un veinticinco por ciento (25%) del salario base de un oficinista 1, conforme lo determina el artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993, por una llamada o reporte indebido emanada en el lapso de un mes calendario del mismo servicio de telecomunicaciones.

Cada una de las llamadas o reportes indebidos restantes que se realicen en el mismo mes calendario, desde el mismo servicio de telecomunicaciones, serán multados con un cinco por ciento (5%) adicional de un salario base, determinado en

igual forma. La multa se aplicará al titular del servicio de telecomunicaciones, en su condición de responsable directo del buen uso del servicio que ha solicitado.

Quedan excluidas de la aplicación de las multas prescritas anteriormente, las llamadas o reportes indebidos, realizados por personas con discapacidad mental, cualquiera que sea su edad.

Artículo 19- Cobro. En la facturación del titular del servicio de telecomunicaciones, los proveedores de servicios incluirán la multa impuesta mediante resolución firme.

Artículo 20- Destino del monto

El monto obtenido por recargos entrará al presupuesto del Sistema de Emergencias 9-1-1 y se utilizará para financiar campañas publicitarias y otras actividades educativas sobre el uso correcto de este Sistema por parte de los usuarios; además, deberá invertirse en mejorar los sistemas de comunicación y enlace con el Cuerpo de Bomberos, la Cruz Roja Costarricense, la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), las municipalidades de todo el país, la Comisión Nacional de Emergencias, el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), el Instituto Nacional de las Mujeres (Inamu) y las demás entidades, las instalaciones y el equipo propio, así como de las instituciones adscritas, relacionados directamente con la atención de las llamadas y reportes de emergencias.

La Comisión Coordinadora deberá valorar, en el momento de preparar y aprobar el presupuesto ordinario, los proyectos que las instituciones antes mencionadas le presenten, y señalar cuáles serán incluidos para su financiamiento. Los servicios o bienes que las instituciones soliciten y que la Comisión Coordinadora apruebe serán trasladados a la institución solicitante en condición de donación; para ello, el Sistema queda autorizado expresamente.

Rige a partir de su publicación.

Silvia Vanessa Sánchez Venegas

Gerardo Fabricio Alvarado Muñoz

Karla Vanessa Prendas Matarrita

William Alvarado Bogantes

Marta Arabela Arauz Mora

Franklin Corella Vargas

Ligia Elena Fallas Rodríguez

Jorge Arturo Arguedas Mora

Rolando González Ulloa
Diputadas y diputados

NI - 12031 - 2017



Referencia

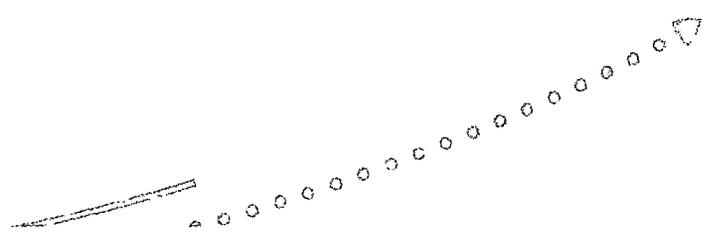
El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Mercados, hace referencia que el **NI-12151-2017** con los folios del **0748** al **0751** del expediente **GCO-TMI-01720-2017**, son confidenciales por lo cual se extraen para conformar el legajo correspondiente.



Tatiana Bejarano Muñoz
Especialista de Gestión Documental



sutel
Telecomunicaciones
para todos



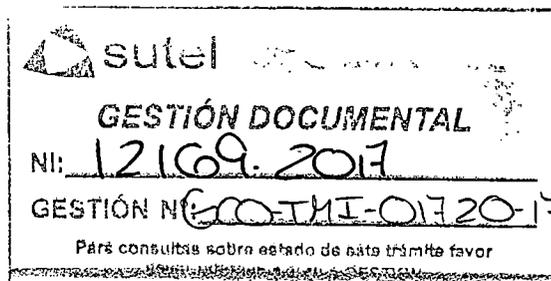
Información adicional

Mora Quirós César Antonio <Cmoraq@911.go.cr>

mar 31/10/2017 03:44 p.m.

Para: Gestion Documental <gestiondocumental@sutel.go.cr>;

Cc: Yuliana Ugalde <yuliana.ugalde@sutel.go.cr>;



📎 8 archivos adjuntos (885 KB)

Anexo 1 Informe de cumplimiento de plan operativo 2017.xlsx; Anexo 2a Póliza 113 Reversión intereses corto plazo.pdf; Anexo 2b Póliza 115 Reversión principal deuda corto plazo.pdf; Anexo 2c Póliza 123 Reversión principal deuda Largo Plazo.pdf; Anexo 2d Póliza 234 Reclasificación cuenta de otros ingresos del período largo plazo.pdf; Anexo 2e Póliza 235 Reclasificación cuenta de otros ingresos Corto Plazo.pdf; Anexo 2f Póliza 233 Reclasificación cuenta otros ingresos.pdf; Información adicional para solicitud de fijación tarifaria Sistema de emergencias 9-1-1.docx;

Buenas tardes, favor adicionar esta información a la solicitud tarifaria 2018 para el Sistema de Emergencias 9-1-1.

César

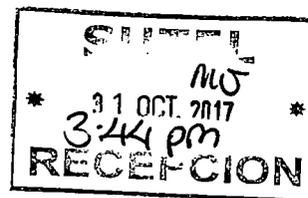
Mora Quirós

FINANZAS

SOPORTE A LA GESTION

Tel. (506) 2522-2700

Fax (506) 2522-2764 / San José, Costa Rica



----LIBERACION DE RESPONSABILIDAD---- Este mensaje de correo, puede contener información confidencial, propietaria o con derechos reservados y privilegios legales asociados, para el uso de su destinatario. Si usted no es el interesado por favor elimínelo, no lo divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. La Superintendencia de Telecomunicaciones no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a soporte@sutel.go.cr.

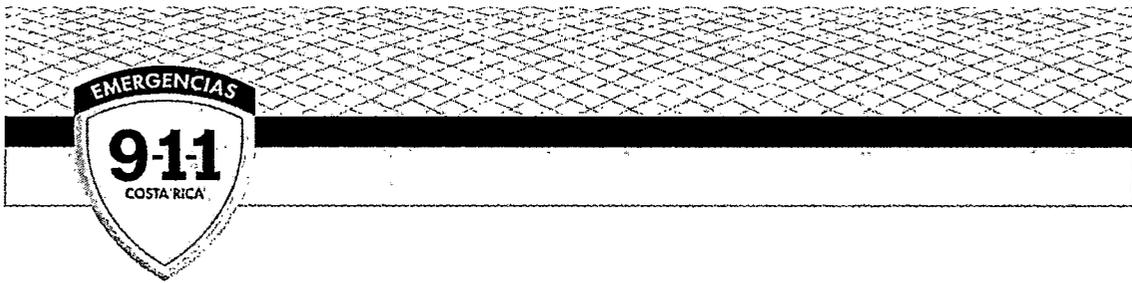
----DISCLAIMER---- This email message may contain confidential, proprietary or copyrighted and legal privileges associated to the use of the addressee. If you are not the intended recipient please erase it, do not disclose, reproduce or distribute to others. The Superintendencia de Telecomunicaciones is not responsible for any damage caused by its dissemination. Thank you for report the abuse sending an email to soporte@sutel.go.cr.



INFORMACION ADICIONAL PARA SOLICITUD DE FIJACIÓN TARIFARIA

Año 2018

25 DE OCTUBRE DE 2017
SISTEMA DE EMERGENCIAS 911

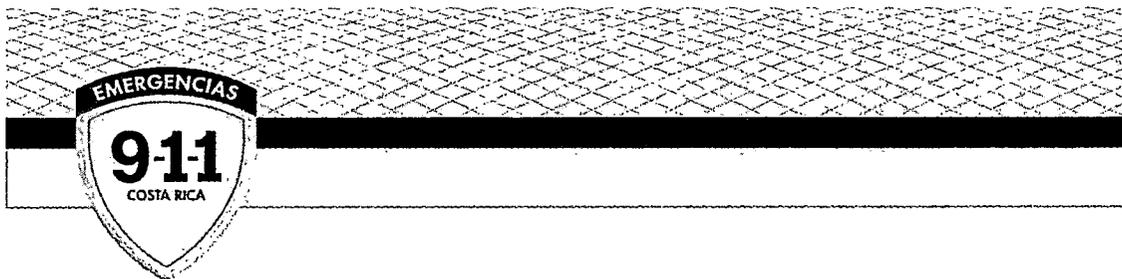


Contenido

1.Punto 8. Cumplimiento plan operativo 2017. 2

2.Punto 10. Asientos de ajuste. 2

Lista de Anexos 3



Información adicional

Se presenta información adicional de resolución RCS-155-2017, se presenta según lo solicitado en 08368-SUTEL-DGM-2017.

1. Punto 8. Cumplimiento plan operativo 2017.

Se adjunta en el Anexo N° 1 el Informe de cumplimiento del plan operativo anual al mes de agosto de 2017, los cuales todos corresponden a prioridad 1, cabe destacar que no se asignaron más recursos al presupuesto 2017 por las limitaciones en cuanto al ingreso que ha comentado en varios apartados de este estudio.

2. Punto 10. Asientos de ajuste.

Se detalla cada anexo con una breve explicación de asiento realizado:

Anexo 2a: Reversión de la provisión para el pago de intereses según convenio de deuda contra Superávit o Déficit Acumulado.

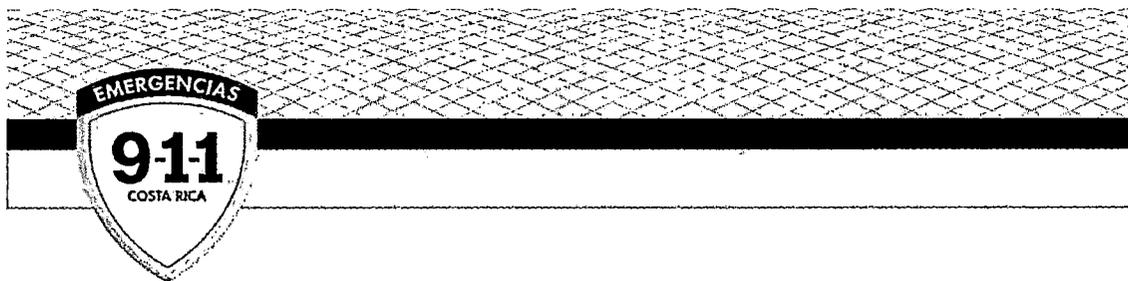
Anexo 2b: Reversión de la deuda a corto plazo contra Superávit o Déficit acumulado.

Anexo 2c: Reversión de la deuda a largo plazo contra Superávit o Déficit acumulado.

Anexo 2d: Reclasificación de la deuda (mejor criterio experto) contra otros ingresos del periodo.

Anexo 2e: Reclasificación de la deuda (mejor criterio experto) contra otros ingresos del periodo.

Anexo 2f: Reclasificación de los intereses (mejor criterio experto) contra otros ingresos del periodo.



1. Lista de Anexos

Anexo No 1 Informe de cumplimiento de plan operativo 2017

Anexo No 2a, 2b, 2c, 2d, 2e, 2dAsientos contables referidos al convenio de Deuda

Sistema de Emergencias 9-1-1
Reporte de Pólizas Contabilizadas

24/10/2017

Concepto: Asientos de Diario

Póliza:113		Fecha Doc:20/09/2017		Ref:	Doc:20092017	Año:2017		Mes:9	
Descripción:Asiento de reversión por Títulos y valores de la deuda pública interna a pagar c/p - Intereses deve						Afectó Presupuesto: NO Afectó Pagado: NO			
Justificación:Asiento de reversión por Títulos y valores de la deuda pública interna a pagar c/p - Intereses devengados deuda ICE									
Lin.	Ofic.	Doc.	Descripción	Ref	Cuenta	Desc. Cuenta	Monto Ori. TC	Débitos	Créditos
1	99	01501247...	asiento de reve...	0150124720170002-1-2-01-01-03-1-16151-1-01		títulos y valor...	421,827,227.721.00	421,827,227.72	0.00
2	99	20092017	asiento de reve...	05012472017 0003-1-5-01-01-01-1-99999-1-01		superavit o def...	269,169,387.811.00	0.00	269,169,387.81
3	99	20092017	asiento de reve...	0150124720170005-2-1-02-02-05-1-16151-1-01-9-00-00-01-01-10		intereses sobre...	152,657,839.911.00	0.00	152,657,839.91
Total Póliza: 113								<u>421,827,227.72</u>	<u>421,827,227.72</u>
Elaborado por el usuario maguilar el día 25/09/2017						Aplicado por el usuario: maguilar el día 25/09/2017			
Total Concepto: 0 Asientos de Diario								<u>421,827,227.72</u>	<u>421,827,227.72</u>

Sistema de Emergencias 9-1-1
Reporte de Pólizas Contabilizadas

24/10/2017

Concepto: Asientos de Diario**Póliza:**115**Fecha Doc:**20/09/2017**Ref:**015012472017**Doc:**015012472017**Año:**2017**Mes:**9**Descripción:**Asiento de reversión Convenio Deuda a Corto Plazo ICE - 9-1-1**Afectó Presupuesto:** NO **Afectó Pagado:** NO**Justificación:**Asiento de reversión Convenio Deuda a Corto Plazo ICE - 9-1-1

Lin.	Ofic.	Doc.	Descripción	Ref	Cuenta	Desc. Cuenta	Monto Ori.	TC	Débitos	Créditos
1	99	01501247...	asiento de reve...	0150124720170002-1-1-04-99-99-1-16151-1-01	otros documento...		361,462,960.00	1.00	361,462,960.00	0.00
2	99	01501247...	asiento de reve...	0150124720170003-1-5-01-01-01-1-99999-1-01	superavit o def...		361,462,960.00	1.00	0.00	361,462,960.00
Total Póliza: 115									361,462,960.00	361,462,960.00
Elaborado por el usuario maguilar el día 25/09/2017									361,462,960.00	361,462,960.00
Aplicado por el usuario: maguilar el día 25/09/2017									361,462,960.00	361,462,960.00
Total Concepto: 0 Asientos de Diario									361,462,960.00	361,462,960.00

Sistema de Emergencias 9-1-1
Reporte de Pólizas Contabilizadas

24/10/2017

Concepto: Asientos de Diario

Póliza:123		Fecha Doc:20/09/2017	Ref:015012472017	Doc:015012472017	Año:2017	Mes:9	Afectó Presupuesto: NO Afectó Pagado: NO	
Lin.	Ofic.	Descripción	Ref	Cuenta	Desc. Cuenta	Monto Ori. TC	Débitos	Créditos
Descripción:reversión Cuenta por pagar ICE								
1	99	01501247...reversión cuent...	0150124720170002-2-1-04-99-99-1-16151-1-01	otros documento...		5,060,480,841.06	5,060,480,841.06	0.00
2	99	01501247...reversión cuent...	0150124720170003-1-5-01-01-1-99999-1-01	superavit o def...		5,060,480,841.06	0.00	5,060,480,841.06
Total Póliza: 123							5,060,480,841.06	5,060,480,841.06
Elaborado por el usuario maguilar el día 25/09/2017						Aplicado por el usuario: maguilar el día 25/09/2017		
Total Concepto: 0 Asientos de Diario							5,060,480,841.06	5,060,480,841.06

Sistema de Emergencias 9-1-1
Reporte de Pólizas Contabilizadas

24/10/2017

Concepto: Asientos de Diario**Póliza:**234**Fecha Doc:**20/09/2017**Ref:**015012472017**Doc:**015012472017**Año:**2017**Mes:**9**Descripción:**Asiento de reversión Convenio Deuda ICE - 9-1-1**Afectó Presupuesto:** NO **Afectó Pagado:** NO

Lin.	Ofic.	Doc.	Descripción	Ref	Cuenta	Desc. Cuenta	Monto Ori.	TC	Débitos	Créditos
1	99	01501247...	reversión cuent...	0150124720170004-9-9-99-99-01-1-99999-1-01-0-0-0-00-00-0-01	tasa tributaria...		5,060,480,841.06	1.00	0.00	5,060,480,841.06
2	99	01501247...	reversión cuent...	0150124720170003-1-5-01-01-01-1-99999-1-01	superavit o def...		5,060,480,841.06	1.00	5,060,480,841.06	0.00

Total Póliza: 234

Elaborado por el usuario maguilar el día 11/10/2017

Aplicado por el usuario: maguilar el día 11/10/2017

Total Concepto: 0 Asientos de Diario

5,060,480,841.06 5,060,480,841.06

Sistema de Emergencias 9-1-1
Reporte de Pólizas Contabilizadas

31/10/2017

Concepto: Asientos de Diario

Póliza: 233				Fecha Doc: 20/09/2017	Ref: 015012472017	Doc: 015012472017	Año: 2017		Mes: 9
Descripción: Asiento de reversión Convenio Deuda ICE - 9-1-1						Afectó Presupuesto: NO		Afectó Pagado: NO	
Lin.	Ofic.	Doc.	Descripción	Ref	Cuenta	Desc. Cuenta	Monto Ori. TC	Débitos	Créditos
1	99	01501247...	asiento de reve...	0150124720170004-9-9-99-99-01-1-99999-1-01-0-0-0-0-00-0-0-01	tasa tributaria...	421,827,227.72	1.00	0.00	421,827,227.72
2	99	20092017	asiento de reve...	05012472017 0003-1-5-01-01-01-1-99999-1-01	superavit o def...	269,169,387.81	1.00	269,169,387.81	0.00
3	99	20092017	asiento de reve...	0150124720170005-2-1-02-02-05-1-16151-1-01-9-00-00-01-01-10	intereses sobre...	152,657,839.91	1.00	152,657,839.91	0.00
Total Póliza: 233							421,827,227.72	421,827,227.72	
Elaborado por el usuario maguilar el día 11/10/2017						Aplicado por el usuario: maguilar el día 11/10/2017			
Total Concepto: 0 Asientos de Diario							421,827,227.72	421,827,227.72	

REFERENCIA

El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Mercados, hace referencia que los NI de la siguiente lista con los folios del **0763** al **0795** del expediente **GCO-TMI-01720-2017**, son confidenciales por lo cual se extraen para conformar el legajo correspondiente.

NI-12383-2017

NI-12395-2017

NI-12419-2017

NI-12420-2017

NI-12431-2017

NI-12473-2017

NI-12482-2017

NI-12874-2017

NI-12433-2017

NI-12438-2017

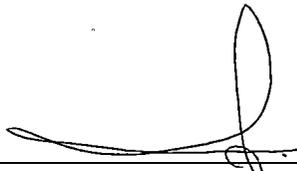
NI-12165-2017

NI-12452-2017

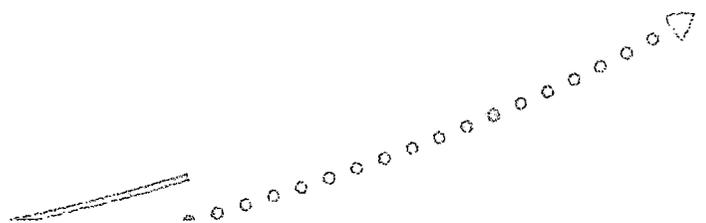
NI-12463-2017

NI-12477-2017

NI-12827-2017



Alba Nidia Rodríguez
Jefa en Gestión Documental



10 de noviembre del 2017
09234-SUTEL-SCS-2017

Señores
Walther Herrera Cantillo
Cinthya Arias Leitón
Dirección General de Mercados

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 079-2017 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 8 de noviembre del 2017, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 011-079-2017

1. Dar por recibido el oficio 8975-SUTEL-DGM-2017, de fecha 03 de noviembre del 2017, por medio del cual la Dirección General de Mercados hace del conocimiento del Consejo la solicitud tarifaria del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el periodo 2018, por concepto del 1% que se cobra en la facturación de los servicios de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicaciones).
2. Dar admisibilidad a la solicitud tarifaria planteada por el Sistema de Emergencias 9-1-1 para el año 2018 y continuar con el procedimiento establecido, según lo indicado en el oficio citado en el numeral anterior.
3. Instruir a la Dirección General de Mercados para que solicite a la Dirección General de Protección al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el inicio de los trámites de convocatoria e instrucción formal del proceso de audiencia pública para la fijación de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 911 para el periodo 2018. Adicionalmente, solicitar a dicha Dirección que preparen el documento de la convocatoria a audiencia pública, así como las gestiones con las distintas sedes, la documentación con los datos que se deben publicar en al menos dos diarios de circulación nacional y en el diario oficial La Gaceta, la elaboración del acta, informes y eventualmente las resoluciones de prevención de requisitos formales o de rechazo de oposiciones presentadas durante el proceso de audiencia, así como cualquier otra gestión que se requiera.

ACUERDO FIRME NOTIFÍQUESE

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme. -

Atentamente,
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Firmado digitalmente por: LUIS
ALBERTO CASCANTE ALVARADO
(FIRMA)
Fecha: 2017.11.10 09:24:20 -06'00'

Luis Alberto Alvarado Cascante
Secretario del Consejo

Arlyn A.

C: Yuliana Ugalde Arias - Jeffrey Salazar Vargas

EXP: GCO-TMI-1720-2017 ✓

TEL: +506 4000-0000
FAX: +506 2215-6821

Apartado 151-1200
San José - Costa Rica

800-88-SUTEL
800-88-78835

gestiondocumental@sutel.go.cr

Arlyn Alvarado

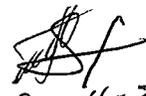
De: Notificaciones
Enviado el: viernes, 10 de noviembre de 2017 09:44
Para: Walther Herrera; Cinthya Arias; Gilbert Camacho
CC: Yuliana Mendez; Jeffrey Salazar
Asunto: Comunicado de acuerdo 011-079-2017
Datos adjuntos: 09234-SUTEL-SCS-2017 (011-079-2017).pdf



· Arlyn Alvarado Segura
· Secretaria del Consejo
· T. 4000-0010
· 800 - 88 - SUTEL
· 800 - 88 - 78835
· Apartado 151-1200
· San José - Costa Rica

Nothing is Impossible

17 de noviembre del 2017
09391-SUTEL-DGM-2017

Recibido: 
DEPU, 20-11-2017
000798

Señora
Marta Monge Marín
mongemm@aresep.go.cr
Directora
Dirección General de Participación al Usuario
Autoridad Reguladora de Servicios Públicos

**ASUNTO: Convocatoria a audiencia pública para la fijación de la tasa de
financiamiento del Sistema de Emergencias 911- periodo 2018
Expediente GCO-TMI-01720-2017**

Estimada señora

Por medio de la presente me permito comunicarle que según el acuerdo del Consejo de la SUTEL número 011-079-2017 de la sesión ordinaria 079-2017 celebrada el 8 de noviembre del 2017, se solicita a la Dirección General de Participación al Usuario llevar a cabo la convocatoria a Audiencia Pública para la fijación de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1 del periodo 2018.

La citada solicitud se fundamenta en lo estipulado por el artículo 7 de la Ley N° 7566, de acuerdo con la modificación que se incluyera en el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N°8642), donde se establece que la SUTEL fijará la tarifa porcentual la cual no podrá exceder un uno por ciento (1%) de la facturación telefónica.

La administración del Sistema de Emergencias 9-1-1 el pasado 2 de octubre del 2017 mediante la documentación presentada en el NI-11178-2017 y completada el 26 de octubre del 2016 mediante oficio número 911-DI-2017-1859 (NI-12031-2017) y el 31 de octubre del 2017 mediante correo electrónico (NI-12169-2017), solicitó que la tarifa para el próximo año se mantenga en un 1% de la facturación telefónica. Por ello, la Dirección General de Mercados quien es la dependencia responsable de analizar la citada solicitud tarifaria realiza la presente solicitud.

La tarifa actual de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1, es del uno por ciento (1%) de la facturación telefónica en el servicio de telefonía voz (fija, móvil o IP) con acceso al servicio 9-1-1, de acuerdo con lo dispuesto en la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-037-2017 de las 18:15 horas del 02 de febrero del 2017.

Esta convocatoria se realiza para exponer aspectos técnicos, económicos y financieros de la solicitud tarifaria que realiza el Sistema de Emergencias 9-1-1 para el periodo 2018.

Cabe señalar que, además de solicitar a la Dirección General de Participación al Usuario que realice la convocatoria a audiencia pública, por este medio se solicita la preparación de la documentación con la información que se debe publicar en los diarios de circulación nacional, emisoras de radio e imprenta nacional, gestiones con las diferentes sedes, así como preparar el documento borrador de la convocatoria y la realización de las gestiones de autorización ante el Poder Judicial para el uso de equipos e instalaciones para las videoconferencias que forman parte del proceso de audiencia pública.

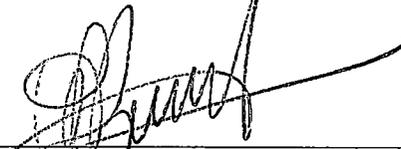
17 de noviembre del 2017
09391-SUTEL-DGM-2017

Por último y con el fin de darle un trámite ágil y efectivo al proceso de audiencia, mediante esta misiva se les autoriza expresamente para la elaboración del acta, elaboración de informes y eventualmente elaboración de resoluciones de prevención de requisitos formales o de rechazo de oposiciones.

Para este trámite se ha procedido con la confección del expediente número GCO-TMI-01720-2017. Un resumen de la propuesta que debe ser sometida a audiencia pública se adjunta a este oficio. Adicionalmente, se adjunta una copia del acuerdo número 011-079-2017 y la constancia de contenido presupuestario emitida por la Dirección General de Operaciones de la SUTEL.

Para consultas con respecto a esta solicitud pueden comunicarse con la funcionaria Yuliana Ugalde Arias, correo electrónico yuliana.ugalde@sutel.go.cr, teléfono: 4000-0035.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



Walther Herrera Cantillo
Director, Dirección General de Mercados

YSU, CAL, RCA
Expediente: GCO-TMI--01720-2017

17 de noviembre del 2017
09391-SUTEL-DGM-2017

Propuesta de audiencia pública

La Superintendencia de Telecomunicaciones convoca a Audiencia Pública a fin de exponer la propuesta solicitada por el Sistema de Emergencias 9-1-1, para la Fijación de la tarifa para el período 2018, la cual equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP) con acceso al servicio 9-1-1; propuesta que se tramita en el expediente GCO-TMI-01720-2017.

La Audiencia Pública se llevará a cabo el día XXXX XX de XXXXX del 201X a las XX horas y XX minutos (X:XX p.m.) en los siguientes lugares: de forma presencial en el Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, San José, Oficentro Multipark, edificio Turrubares, y por medio de sistema de videoconferencia en los Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago.

Se recibirán oposiciones y coadyuvancias orales y escritas en la audiencia pública, y previamente por medio de escrito firmado al fax 2215-6002, al correo electrónico consejero@aresep.go.cr y en las instalaciones de la ARESEP.

Asesorías e información adicional: comunicarse con el Consejero del Usuario a la línea gratuita 8000-273737 o al correo electrónico consejero@aresep.go.cr

17 de noviembre del 2017
09391-SUTEL-DGM-2017

Audiencia Pública

La Superintendencia de Telecomunicaciones convoca a audiencia pública para exponer aspectos técnicos, económicos y financieros de la propuesta tarifaria solicitada por el Sistema de Emergencias 9-1-1, y que se detalla de la siguiente manera:

Fijación de la tarifa para el período 2018, la cual equivale al 1% de la facturación telefónica en el servicio de telefonía -voz- (fija, móvil o IP) con acceso al servicio 9-1-1

La Audiencia Pública se llevará a cabo el día **XX de XXXXX de 2017 a las XX horas y XX minutos (X:XX p.m.)** en los siguientes lugares: de forma presencial en el Auditorio de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ubicado en Guachipelín de Escazú, San José, Oficentro Multipark, edificio Turrubares, y por medio de sistema de videoconferencia en los Tribunales de Justicia de los centros de: Limón, Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón y Cartago.

Quien tenga interés legítimo podrá presentar su posición (*oposición o coadyuvancia*) ► **en forma oral** en la audiencia pública, (*para lo cual debe presentar su documento de identidad vigente*) ► **o por escrito firmado** (*en este caso se debe adjuntar copia de su documento de identidad vigente*): en las oficinas de la Autoridad Reguladora en horario regular, hasta el día de realización de la audiencia, por medio del fax 2215-6002 o del correo electrónico(*): consejero@aresep.go.cr hasta la hora programada de inicio de la respectiva audiencia pública.

Las oposiciones o coadyuvancias deben estar sustentadas con las razones de hecho y derecho que se consideren pertinentes e indicar un medio para recibir notificaciones (*correo electrónico, número de fax, apartado postal o dirección exacta*).

En el caso de personas jurídicas, las posiciones (oposición o coadyuvancia) deben ser interpuestas por medio del representante legal de dicha entidad y aportar certificación de personería jurídica vigente donde se haga constar dicha representación.

Se informa que la presente propuesta se tramita en el expediente **GCO-TMI-01720-2017**, y se puede consultar en la Dirección General de Atención al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en las instalaciones de la SUTEL, en un horario de 8:00 am a 4:00 pm. y en la siguiente dirección electrónica:

<http://sutel.go.cr/audiencias/publicas>

Asesorías e información adicional: comunicarse con el Consejero del Usuario a la línea gratuita 8000-273737 o al correo electrónico consejero@aresep.go.cr

(* *En el caso de que la oposición o coadyuvancia sea enviada por medio de correo electrónico, esta debe estar suscrita mediante firma digital, o en su defecto, el documento con la firma debe ser escaneado y cumplir con todos los requisitos arriba señalados, además el tamaño de dicho correo electrónico no puede exceder a 10,5 megabytes.*

Marta Monge Marín
Dirección General de Atención al Usuario

10 de noviembre del 2017
09234-SUTEL-SCS-2017

Señores
Walther Herrera Cantillo
Cintha Arias Leitón
Dirección General de Mercados

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 079-2017 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 8 de noviembre del 2017, se adoptó, por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 011-079-2017

1. Dar por recibido el oficio 8975-SUTEL-DGM-2017, de fecha 03 de noviembre del 2017, por medio del cual la Dirección General de Mercados hace del conocimiento del Consejo la solicitud tarifaria del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el periodo 2018, por concepto del 1% que se cobra en la facturación de los servicios de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicaciones).
2. Dar admisibilidad a la solicitud tarifaria planteada por el Sistema de Emergencias 9-1-1 para el año 2018 y continuar con el procedimiento establecido, según lo indicado en el oficio citado en el numeral anterior.
3. Instruir a la Dirección General de Mercados para que solicite a la Dirección General de Protección al Usuario de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el inicio de los trámites de convocatoria e instrucción formal del proceso de audiencia pública para la fijación de la tasa de financiamiento del Sistema de Emergencias 911 para el periodo 2018. Adicionalmente, solicitar a dicha Dirección que preparen el documento de la convocatoria a audiencia pública, así como las gestiones con las distintas sedes, la documentación con los datos que se deben publicar en al menos dos diarios de circulación nacional y en el diario oficial La Gaceta, la elaboración del acta, informes y eventualmente las resoluciones de prevención de requisitos formales o de rechazo de oposiciones presentadas durante el proceso de audiencia, así como cualquier otra gestión que se requiera.

ACUERDO FIRME NOTIFÍQUESE

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme. -

Atentamente,
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO CASCANTE ALVARADO
(FIRMA)
Fecha: 2017.11.10 09:24:20 -06'00'

Luis Alberto Alvarado Cascante
Secretario del Consejo

Arllyn A.

C: Yuliana Ugalde Arias - Jeffrey Salazar Vargas

EXP: GCO-TMI-1720-2017

TEL: +506 4000-0000 Apartado 151-1200
FAX: +506 2215-6821 San José - Costa Rica

800-88-SUTEL
800-88-78835

gestiondocumental@sutel.go.cr

SUTEL-080-2017

**DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES
UNIDAD DE FINANZAS**

El suscrito hace constar que el saldo presupuestario disponible del período 2017, para el sub programa Dirección General de Mercados (400), en la sub partida:

- 5000-1-04-99-1-400-00000000 "Otros servicios de gestión y apoyo", es de ¢5,299,057.30 (cinco millones doscientos noventa y nueve mil cincuenta y siete colones con 30/100), del cual ¢1,500,000.00 (un millón quinientos mil colones con 00/100) se destinan para el servicio de videoconferencias brindado por la Aresep. Los recursos se encuentran financiados con Canon de regulación.

Los recursos se reservan por un total de ¢1.500,000.00 (un millón quinientos mil colones con 00/100), mediante el siguiente número de provisión presupuestaria: 1007.

Se extiende a los 14 días del mes de noviembre del año 2017, a solicitud de la Dirección General de Mercados.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ANDRES ELADIO
FERNANDEZ
CAMBRONERO (FIRMA)

Firmado digitalmente por
ANDRES ELADIO FERNANDEZ
CAMBRONERO (FIRMA)
Fecha: 2017.11.14 15:28:11 -06'00'

Andrés Fernández Cambronero
Profesional 5 Unidad de Finanzas
Elaborado

MARIO LUIS CAMPOS
RAMIREZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por MARIO
LUIS CAMPOS RAMIREZ (FIRMA)
Fecha: 2017.11.15 11:45:01 -06'00'

Mario Campos Ramírez
Jefe Unidad de Finanzas
Revisado

(AFC)

Maria Teresa Mojica

De: Notificaciones
Enviado el: lunes 20 de noviembre de 2017 09:03 a.m.
Para: 7Marta Monge
Asunto: 09391-SUTEL-DGM-2017 - Convocatoria a Audiencia Pública
Datos adjuntos: 09391-SUTEL-DGM-2017.pdf

Buenos Días,

Adjunto oficio **09391-SUTEL-DGM-2017** para su respectiva información.

IMPORTANTE: Este es un correo para envío de documentación, NO responder. Si desea enviar algún documento hacerlo al siguiente correo: gestiondocumental@sutel.go.cr

Se despide muy atentamente,



*
* M^a Teresa Mojica Agüero
* Gestión Documental
*
* T. 4000-0114
* 800-88-SUTEL
* 800-88-78835
* Apartado 151-1200
* San José - Costa Rica

20 de noviembre de 2017
09449-SUTEL-DGM-2017

Señora
Guiselle Mejía Chavarría
Directora del Sistema de Emergencias 9-1-1
gmejia@911.go.cr
kperez@911.go.cr
jbolanos@911.go.cr
Fax: 2522-2764

**ASUNTO: Solicitud de aclaración de la información enviada en la Solicitud Tarifaria del periodo
2018
Expediente: GCO-TMI-01720-2017**

Estimada señora:

En seguimiento a la información enviada para la Solicitud Tarifaria del periodo 2018 el pasado 2 de octubre del 2017 mediante el oficio número 911-DI-2017-1721 (NI-11178-2017), y completada el 26 de octubre del 2017 mediante el oficio número 911-DI-2017-1859 (NI-12031-2017) y el 31 de octubre del 2017 mediante correo electrónico (NI-12169-2017) les solicitamos por favor aclarar los siguientes asuntos:

1) Sobre la información financiera auditada:

a. Carta a la Gerencia periodo 2016:

- En el apartado de Hallazgos, Recomendaciones y análisis en el punto número 4 del apartado "Otros asuntos a informar punto" se comentan sobre la ausencia del Manuales de Procedimientos Institucionales autorizados y actualizados (cuentas de Disponibilidades y de Activo Fijo). Con respecto a este punto se solicita a la administración indicar el estado actual de este tema o en su defecto la fecha en la cual podría estar siendo corregida la observación indicada en el citado informe.
- En este mismo apartado en el punto número 5 se menciona los resultados de la revisión de los informes de auditoría y el cumplimiento de la Normativa de Control Interno y Sistema Específico de Valoración de Riesgo. En relación a esta observación se solicita la Auditoria Interna remitir a esta Superintendencia el oficio número 911-AI-2016-2240 del 17 de noviembre del 2016 y el oficio número 911-AI-2017-1551 del 05 de setiembre del 2017. Además, se requiere que el auditor nos informe sobre las correcciones efectuadas por la administración ante las observaciones indicadas en estos documentos.

b. Estados de Flujos de Efectivo a diciembre 2016:

Se solicita por favor explicar la naturaleza y los desembolsos efectuados en las siguientes partidas:

- a) Pagos por beneficios al personal por ₡262.918.000 millones

TEL.: +506 4000-0000
FAX: +506 2215-6821

800-88-SUTEL
800-88-78835

Apartado 151-1200
San José - Costa Rica

gestiondocumental@sutel.go.cr

20 de noviembre de 2017
09449-SUTEL-DGM-2017

- b) Pagos por servicios y adquisiciones de inventarios (incluye anticipos) por ₡301.195.000 millones
- c) Pagos por adquisición de bienes distintos de inventarios por ₡365.074.000 millones

2) Informes de Ejecución del Presupuesto de Caja para el periodo actual:

En el oficio 911-DI-2017-1721 (NI-11178-2017) "Solicitud de fijación Tarifaria" en el apartado 7 se presenta la tabla número 3 "Detalle de Ejecución del Presupuesto de Caja para el periodo 2017". En la columna de Presupuesto ordinario se detallan los montos de presupuesto que fueron aprobados para el periodo 2017.

Adicionalmente, en la columna de presupuesto extraordinario se incluyeron saldos negativos que disminuyen el presupuesto ordinario. Se solicita aclarar los motivos por los cuales el presupuesto se ajustó disminuyendo estas partidas y si el presupuesto definitivo para el periodo 2017 es el que se indica en la columna "Total presupuesto".

Por favor aclarar por qué hay partidas de "Intereses y Comisiones" y la de "Cuentas especiales" que tienen un 0% de ejecución. La ejecución total del presupuesto con corte a agosto sería de un 61%, por lo que se requiere indicar si al finalizar el mes de diciembre existen posibilidades que no será necesario alcanzar el 100% de los gastos presupuestados.

3) Plan anual operativo para el periodo 2018

Mediante correo electrónico recibido el 31 de octubre del 2017 (NI-12169) se presentó información adicional para la Solicitud de Fijación Tarifaria del año 2018. Como parte de la información se adjuntó un archivo electrónico denominado Anexo 1 "Cumplimiento plan operativo 2017". Con respecto a este documento se solicita lo siguiente:

- Incluir en el apartado de los comentarios las justificaciones o motivos por los cuales el porcentaje de ejecución de las partidas es menor al 80%. Así también, para el caso de las partidas que presentan un 0%.
- Incluir en el apartado de los comentarios si las partidas que presentan un porcentaje de ejecución de un 0% se estima que puedan ser ejecutadas al finalizar el mes de diciembre y en que proporción.
- En el caso de la partida por cobro de multas indicar por qué el porcentaje supera el 100%.

Finalmente es importante mencionar que durante el proceso del estudio tarifario la SUTEL puede solicitar estas aclaraciones, ampliaciones o información adicional a fin de completar el análisis de costos que le corresponde realizar por Ley según el artículo 7 de la Ley de la Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles para la entrega de la información solicitada, mismos que correrán a partir de la notificación del presente oficio.



20 de noviembre de 2017
09449-SUTEL-DGM-2017

Asimismo, se le apercibe de que, en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, esto podrá afectar el desarrollo del proceso de fijación tarifaria según lo reglado en el ordenamiento jurídico vigente.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

WALTER ALBERTO
HERRERA CANTILLO
(FIRMA)

Firmado digitalmente por WALTER
ALBERTO HERRERA CANTILLO
(FIRMA)
Fecha: 2017.11.20 14:47:20 -06'00'

Walther Herrera Cantillo
Director, Dirección General de Mercados

CC: CAL/ JSV/ ICM/ YUA
CC: Expediente SUTEL-GCO-TMI-01720-2017

TEL.: +506 4000-0000
FAX: +506 2215-6821

800-88-SUTEL
800-88-78835

Apartado 151-1200
San José - Costa Rica

gestiondocumental@sutel.go.cr

000808

 *** REPORTE TX ***

TRANSMISION OK

TX/RX #	2648
TEL DESTINO	25222764
ID DESTINO	
HORA INI	21/11 08:22
T. USADO	01'12
PAGINAS ENVIADAS	2
RESULTADO	OK

mm

20 de noviembre de 2017
 09449-SUTEL-DGM-2017

Señora
 Guiselle Mejía Chavarría
 Directora del Sistema de Emergencias 9-1-1
gmejia@911.go.cr
kperez@911.go.cr
jbolanos@911.go.cr
 Fax: 2522-2764

ASUNTO: Solicitud de aclaración de la información enviada en la Solicitud Tarifaria del periodo 2018
Expediente: GCO-TMI-01720-2017

Estimada señora:

En seguimiento a la información enviada para la Solicitud Tarifaria del periodo 2018 el pasado 2 de octubre del 2017 mediante el oficio número 911-DI-2017-1721 (NI-11178-2017), y completada el 26 de octubre del 2017 mediante el oficio número 911-DI-2017-1859 (NI-12031-2017) y el 31 de octubre del 2017 mediante correo electrónico (NI-12169-2017) les solicitamos por favor aclarar los siguientes asuntos:

1) Sobre la información financiera auditada:

a. Carta a la Gerencia periodo 2016:

- En el apartado de Hallazgos, Recomendaciones y análisis en el punto número 4 del apartado "Otros asuntos a informar punto" se comentan sobre la ausencia del Manuales de Procedimientos Institucionales autorizados y actualizados (cuentas de Disponibilidades y de Activo Fijo). Con respecto a este punto se solicita a la administración indicar el estado actual de este tema o en su defecto la fecha en la cual podría estar siendo corregida la observación indicada en el citado informe.
- En este mismo apartado en el punto número 5 se menciona los resultados de la revisión de los informes de auditoría y el cumplimiento de la Normativa de Control Interno y

000809

*** REPORTE TX ***

TRANSMISION OK

TX/RX # 2649
TEL DESTINO 25222764
ID DESTINO
HORA INI 21/11 08:23
T. USADO 00'36
PAGINAS ENVIADAS 1
RESULTADO OK

JLJ



20 de noviembre de 2017
09449-SUTEL-DGM-2017

Asimismo, se le apercibe de que, en caso de demora injustificada, abstención, negativa o suministro inexacto o incompleto de la información requerida, esto podrá afectar el desarrollo del proceso de fijación tarifaria según lo reglado en el ordenamiento jurídico vigente.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

WALTER ALBERTO HERRERA CANTILLO
(FIRMA)

Firmado digitalmente por WALTER
ALBERTO HERRERA CANTILLO
(FIRMA)
Fecha: 2017.11.20 14:17:20 -05'00'

Walther Herrera Cantillo
Director, Dirección General de Mercados

CC: CAL/JSV/ICM/YUA
CC: Expediente SUTEL-GCO-TMI-01720-2017

Maria Teresa Mojica

De: Notificaciones
Enviado el: martes 21 de noviembre de 2017 08:37 a.m.
Para: 'gmejia@911.go.cr'; 'kperez@911.go.cr'; 'jbolanos@911.go.cr'
Asunto: 09449-SUTEL-DGM-2017 - Solicitud de Aclaración
Datos adjuntos: 09449-SUTEL-DGM-2017 Aclaraciones de la informacion presentada.pdf

Buenas Tardes,

Adjunto oficio **09449-SUTEL-DGM-2017** para su respectiva información.

IMPORTANTE: Este es un correo para envío de documentación, NO responder. Si desea enviar algún documento hacerlo al siguiente correo: gestiondocumental@sutel.go.cr

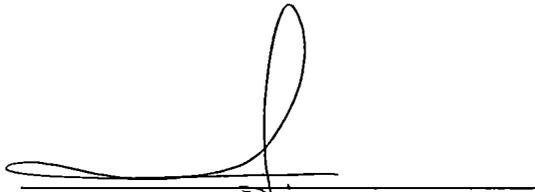
Se despide muy atentamente,



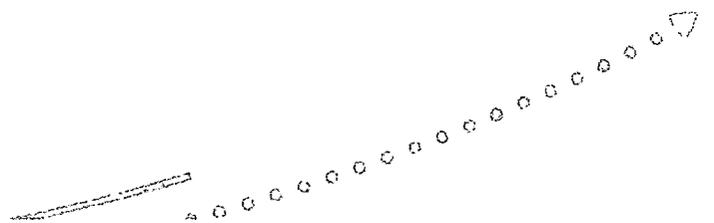
· M^a Teresa Mojica Agüero
· Gestión Documental
· T. 4000-0114
· 800 - 88 - SUTEL
· 800 - 88 - 78835
· Apartado 151-1200
· San José - Costa Rica

REFERENCIA

El Departamento de Gestión Documental de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en atención a la solicitud de la Dirección General de Mercados, hace referencia que el **NI-13129-2017** con los folios del **0811** al **0812** del expediente **GCO-TMI-01720-2017**, es confidencial por lo cual se extrae para conformar el legajo correspondiente.



Alba Nidia Rodríguez
Jefa en Gestión Documental



03 de noviembre del 2017
08975-SUTEL-DGM-2017

Señores
Manuel Emilio Ruiz Gutierrez
Gilbert Camacho Mora
Hannia Vega Barrantes
Miembros del Consejo SUTEL

ASUNTO: Admisibilidad de la solicitud tarifaria del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el periodo 2018
Expediente: GCO-TMI-01720-2017

Estimados señores

El pasado 2 de octubre del 2017, esta Superintendencia recibió mediante el oficio número 911-DI-2017-1721 (NI-11178-2017) la solicitud de tarifaria del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el periodo 2018, por concepto del 1% en la facturación de los servicios de telefonía -voz- (fija, móvil o IP sin incluir otros servicios de telecomunicación).

Dicha solicitud tarifaria se fundamenta en lo estipulado en el artículo 7 de la Ley N° 7566, que de acuerdo con la modificación que se incluyera en el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, (Ley N° 8642), establece que "Previo comprobación de los costos de operación e inversión del Sistema de Emergencias 9-1-1, la Sutel fijará la tarifa porcentual correspondiente a más tardar el 30 de noviembre del año fiscal en curso. En el evento que la Superintendencia no fije la tarifa al vencimiento del plazo señalado, se aplicará la tarifa aplicada al período fiscal inmediato anterior...".

Para el análisis de esta solicitud debe tomarse en cuenta la resolución RCS-155-2016 aprobada por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo número 008-042-2016 de la sesión ordinaria 042-2016, celebrada el 3 de agosto del 2016, en la cual se detallaron los "Requisitos de admisibilidad de la información que el Sistema de Emergencias 9-1-1 debe presentar para resolver las solicitudes tarifarias". Adicionalmente en esta resolución se estableció que la administración del Sistema de Emergencias 9-1-1 debe entregar la información a la SUTEL los 30 de setiembre de cada año.

Así las cosas, se procedió a realizar una revisión preliminar de la información recibida mediante el NI-11178-2017 del 2 de octubre del 2017. Una vez efectuado este proceso se encontró que faltaba parte importante de la información solicitada en la resolución RCS-155-2016. Por tal motivo, el 12 de octubre del 2017 mediante el oficio número 08368-SUTEL-DGM-2017 se le comunicó a la administración del Sistema de Emergencias 9-1-1 que debía aportar la información necesaria para complementar la solicitud de acuerdo a lo establecido en la citada resolución y proceder con la admisibilidad respectiva.

En respuesta a este documento, el 26 de octubre del 2017 mediante el oficio número 911-DI-2017-1859 (NI-12031-2017) y el 31 de octubre del 2017 mediante correo electrónico (NI-12169-2017) el Sistema 9-1-1 brinda la información faltante para completar la solicitud tarifaria.

El detalle de toda la información presentada por la institución se muestra en el Anexo número 1 adjunto a este oficio.

03 de noviembre del 2017
08975-SUTEL-DGM-2017

De acuerdo con el planteamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1, el monto de egresos presupuestados por dicha entidad para el año 2018 alcanzaría los ¢4.101.459.160 colones, cifra que, requeriría según el planteamiento de dicha entidad para cubrir los compromisos ineludibles, por lo cual la administración solicitó que se mantenga el porcentaje de un 1% en la facturación de los servicios de telefonía -voz- (fija, móvil o IP), tal y como rige en la actualidad.

Visto lo anterior y en cumplimiento con el procedimiento de tramitación para la fijación tarifaria del Servicio de Emergencias 9-1-1, como primer paso se requiere que el Consejo de la Sutel se pronuncie sobre la admisibilidad de la solicitud tarifaria que ha sido planteada y completada mediante los oficios citados, considerando que el Sistema de Emergencias 9-1-1 cumple con los respectivos requisitos de admisibilidad y la información respectiva establecidos en la resolución RCS-155-2016.

Después de lo anterior, el siguiente paso es someter a audiencia pública la solicitud de fijación tarifaria, por lo que se debe solicitar a la Dirección General de Participación del Usuario de la ARESEP que lleve a cabo los trámites correspondientes con el fin de iniciar dicho proceso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (N° 7593). Posteriormente, la Dirección General de Mercados presentará al Consejo un informe final, en el cual se realiza un estudio con mayor profundidad de la información y el planteamiento realizado por el Sistema de Emergencias 9-1-1, así como el análisis de las oposiciones o coadyuvancias presentadas durante el proceso de la audiencia pública.

En virtud de lo indicado anteriormente, se solicita al Consejo de la SUTEL dar admisibilidad a la solicitud presentada y completada por el Sistema de Emergencia 9-1-1, así como solicitar a la Dirección General de Participación del Usuario de la ARESEP que lleve a cabo los trámites correspondientes con el fin de iniciar el proceso de audiencia pública.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



Walter Herrera Cantillo
Director, Dirección General de Mercados

YSU, CAL, RCA
Expediente: GCO-TMI--01720-2017

03 de noviembre del 2017
08975-SUTEL-DGM-2017

Anexo N°1

Se adjunta el siguiente cuadro con el detalle de la información presentada por el Sistema de Emergencias 9-1-1 el 02 de octubre del 2017 mediante el oficio número 911-DI-2017-1721 (NI-11178-2017), el 26 de octubre del 2017 en oficio número 911-DI-2017-1859 (NI-12031-2017) y el 31 de octubre del 2017 mediante correo electrónico (NI-12169-2017). La presentación de esta información fue revisada con base en lo establecido en la resolución RCS-155-2016.

Requisito	Información entregada	Fecha
1. Toda la información se debe presentar en idioma español	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
2. Forma y contenido de la solicitud (formato – justificación – resumen de proyectos)	NI-12031-2017	26 de octubre 2017
3. Información financiera auditada	NI-12031-2017	26 de octubre 2017
4. Análisis financieros mensuales	NI-11178-2017 complementada con NI-12031-2017	02 y 26 de octubre 2017
5. Detalle de gastos importantes	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
6. Organigrama de la institución	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
7. Detalle de los salarios mensuales	NI-11178-2017 complementada con NI-12031-2017	02 y 26 de octubre 2017
8. Análisis financiero entre el último periodo de cierre y el mes de agosto	NI-11178-2017 complementada con NI-12031-2017	02 y 26 de octubre 2017
9. Informes de Ejecución del Presupuesto de Caja para el periodo actual	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
10. Detalle de Ingresos y Egresos de efectivo del periodo y proyectado	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
11. Proyección de ingresos del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el periodo 2017	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
12. Presupuesto de Operación e Inversión para el periodo 2017	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
13. Comparación del presupuesto del periodo anterior con el solicitado	NI-11178-2017	02 de octubre 2017
14. Comparación del gasto real incurrido con el presupuesto de periodo 2016	NI-12031-2017	26 de octubre 2017
15. Plan anual operativo para el periodo 2017	NI-12031-2017 complementada con NI-12169-2017	26 y 31 de octubre 2017
16. Informe de auditoría interna en cuanto a los gastos de la institución	NI-11178-2017 complementada con NI-12031-2017	02 y 26 de octubre 2017
17. Estado actual de la Cuenta por pagar al ICE	NI-11178-2017 complementada con NI-12031-2017	02 y 26 de octubre 2017
18. Otra información importante (Personería jurídica – Declaración del pago de cargas sociales, informe de denuncias judiciales, otros).	NI-11178-2017 complementada con NI-12031-2017	02 y 26 de octubre 2017