

## 9090-SUTEL-SCS-2016

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 artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicarle(s) que en sesión ordinaria 068-2016, celebrada el 23 de noviembre del 2016, mediante acuerdo 016-068-2016, de las 15:00 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

### RCS-262-2016

#### **“REVISIÓN DEL MERCADO MINORISTA DE TELEFONÍA INTERNACIONAL, ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA EN DICHO MERCADO, DECLARATORIA DE OPERADORES IMPORTANTES E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES”**

#### **EXPEDIENTE GCO-DGM-MRE-01553-2016**

### RESULTANDO

1. Que por resolución RCS-307-2009 de las 15 horas y 35 minutos del 24 de septiembre del 2009, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) emitió la “DEFINICIÓN DE LOS MERCADOS RELEVANTES Y DE LOS OPERADORES Y/O PROVEEDORES IMPORTANTES”.
2. Que en el Alcance Digital N° 39 al Diario Oficial La Gaceta N° 104 del 1° de junio del 2015, se publicó la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-082-2015 de las 12 horas y 50 minutos del 13 de mayo del 2015, denominada: “Metodología para el análisis del grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones”.
3. Que el 18 de mayo de 2015 mediante acuerdo 010-024-2015 de la sesión ordinaria del Consejo de la SUTEL 024-2015 del 13 de mayo de 2015 se instruyó a la Dirección General de Mercados (DGM) para que ejecutara las acciones necesarias para continuar con el proceso de análisis del grado de competencia en los mercados de telecomunicaciones (folios 002 al 004).
4. Que el 22 de julio de 2016 mediante acuerdo 009-039-2016 de la sesión ordinaria 039-2016 del 20 de julio del 2016, el Consejo de la SUTEL emitió una serie de lineamientos a la DGM para cursar el procedimiento de revisión, definición y análisis de los mercados relevantes (folios 005 al 008)
5. Que el 12 de agosto de 2016 mediante acuerdo 021-043-2016 de la sesión ordinaria 043-2016 del 10 de agosto de 2016 el Consejo de la SUTEL instruyó a la DGM para que la propuesta de revisión, definición y análisis de mercados relevantes se agrupe de la siguiente manera: a) Servicios Fijos, b) Servicios Móviles, c) Servicios de Banda Ancha Residencial y d) Servicios Internacionales (folios 009 al 010).
6. Que en fecha 31 de agosto de 2016 mediante oficio 6422-SUTEL-DGM-2016 la DGM remitió la “Propuesta de definición de los Mercados Relevantes asociados a los servicios internacionales, análisis del grado de competencia, determinación de los operadores y proveedores importantes en dichos mercados e imposición de obligaciones a dichos operadores y proveedores” (folios 453 al 548).
7. Que a su vez este oficio tiene una serie de informes anexos, a saber: Informe final de la contratación 2015LA-00003-SUTEL, Informe final de la contratación 2015LA-000006-SUTEL, Informe final de la contratación 2015LA-000007-SUTEL, Informe de Estadísticas del Sector Telecomunicaciones de Costa Rica 2015 y Metodología aplicada para efectos de proyección de variables de demanda (folios 549 al 1168)
8. Que el 04 de octubre de 2016 mediante acuerdo 005-055-2016 de la sesión extraordinaria 055-2016 del 30 de setiembre de 2016 el Consejo de la SUTEL dio por recibidos los informes 6419-SUTEL-DGM-2016, 6420-SUTEL-DGM-2016, 6422-SUTEL-DGM-2016 y 6422-SUTEL-DGM-2016, asimismo

instruyó a la DGM para que llevara a cabo la consulta relativa a la definición de mercados y análisis del grado de competencia, designación de operadores o proveedores importantes y la imposición de obligaciones específicas de los mercados asociados a los servicios móviles; a los servicios de banda ancha residencial; a los servicios fijos, y a los servicios internacionales; de conformidad con el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (folios 1169 al 1173).

9. Que por Gaceta N° 193 del 07 de octubre de 2016 se cursó invitación a participar del proceso de consulta pública dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones en torno a la definición preliminar de los mercados relevantes (folio 1174).
10. Que adicionalmente por medio de oficios particulares se cursó invitación a las siguientes instituciones y organizaciones a participar del proceso de consulta pública relativa a la definición de mercados y análisis del grado de competencia, designación de operadores o proveedores importantes y la imposición de obligaciones específicas de los mercados asociados a los servicios móviles; a los servicios de banda ancha residencial; a los servicios fijos, y a los servicios internacionales:
  - a) Mediante oficio 07831-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Latina de Costa Rica a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1313 a 1314).
  - b) Mediante oficio 07832-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Hispanoamericana a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1315 a 1316).
  - c) Mediante oficio 07833-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1317 a 1318).
  - d) Mediante oficio 07834-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Autónoma de Centroamérica a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1319 a 1320).
  - e) Mediante oficio 07835-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Internacional de las Américas a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1321 a 1322).
  - f) Mediante oficio 07836-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad de Costa Rica a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1323 a 1324).
  - g) Mediante oficio 07837-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Nacional a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1325 a 1326).
  - h) Mediante oficio 07838-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Estatal a Distancia a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1327 a 1328).
  - i) Mediante oficio 07839-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó al Instituto Tecnológico de Costa Rica a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1329 a 1330).
  - j) Mediante oficio 07840-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Universidad Técnica Nacional a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1331 a 1332).
  - k) Mediante oficio 07841-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó al Instituto Nacional de Aprendizaje a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1333 a 1334).
  - l) Mediante oficio 07842-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a Consumidores de Costa Rica (CONCORI) a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1335 a 1336).
  - m) Mediante oficio 07843-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Asociación de Consumidores Libres a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1337 a 1338).
  - n) Mediante oficio 07844-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó a la Federación Nacional de Asociaciones de Consumidores de Costa Rica a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1339 a 1340).
  - o) Mediante oficio 07845-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó al Ministerio de Educación Pública a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1341 a 1342).
  - p) Mediante oficio 07846-SUTEL-CS-2016 del 20 de octubre del 2016, se invitó al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones a participar en el presente proceso de consulta pública (folios 1343 a 1344).
11. Que por Gaceta N° 203 del 24 de octubre de 2016 se amplió por cinco días hábiles el plazo de la consulta pública relativa a la definición de mercados y análisis del grado de competencia, designación de operadores o proveedores importantes y la imposición de obligaciones específicas de los mercados asociados a los servicios móviles; a los servicios de banda ancha residencial; a los servicios fijos, y a los servicios internacionales (folio 1357).
12. Que por Gaceta N° 209 del 01 de noviembre de 2016 se amplió por segunda vez por cinco días hábiles adicionales el plazo de la consulta pública relativa a la definición de mercados y análisis del grado de competencia, designación de operadores o proveedores importantes y la imposición de obligaciones específicas de los mercados asociados a los servicios móviles; a los servicios de banda ancha residencial; a los servicios fijos, y a los servicios internacionales (folio 1414).

**13. Que se recibieron las siguientes observaciones:**

1. Que el 07 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-10980-2016) el señor Randall Álvarez (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1177).
2. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-10999-2016) el señor Lizandro Antonio Pineda Chaves (no indica número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1178).
3. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11002-2016) la señora Nelsy Saborío (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presento sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1179).
4. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11003-2016) el señor José Cabezas Ramírez, portador de la cédula de identidad 1-0558-0925, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1180).
5. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11004-2016) la señora María Laura Rojas (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1181).
6. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11005-2016) la señora Lisa Campabadal Jiménez, portadora de la cédula de identidad 1-1438-0770, presento sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1182).
7. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11008-2016) el señor Frederik Grant Esquivel, portador de la cédula de identidad N° 9-0049-0527 presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1183 a 1184).
8. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11009) el señor Luis Diego Madrigal Bermúdez (no indicó número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1185 a 1186).
9. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11010-2016) el señor Orlando Paniagua Rodríguez, portador de la cédula de identidad 4-0162-0216, presento sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1187).
10. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11011-2016) el señor Guillermo Sánchez Aguilar, portador de la cédula de identidad 4-0200-0848, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1188).
11. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11015-2016) la señora Guadalupe Martínez Esquivel (no indicó número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1189).
12. Que el 10 y 11 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11017-2016 y NI-11090-2016) la señora Susan Corrales Salas, portadora de la cédula de identidad 4-0203-0396 presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1190 y 1202).
13. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11031-2016) el señor Ramón Martínez González, portador de la cédula de residencia 155809495218, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1191).
14. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11036-2016) el señor Freddy Barrios Acevedo, portador de la cédula de identidad 5-0236-0988, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1192).
15. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11041-2016) el señor Jorge Arturo Loría Zúñiga, portador de la cédula de identidad 6-0223-0495, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1193).
16. Que el 10 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11043-2016) el señor Arturo Sánchez Ulloa,

portador de la cédula de identidad 7-0107-0213, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada. Lo anterior fue reiterado mediante correo electrónico (NI-11079-2016) del 11 de octubre del 2016 (folios 1194 a 1195 y 1197 a 1199).

17. Que el 11 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11064-2016) el señor Mauricio Calderón Rivera, portador de la cédula de identidad 1-1104-0466, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1196).
18. Que el 11 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11081-2016) la señora Veronique Hascal Durand, portadora de la cédula de identidad 8-0066-0938, presento sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1200).
19. Que el 11 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11082-2016) el señor Mario Zúñiga Álvarez (no indica número de cédula de identidad), presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1201).
20. Que el 11 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11092-2016) el señor Alfredo Vega (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presenta sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1203).
21. Que el 12 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11142-2016) la señora Ana Novoa (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1204).
22. Que el 12 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11143-2016) el señor Alber Díaz Madrigal (no indicó número de cédula de identidad) presento sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1205).
23. Que el 12 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11144-2016) el señor David Reyes Gatjens, portador de la cédula de identidad 1-0825-0397, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1206).
24. Que el 12 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11146-2016) el señor Edgar Arguedas Medina, portador de la cédula de identidad 5-0160-0100, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1207).
25. Que el 12 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11149-2016) el señor Leiner Alberto Vargas Alfaro, portador de la cédula de identidad 2-0444-0266, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada. Lo anterior fue reiterado por el señor Vargas Alfaro mediante correos electrónicos (NI-11337-2016, NI-11405-2016) del 19 y 20 de octubre del 2016. Asimismo, el 03 de noviembre del 2016 mediante correos electrónicos (NI-12113-2016 y NI-12114-2016) el señor Vargas Alfaro amplió sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1208 a 1210, 1230 a 1233, 1238 a 1241, 1623 a 1627).
26. Que el 13 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11171-2016) la señora Gioconda Cabalceta Dambrosio, portadora de la cédula de identidad 1-0496-0240, presento sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1213).
27. Que el 13 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11172-2016) la señora Crista Pacheco Cabalceta, portadora de la cédula de identidad 1-1597-0294, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1214).
28. Que el 13 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11175-2016) la señora Alexandra Álvarez Tercero, portadora de la cédula de identidad 1-1416-0497, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1215).
29. Que el 13 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11176-2016) el señor Jim Fischer (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1216).
30. Que el 14 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11205-2016) el señor Julio Arguello Ruiz (no indica número de cédula de identidad), presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1217).
31. Que el 14 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11206-2016) el señor Juan Antonio Rodríguez

- Montero (no indicó número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1218).
32. Que el 14 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11208-2016) el señor Luis Diego Mesén Delgado, portador de la cédula de identidad 1-0584-0696, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1219).
  33. Que el 14 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11217-2016) el señor Oren Marciano (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1220).
  34. Que el 18 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11284-2016) la señora Melissa Arguedas (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad), presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1221).
  35. Que el 18 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11286-2016) la señora Teresa Murillo De Diego, portadora de la cédula de identidad 3-0250-0456, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1222).
  36. Que el 18 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11292-2016) el señor José Molina Ulate (no indicó número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1223 a 1224).
  37. Que el 19 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11320-2016) el señor Ari Reyes (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1225).
  38. Que el 19 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11329-2016) el señor Luis Guillermo Mesén Vindas (no indicó número de cédula de identidad), presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1226 a 1227). Asimismo, el 16 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12365-2016) el señor Vindas Mesén amplió de manera extemporánea sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1226 a 1227 y 1875).
  39. Que el 19 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11331-2016) la señora Rosa Coto Tristán, portadora de la cédula de identidad 1-0820-0088, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1228 a 1229).
  40. Que el 20 de octubre del 2016 mediante nota sin número (NI-11432-2016) el señor Christopher David Vargas Araya, portador de la cédula de identidad 1-1276-0066, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1242 a 1296).
  41. Que el 21 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11522-2016) el señor Roberto Jácomo Soto, portador de la cédula de identidad 6-0368-917, presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1348 a 1350).
  42. Que el 24 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11571-2016) la señora Ana Grettel Molina González (no indica número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1359).
  43. Que el 25 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11606-2016) el señor Allan Baal (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1360 a 1361).
  44. Que el 26 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11686-2016) la señora Krissia Peraza (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1376).
  45. Que el 27 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11714-2016) el señor Fabián Picado (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1389).
  46. Que el 27 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11715-2016) la señora Josseline Gabelman (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1390).

47. Que el 27 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11716-2016) el señor José Matarrita Sánchez (no indicó número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1391).
48. Que el 27 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11718-2016) el señor Cristian Jackson (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) manifestó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1392).
49. Que el 27 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11767-2016) la señora Lidianeth Mora Cabezas (no indica número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1393 a 1396).
50. Que el 27 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11775-2016) el señor Ariel Sánchez Calderón (no indicó número de cédula de identidad), presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1397).
51. Que el 27 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11786-2016) el señor Luis Aguilar (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1404).
52. Que el 28 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11830-2016) el señor Carlos Watson (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1405).
53. Que el 28 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11834-2016) el señor Pablo Gamboa (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad) presento sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1406).
54. Que el 31 de octubre del 2016 mediante correo electrónico (NI-11883-2016) el señor Alberto Rodríguez Corrales (no indica número de cédula de identidad) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1409).
55. Que el 01 de noviembre del 2016 mediante escrito RI-222-2016 (NI-11996-2016) el señor Víctor Manuel García Talavera, portador de la cédula de residencia 1158-1717-6621, en su condición de apoderado general de Claro CR Telecomunicaciones S.A., presentó sus observaciones con relación a la consulta pública (folios 1430 a 1621).
56. Que el 03 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12082-2016) el señor Mario Enrique Pacheco Loaiza, no indica número de cédula de identidad, en representación de Telefónica de Costa Rica TC, S.A., presentó sus observaciones con relación a la consulta pública (folio 1622).
57. Que el 04 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12161-2016) la señora Ciska Raventos (no indica segundo apellido, ni número de cédula de identidad), portadora de la cédula de residencia 900360482, presento sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1628).
58. Que el 07 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12232-2016) la señora Ana Monge Fallas, portadora de la cédula de identidad 1-0523-0393, presentó algunas observaciones con relación a la consulta pública realizada. Asimismo, el 09 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12346-2016) amplió sus observaciones con relación a la consulta pública realizada, lo cual fue reiterado mediante correos electrónicos con número de ingreso NI-12368-2016 y NI-12369-2016 (folios 1629, 1756 a 1758 y 1786 a 1809).
59. Que el 07 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12260-2016) los señores Erick Ulate Quesada y Gilberto Campos Cruz (no indican número de cédula de identidad), en su condición de Presidente y Vicepresidente respectivamente de la Asociación Consumidores de Costa Rica, presentaron sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folios 1645 a 1647).
60. Que el 08 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12275-2016) el señor Rafael Rivera Zúñiga, portador de la cédula de identidad 5-0210-0167, presento sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1648).
61. Que el 08 de noviembre del 2016 mediante correo electrónico (NI-12277-2016) el señor Ralph Carlson (no indica segundo apellido, ni número de documento de identificación) presentó sus observaciones con relación a la consulta pública realizada (folio 1649).

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

## CONSIDERANDO

- A. COMPETENCIA DE LA SUTEL PARA DEFINIR LOS MERCADOS RELEVANTES, ANALIZAR EL GRADO DE COMPETENCIA EN LOS MERCADOS DE TELECOMUNICACIONES Y DEFINIR LOS OPERADORES O PROVEEDORES IMPORTANTES**
  - I. Que por Ley N° 8660 del 8 de agosto del 2008, Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones; se creó el sector de telecomunicaciones costarricense, y la SUTEL como órgano encargado de “regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones”. (Artículos 1, 2 inciso c) y 38 de la Ley N° 8660, 59 y 60 de la Ley N° 7593 del 9 de agosto de 1996, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos).
  - II. Que al tenor de los numerales 73 inciso i) y 75 inciso b) de la Ley N° 7593 en concordancia con el 52 inciso b) de la Ley N° 8642 y el 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, Reglamento del 6 de octubre de 2008; corresponde a la SUTEL determinar la existencia de operadores y proveedores importantes en cada uno de los mercados relevantes y analizar el grado de competencia efectiva que estos presenten.
  - III. Que el numeral 73 inciso i) de la referida Ley N° 7593 establece que para declarar un mercado como relevante, determinar su nivel de competencia y la existencia de operadores y proveedores con poder

sustancial de mercado deberá atenderse a los criterios definidos en los artículos 13, 14 y 15 de la Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, *Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor*.

- IV. Que a su vez el artículo 2 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, Decreto Ejecutivo N° 37899 del 8 de julio del 2013, define mercado relevante como *“Conjunto de productos o servicios que el consumidor considera como intercambiables o sustituibles en un momento dado, en razón de sus características, precio, o su uso esperado. Lo anterior, en un área geográfica donde se ofrecen o demandan productos o servicios en condiciones de competencia suficientemente homogéneas y apreciablemente distintas de las condiciones de competencia de otras áreas vecinas”*.
- V. Que en esa misma línea, el numeral 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, establece que el Consejo de la SUTEL *“determinará el mercado relevante sobre la base de los criterios que se describen en el artículo 14 de la Ley 7472 y de conformidad con lo establecido en los incisos b) e i) del artículo 73 de la Ley No. 7593”*; y preceptúa que por resolución fundada así los declarará y definirá los operadores o proveedores importantes que existan en cada uno de esos mercados. A ese efecto, dispone que la SUTEL deberá emplear los siguientes elementos:

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

*Control de instalaciones esenciales.*

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

*Economías de escala.*

*Integración vertical del operador o proveedor.*

*Red de distribución y venta muy desarrollada.*

*Ausencia de competencia potencial.*

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

*Exclusividad o dominio en una zona geográfica específica.*

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

- VI. Que por su parte, el artículo 75 de la Ley N° 7593 preceptúa:

*“b) Obligaciones de los operadores o proveedores importantes:*

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

*La OIR deberá ser aprobada por la Sutel, la cual podrá efectuar modificaciones, enmiendas o aclaraciones para el cumplimiento de los principios y objetivos de esta Ley.  
xi. Las demás funciones que establece esta Ley.”*

- VII.** Que en virtud de lo anterior se concluye que es competencia del Consejo de la SUTEL:
- Definir y analizar los mercados relevantes del sector telecomunicaciones.
  - Determinar la existencia de operadores o proveedores importantes.
  - Imponer a los operadores y proveedores importantes las obligaciones contenidas en el artículo 75 inciso b) de la Ley 7593.
- VIII.** Que asimismo se determina que en la valoración de un mercado relevante se deben determinar los niveles de competencia y la presencia de operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con poder sustancial de mercado que deban ser declarados como importantes.
- IX.** Que el artículo 6 de la Ley N° 8642 define competencia efectiva como la “circunstancia en la que ningún operador de redes o proveedor de servicios de telecomunicaciones, o grupo de cualquiera de estos, puede fijar los precios o las condiciones de mercado unilateralmente, restringiendo el funcionamiento eficiente de este, en perjuicio de los usuarios” (inciso 7); y a los operadores o proveedores importantes como aquellos que ostentan “capacidad de afectar materialmente, teniendo en consideración los precios y la oferta, los términos de participación en los mercados relevantes, como resultado de controlar las instalaciones esenciales o hacer uso de su posición en el mercado” (inciso 17). Así la competencia efectiva en el mercado de telecomunicaciones se asocia con una circunstancia en la que no existe un operador o proveedor importante con poder sustancial de mercado o un grupo de estos que ejerzan dominancia conjunta.
- X.** Que mediante la resolución RCS-082-2015 de las 12:50 horas del 13 de mayo de 2015, publicada en el Alcance Digital N° 39 al Diario Oficial La Gaceta N° 104 del 1° de junio del 2015, el Consejo de la SUTEL integró los anteriores elementos en una metodología de análisis que permite determinar el grado de competencia que prevalece en un determinado mercado.
- XI.** Que, en consecuencia, la revisión de mercados relevantes no sólo es una obligación del Regulador, sino que también constituye una práctica común, necesaria y continua tendente a adaptar la regulación a las circunstancias que presentan los distintos mercados de telecomunicaciones en respuesta a los cambios tecnológicos y las preferencias de los consumidores. De ahí, SUTEL ostenta la competencia legal para que en el caso de que los mercados no se encuentren en competencia efectiva, imponer las obligaciones a los operadores y proveedores importantes en los términos y forma previstas en el artículo 75 de la Ley N° 7593.

## **B. REDEFINICIÓN DEL MERCADO DEL SERVICIO MINORISTA DE TELEFONÍA INTERNACIONAL A PARTIR DE LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN RCS-307-2009**

- I.** Que, con ocasión de la apertura de las telecomunicaciones en Costa Rica, y en cumplimiento de la normativa aplicable, la SUTEL dictó la resolución N° RCS-307-2009 de las 15 horas y 35 minutos del 24 de setiembre del 2009 “*Definición de los mercados relevantes y de los operadores y/o proveedores importantes*”, en la que determinó los siguientes mercados relevantes:
- Acceso a la red pública de telecomunicaciones desde una ubicación fija para clientes residenciales.
  - Servicios de comunicaciones de voz con origen en una ubicación fija y destino nacional
  - Servicios de transferencia de datos de acceso conmutado.
  - Acceso a la red pública de telecomunicaciones desde una ubicación móvil.
  - Servicios de comunicaciones de voz con origen en una ubicación móvil y destino nacional.
  - Servicios de comunicaciones de mensajería corta.
  - Servicios de transferencia de datos a través de redes móviles.
  - Servicio de comunicaciones de voz con origen en ubicación fija y destino internacional.
  - Servicio de comunicaciones de voz con origen en ubicación móvil y destino internacional.
  - Servicios de transferencia de datos de acceso conmutado.
  - Servicios de transferencia de datos de acceso permanente (dedicado).

- Servicios de itinerancia nacional e internacional.
  - Desagregación de elementos de acceso a la red pública de telecomunicaciones.
  - Servicios de acceso e interconexión (originación de comunicaciones).
  - Servicios de acceso e interconexión (terminación de comunicaciones).
  - Servicios de acceso e interconexión (tránsito de comunicaciones).
- II. Que sin embargo resulta necesario determinar si las anteriores definiciones de mercados relevantes continúan siendo válidas.
- III. Que el informe 6422-SUTEL-DGM-2016 contiene la propuesta de la SUTEL para la redefinición del servicio minorista de telefonía internacional.
- IV. Que de dicha propuesta el Consejo de la SUTEL destaca lo siguiente en relación con el mercado del servicio minorista de telefonía internacional:

#### **1. Dimensión de producto del mercado minorista del servicio de telefonía internacional**

En primer lugar, conviene determinar si las llamadas internacionales constituyen un mercado relevante distinto al de llamadas nacionales. La razón para mantener estos servicios en dos mercados relevantes distintos se justifica en la falta de sustituibilidad de las llamadas internacionales con las llamadas nacionales. En efecto, un usuario no considerará sustituible, al igual que sucede con los diferentes tipos de llamadas nacionales, una llamada nacional por una internacional.

Ahora bien, en la resolución RCS-307-2009 del Consejo de la SUTEL se encuentran definidos dos mercados asociados con el servicio minorista de telefonía internacional. Estos mercados corresponden a:

- Mercado 3: “*Servicio de comunicaciones de voz con origen en ubicación fija y destino internacional*”.
- Mercado 6: “*Servicio de comunicaciones de voz con origen en ubicación móvil y destino internacional*”.

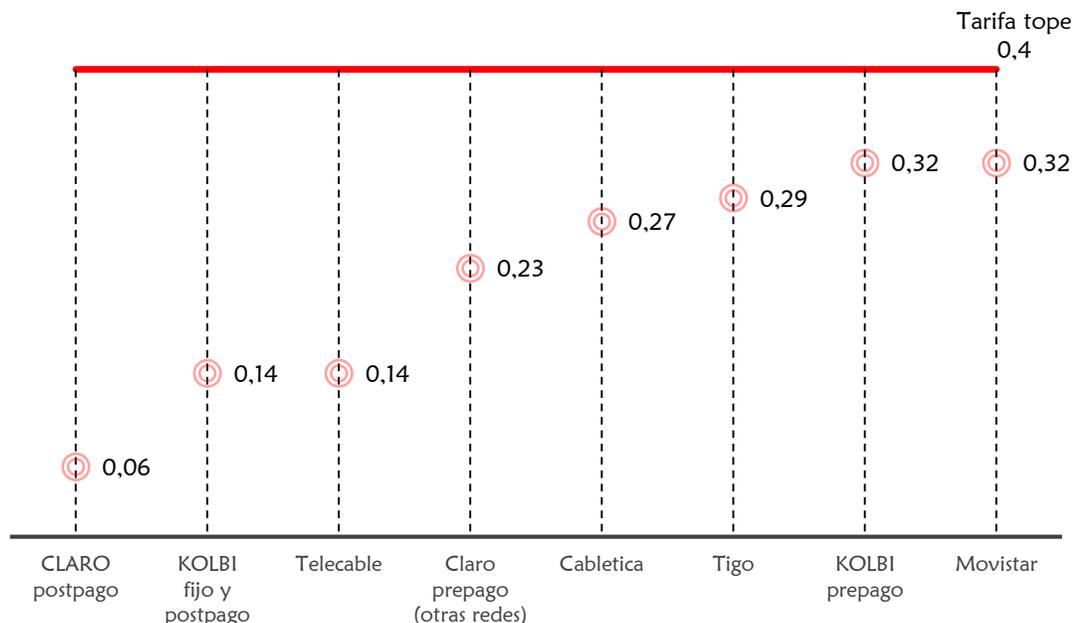
No obstante, a pesar de que en dicha resolución los servicios asociados a los mercados anteriores se encuentran definidos por separado (llamadas internacionales desde una ubicación fija o móvil) se debe analizar si es pertinente que los mismos se mantengan, o si bien lo correspondiente es integrarlos en un mismo mercado relevante.

Para analizar lo anterior es necesario determinar si el servicio de llamadas internacionales ofrecido mediante un origen móvil, ofrece la misma funcionalidad que el ofrecido mediante un origen fijo y viceversa. En relación con el tema de la funcionalidad resulta claro que el realizar la llamada tanto desde un origen fijo, como desde un origen móvil; se obtiene el mismo tipo de servicio, sea el envío de la llamada ya que no existen restricciones en términos de destinos internacionales. Así, independientemente de que el servicio desde el que se origina la llamada sea fijo o móvil, ambos permiten al usuario final acceder a numeración ubicada fuera de las fronteras costarricenses.

En relación con los precios, la revisión de la oferta comercial de los operadores fijos y móviles, arroja que los precios ofrecidos para ambos tipos de servicios son muy similares y en algunos casos incluso iguales (como es lo relacionado con los servicios fijos y móviles post-pago del ICE), de suerte tal que, al brindarse en condiciones similares de calidad, resulta evidente que para el usuario final ambos servicios resultan sustitutos.

Para ejemplificar mejor lo anterior, a continuación, se presenta un gráfico en el que se muestran los precios cobrados actualmente por distintos operadores para las llamadas internacionales con destino a Centroamérica, que es uno de las zonas hacia la que se genera mayor volumen de tráfico internacional.

Gráfico 1  
 Precios cobrados por diversos proveedores para las llamadas internacionales, con destino a Centroamérica. Febrero, 2016.



Fuente: Páginas Web de los proveedores de servicios, consultadas el 04 de febrero del 2016.

Una situación similar a la que ocurre en el caso de las llamadas con destino a Centroamérica se da en el caso de las llamadas hacia otros destinos. Lo anterior evidencia que no existe una diferencia en precio que se asocie a que la llamada se origine en una determinada red fija o móvil. Lo cual viene a reforzar el hecho de que ambos orígenes forman parte del mismo mercado relevante.

Igualmente, en términos de calidad ambos servicios ofrecen condiciones similares, por lo cual este factor tampoco constituye un elemento diferenciador entre ambos servicios.

En relación con lo anterior, los resultados de la encuesta de sustituibilidad llevada a cabo por SUTEL destacan que de quienes realizan llamadas internacionales, un 21,6% emplean la línea telefónica fija, mientras que un 30,1% emplean una línea telefónica móvil. Lo cual parece reflejar que no hay una preferencia particular por un tipo de tecnología u otra. En ese sentido también un 50% de quienes usan el servicio de telefonía internacional manifiestan que ambos tipos de líneas telefónicas le brindan el mismo tipo de servicio.

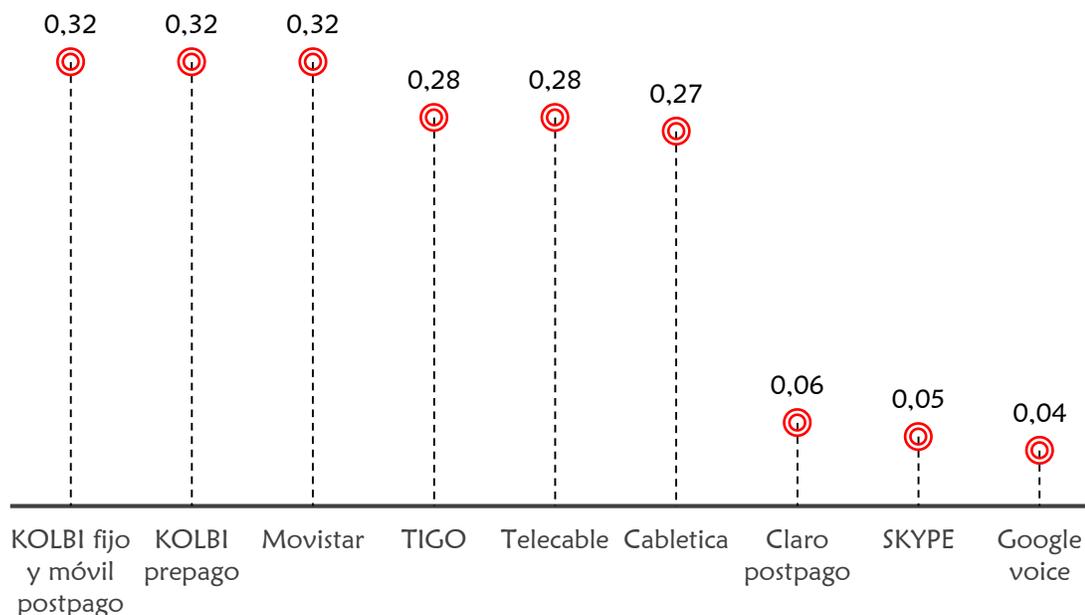
En virtud del hecho de que en la definición del mercado relevante que se haga deben considerarse todos los medios tecnológicamente disponibles con condiciones similares de calidad y precio que le permitan a un usuario originar una llamada en Costa Rica y terminarla a nivel internacional, conviene determinar si se deben incluir dentro del mercado relevante de telefonía internacional, los servicios de llamadas con origen fijo o móvil nacional y destino internacional, junto con los servicios OTT (ej. Whatsapp, Skype, Viber, entre otras). Si bien estos últimos se pueden ofrecer desde y hacia distintos dispositivos y sobre múltiples aplicaciones, existen diferencias principalmente en términos de calidad.

En el caso de los servicios de telefonía internacional que son regulados, se ofrecen por medio de la numeración establecida en el PNN y se catalogan como un servicio disponible al público. Por otro lado, los OTT no utilizan numeración del PNN para originar las comunicaciones y se transmiten por redes que generalmente no se encuentran bajo su operación, en su mayoría redes de mejor esfuerzo, por lo que no pueden asegurar una calidad del servicio.

Pese a lo anterior, no puede obviarse el hecho de que, sobre todo en el servicio de telefonía internacional,

hay evidencia de que los minutos conmutados de larga distancia y los ingresos de la telefonía fija han venido disminuyéndose, lo que podría sugerir que muchos consumidores emplean servicios OTT. Más aún en muchos casos los consumidores incluso son incapaces de detectar las diferencias entre los servicios OTT y los servicios convencionales, lo que unido a precios más bajos lleva evidentemente a que se dé una sustitución de los servicios tradicionales para realizar llamadas internacionales hacia los servicios OTT.

Gráfico 2  
 Precios cobrados por diversos proveedores para las llamadas internacionales con destino a Nicaragua. Febrero, 2016.



Fuente: Páginas Web de los proveedores de servicios, consultadas el 04 de febrero del 2016.

En relación con lo anterior destacan las conclusiones de la encuesta de sustituibilidad realizada por la SUTEL en la cual de quienes realizan llamadas internacionales un 48,3% lo hace empleando servicios OTT, siendo la más empleada de todas Skype (60,3%). En similar sentido un 70,3% indicó que alguna vez ha utilizado servicios OTT para realizar llamadas internacionales.

En virtud de lo descrito de previo puede considerarse que el servicio de llamadas internacionales ofrecido a través de plataformas OTT, son un sustituto de los servicios de llamadas internacionales originadas a través de servicios de voz fijos o móviles con origen nacional, por lo cual debe formar parte del análisis que se haga del servicio de telefonía internacional. En ese sentido, lo más importante de considerar en relación con estos servicios es la presión competitiva que los mismos ejercen sobre los operadores tradicionales, más allá de que en los análisis puedan considerarse análisis de tráfico o participación de dichos servicios OTT, ya que al no ser estos servicios regulados no existe información disponible para los mismos.

Conforme lo desarrollado de previo conviene definir el mercado relevante 3, de la siguiente forma:

*“Mercado del servicio minorista de telefonía internacional: incluye el servicio de comunicaciones de voz con origen nacional y destino internacional.”*

Definido el mercado relevante 3, es necesario ampliar la descripción de los servicios contenidos en este. En ese sentido, se debe indicar que la principal característica de este servicio es el destino que tiene la comunicación. Los proveedores implementan dos tipos de soluciones:

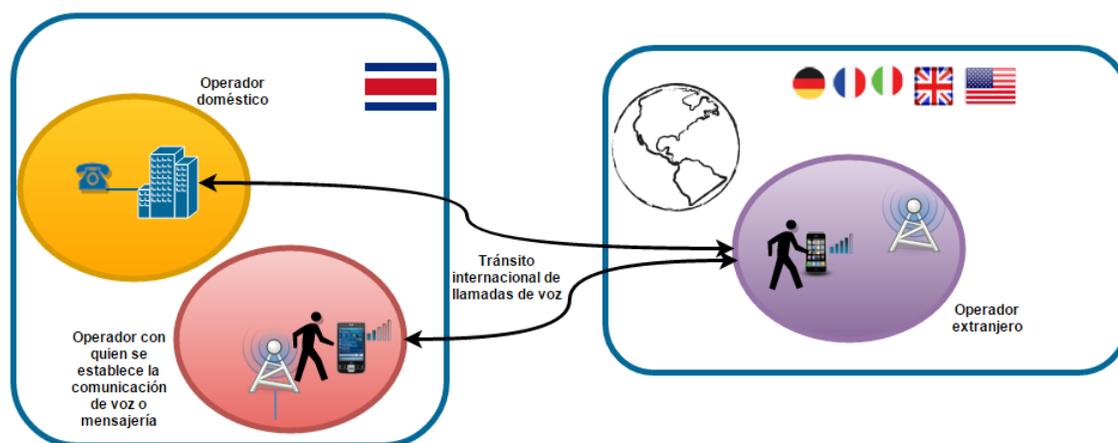
- A través de circuitos internacionales dedicados: Las comunicaciones se pueden dar tanto por conmutación de circuitos (utilizando las centrales internacionales o Tandem) como por conmutación de paquetes (IP) haciendo uso de los circuitos internacionales.

- A través de comunicaciones sobre Internet: Permiten establecer comunicaciones por medio del protocolo IP a destinos internacionales haciendo uso del Internet (mejor esfuerzo). En esta modalidad intervienen tanto las empresas autorizadas para brindar servicios de telefonía como los llamados OTT.

El usuario puede originar estas llamadas desde un terminal fijo o móvil, en las modalidades de pago que incluyen prepago, postpago o inclusive por medio de una tarjeta telefónica.

El funcionamiento del servicio de telefonía internacional, se puede observar en la Figura 1. Tal y como se indicó en la definición, corresponde al servicio de originación de llamadas en el territorio nacional y terminación en algún destino internacional.

Figura 1  
Diagrama general del servicio de llamadas internacionales.



Fuente: Elaboración propia.

## 2. Dimensión geográfica del mercado minorista del servicio de telefonía internacional

En relación con la dimensión geográfica de dicho mercado, conviene tener presente que este tipo de comunicaciones son ofrecidas en todo el país sin distinción de la ubicación geográfica exacta donde se encuentre el usuario. Es así que sin importar la zona geográfica o el tipo de red donde se origine una llamada, para el usuario el servicio es prestado en condiciones equivalentes y uniformes a nivel nacional.

Así las cosas, al ser prestados estos servicios de forma uniforme en todo el territorio nacional, es lógico concluir que la dimensión para el presente mercado es nacional.

### C. ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA DEL MERCADO MINORISTA DEL SERVICIO DE TELEFONÍA INTERNACIONAL

- I. Que, a partir de la redefinición del mercado relevante de este servicio, indicada en el apartado anterior, se procedió a determinar el grado de competencia que se presenta en este mercado según los parámetros e indicadores establecidos en la resolución de este Consejo N° RCS-082-2015 de las 12 horas y 50 minutos del 13 de mayo del 2015.
- II. Que el análisis del grado de competencia del servicio minorista de telefonía internacional fue llevado a cabo por la DGM y se encuentra contenido en el informe 6422-SUTEL-DGM-2016.
- III. Que de dicha propuesta el Consejo de la SUTEL destaca lo siguiente en relación con el mercado del servicio minorista de telefonía internacional:

#### I. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA DE TELEFONÍA INTERNACIONAL

## 1) Participantes del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.

A continuación, se describen brevemente los participantes que operan en este mercado con la autorización de SUTEL para brindar el servicio mediante una red móvil y/o fija:

**AMERICAN DATA NETWORKS, S.A. (American Data)**, cédula jurídica 3-101-402954, es una empresa dedicada a proveer el servicio de Internet, telefonía fija y data center, exclusivamente al sector empresarial costarricense. La compañía empezó a brindar el servicio de telefonía fija en el año 2011, cuando por medio de la resolución RCS-170-2011 le fue asignada numeración. Actualmente, ofrece el servicio por medio de la modalidad IP, a través de centrales virtuales y físicas, numeración nacional e internacional y números 800 disponibles.<sup>1</sup>

**CALLMYWAY NY, S.A. (CallMyWay)**, cédula jurídica 3-101-334658, es una de las compañías con la mayor cantidad de años de operar en el mercado costarricense de telefonía fija, por medio de tecnología IP, iniciando desde el año 2010, momento en que le fue asignada de numeración mediante las resoluciones RCS-549-2010, y posteriormente ampliada por la resolución RCS-145-2013. En la actualidad, la empresa utiliza conexiones de banda ancha de Internet para ofrecer diversas aplicaciones de voz por IP.<sup>2</sup>

**CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. (CLARO)**, cédula jurídica 3-101-460479, es subsidiaria de la empresa mexicana América Móvil, proveedor de servicios de telecomunicaciones en América Latina con operaciones en 18 países del continente americano y del Caribe<sup>3</sup>. En Costa Rica, la compañía inició operaciones en el año 2011 y en la actualidad ofrece el servicio de Internet, telefonía celular y televisión satelital. Desde el año 2012 por medio de la resolución SUTEL RCS-134-2012 se le asignó numeración para brindar telefonía fija, aunque actualmente no existen registros de que posee clientes.

**E-DIAY S.A. (E-Diay)**, cédula jurídica 3-101-569753, tiene sus orígenes en Datatell empresa con una trayectoria de más de una década en el mercado costarricense de tecnologías de la información y comunicación<sup>4</sup>. En particular para el servicio de telefonía fija, en el año 2011 le fue asignada numeración a la compañía mediante la resolución RCS-166-2011 para ofrecer el servicio al público. Sin embargo esta empresa suspendió todos sus servicios a partir del 30 de junio del 2015.

**GCI SERVICE PROVIDER, S.A. (GCI)**, cédula jurídica 3-101-577902, es una empresa costarricense que ofrece servicios de telecomunicaciones al sector empresarial<sup>5</sup>. A finales del año 2015, mediante la resolución de SUTEL RCS-193-2015, le fue asignada numeración para ofrecer telefonía fija, no obstante, aún no se cuenta con datos de que presta el servicio en el mercado.

**INTERPHONE, S.A. (Interphone)**, cédula jurídica 3-101-498395, es una empresa que en el año 2011, por medio de la resolución SUTEL RCS-275-2011, fue habilitada para ofrecer el servicio de telefonía fija. En este momento la compañía ofrece el servicio por medio de la tecnología IP a empresas, instituciones y público en general.<sup>6</sup>

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (ICE)**, cédula jurídica 4-000-042139, es una empresa estatal que brinda servicios de electricidad y telecomunicaciones en Costa Rica. Es parte del Grupo ICE, junto a Radiográfica Costarricense S.A.(RACSA) y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz(CNFL). La empresa inició su actividad en el mercado costarricense en 1949, especializada en el servicio eléctrico (Decreto–Ley 449). Posteriormente en la década de los sesenta diversificó sus actividades, ofreciendo también servicios de telecomunicaciones en el territorio nacional. Actualmente brinda diversos servicios; tales como electricidad, acceso a Internet, telefonía celular y telefonía fija, en la modalidad convencional e IP.

**MILLICOM CABLE COSTA RICA S.A. (Millicom)**, cédula jurídica 3-101-577518, es una filial de Millicom

<sup>1</sup> Página Web de la empresa [www.data.cr](http://www.data.cr) y página de Facebook, consultadas el 19 de octubre de 2015 a las 09:35 horas. Sección Información y Sección Productos.

<sup>2</sup> Página Web de la empresa <https://www.callmyway.com>, consultada el 16 de octubre de 2015 a las 15:20 horas. Sección Acerca de CallMyWay.

<sup>3</sup> Página Web de la empresa [www.claro.com](http://www.claro.com), consultada el 28 de octubre 2015, a las 14:20 horas. Sección Países. Quiénes somos.

<sup>4</sup> Página Web de la empresa, <https://www.e-diay.cr>, consultada el 16 de octubre de 2015 a las 15:30 horas. Sección Nosotros.

<sup>5</sup> Página Web de la empresa <http://www.gci.co.cr>, consultada el 03 de noviembre de 2015. Sección Soluciones.

<sup>6</sup> Página Web de la empresa <http://www.interphoneline.com>, consultada el 16 de octubre de 2015 a las 15:30 horas. Sección Quiénes somos.

International Cellular S.A., que inició operaciones en el mercado costarricense al adquirir en el año 2012 a la empresa Amnet. La compañía bajo la marca regional Tigo comercializa en la actualidad diversos servicios de telecomunicaciones al sector empresarial, personas y servicios mayoristas. En cuanto al servicio de telefonía fija, en el año 2011 mediante la resolución SUTEL RCS-202-2011 y posteriormente con la resolución RCS-373-2012, a la compañía le fue asignada numeración para ofrecer el servicio en el mercado costarricense, que brinda por medio de la tecnología IP, tanto al sector empresarial como al residencial.

**OTHOS TELECOMUNICACIONES S.A. (OTHOS)**, cédula jurídica 3-101-576391, es una compañía que empezó operaciones en el mercado costarricense en el año 2009<sup>7</sup>. En el año 2013 la SUTEL, por medio de la RCS-311-2013, le asignó numeración para ofrecer telefonía fija, ofreciendo la empresa en este momento el servicio por medio de la tecnología IP exclusivamente al sector empresarial. Esta compañía no aportó los datos requeridos del mercado de voz fija para el año 2015, así que no es posible considerarla participante activo.

**RADIOGRAFICA COSTARRICENSE, S.A. (RACSA)**, cédula jurídica 3-101-009059, es una compañía que forma parte del Grupo ICE desde el año 1975, cuando el Instituto compró la totalidad de sus acciones. Durante la década de los ochenta, RACSA introdujo al mercado nacional servicios de telecomunicaciones, para la transferencia de información escrita y servicios de comunicación a nivel nacional y centroamericano; en la siguiente década inició la comercialización en Costa Rica del servicio Internet. Actualmente, brinda diversos servicios, tal como acceso a Internet o envío de telegramas<sup>8</sup>. Por medio de la resolución RCS-183-2014 01-AGO-2014 se le asignó numeración para ofrecer telefonía fija. Sin embargo, no existe información que permita señalar que tal servicio se brinda al público. Actualmente, en vista de que RACSA adquirió la cartera de clientes y de operación de la marca Fullmóvil, la empresa brinda servicios de telefonía móvil prepago en calidad de operador móvil virtual.

**R & H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES, S.A (R & H)**, cédula jurídica 3-101-508815, es una empresa que inició operaciones en el territorio nacional en el año 2009, en la comercialización mayorista de servicios, equipos y soluciones basadas en tecnología IP, posee la marca VOCEX. Por medio de la resolución de la SUTEL RCS-024-2011, en el año 2011 le fue dada numeración para suministrar el servicio de telefonía fija (VoIP).<sup>9</sup>

**TELECABLE ECONÓMICO TVE S.A. (Telecable)**, cédula jurídica número 3-101-336262, es una sociedad costarricense dedicada desde el año 2005 a la prestación de servicios de telecomunicaciones en Costa Rica: televisión por suscripción, acceso a Internet, telefonía IP, transferencia de datos y acarreador de tráfico internacional IP. La empresa surgió enfocada en el servicio de televisión por cable del segmento residencial, pero expandió su portafolio. Primero, en el año 2009 incorporó el servicio de internet vía cable modem y ya para el año 2012 por medio de la resolución Sutel RCS-007-2012 se le asignó numeración, ofreciendo además telefonía IP, dando inicio a la comercialización del “triple-play”, tanto en el segmento residencial como empresarial.

**TELEFONICA DE COSTA RICA TC S.A. (Telefónica)**, cédula jurídica 3-101-610198, filial de la multinacional Telefónica, opera en el mercado costarricense desde mediados de noviembre de 2011 bajo la marca comercial Movistar. Lo anterior como resultado de haber sido escogida como uno de los adjudicatarios de la licitación pública 2010-LI-000001-SUTEL, por medio de la cual se le concesionó espectro radioeléctrico que le permite brindar servicios de telefonía móvil. Considerando que en virtud de la resolución del Consejo de SUTEL RCS-089-2012, a Telefónica se le asignaron recursos de numeración para la prestación del servicio de telefonía IP, dicha empresa puede, además de brindar servicios de telefonía móvil, prestar servicios de VoIP a nivel nacional.

**TELEVISORA DE COSTA RICA S.A. (Cabletica)**, cédula jurídica 3-101-006829, inició en el mercado costarricense en el año 1958 dedicada a las emisiones por televisión abierta por la frecuencia 7 a lo largo del territorio nacional. El Consejo de SUTEL le otorgó a Cabletica la autorización para brindar servicios de telefonía IP, según se desprende de la resolución RCS-535-2009 del 18 de noviembre de 2009.

<sup>7</sup> Página Web de la empresa <http://www.othos.cr>, consulta el 19 de octubre de 2015, a las 14:30 horas. Sección Compañía.

<sup>8</sup> Página Web de la empresa, <http://www.racsa.co.cr>, consultada el 20 de octubre de 2015. Sección ACERCA.

<sup>9</sup> Página Web de la empresa <https://www.rhitcr.com>, consultada el 19 de octubre de 2015 a las 09:30 horas. Sección Nosotros y Sección Servicios.

Adicionalmente mediante el acuerdo 005-019-2011 del 16 de marzo de 2011, el Consejo de SUTEL autorizó a *Cabletica* la prestación de servicios de telefonía móvil en su carácter de operador móvil virtual. Teniendo en cuenta la asignación de numeración efectuada por medio de la resolución RCS-118-2011 del 3 de junio de 2011, en la actualidad *Cabletica* ofrece servicios tanto de telefonía fija bajo la modalidad VoIP (corporativa y residencial), como de telefonía móvil.

Pese a que 14 empresas poseen actualmente numeración asignada, y por ende pueden brindar el servicio de llamadas internacionales, para diciembre de 2015 sólo 11 de ellas poseían registro de uso para este servicio, de las cuales 3 ofrecían el servicio de telefonía, tanto en una red móvil como en una red fija. Esta información se detalla en el Cuadro 1.

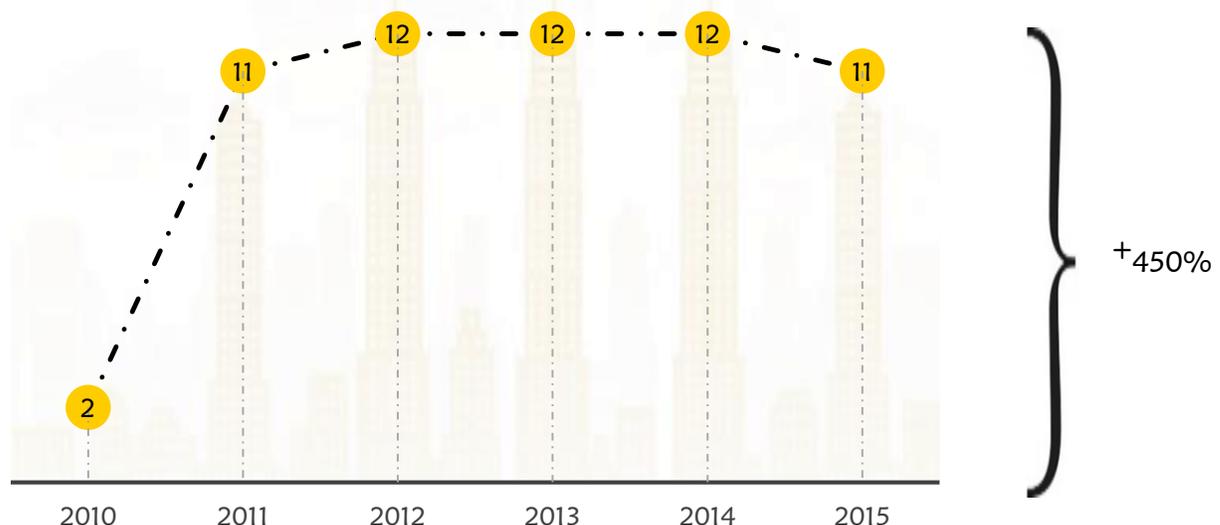
Cuadro 1  
*Servicio minorista de telefonía internacional:  
Operadores activos según tipo de red. Año 2015.*

| Red        |               |
|------------|---------------|
| Móvil      | Fija          |
| ICE        | ICE           |
| Telefónica | Telefónica    |
| Cabletica  | Cabletica     |
| CLARO      | American Data |
| RACSA      | Call My Way   |
|            | R&H           |
|            | Millicom      |
|            | Interphone    |
|            | Telecable     |

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

En el año 2010 el ICE y CallMyWay eran los únicos operadores que se encontraban en el mercado ofreciendo el servicio de telefonía internacional, sin embargo, en el 2012 ya se encontraban doce operadores ofreciendo este servicio en el mercado y para 2015 se dio una pequeña disminución a once operadores. La evolución en la cantidad de operadores se puede observar en el Gráfico 3.

Gráfico 3  
*Servicio minorista de telefonía internacional:  
Evolución de la cantidad de proveedores activos del servicio de telefonía internacional.  
Periodo 2010-2015.*



Nota: Los proveedores que cuentan con dos redes distintas para ofrecer el servicio se contabilizan una única vez.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Área de Análisis Económico de la SUTEL.

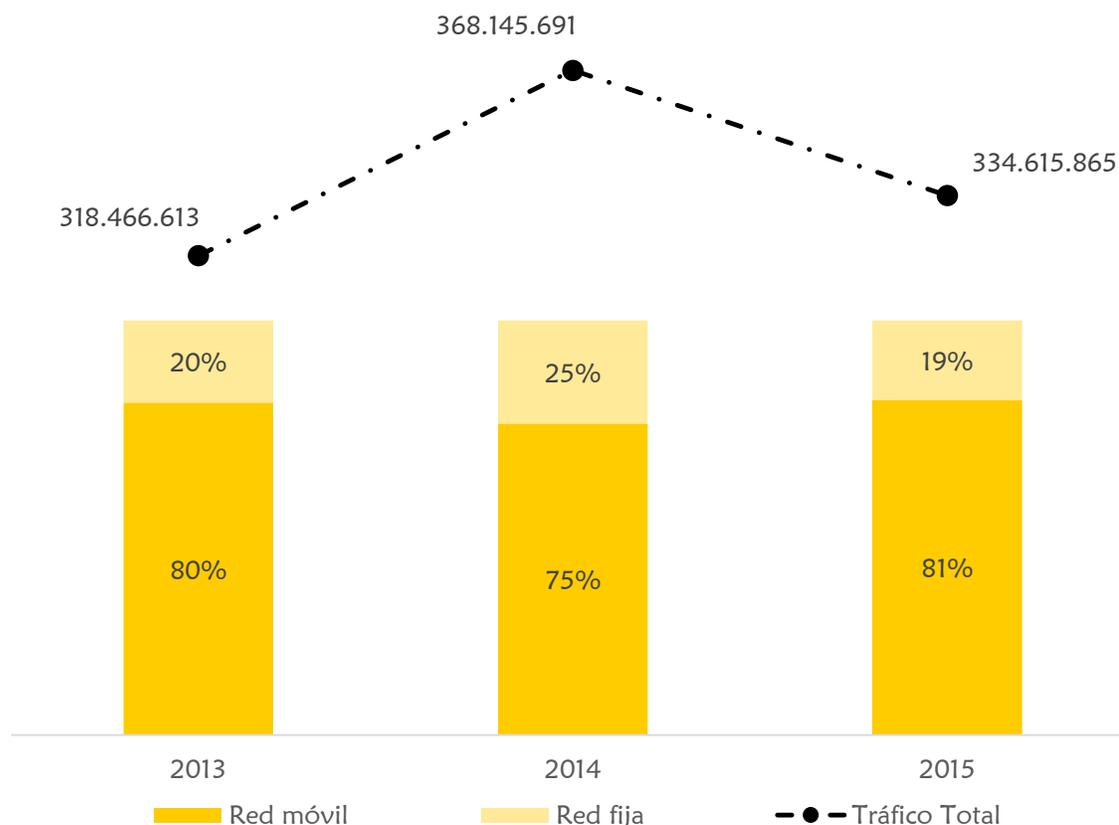
## 2) Participación del mercado minorista del servicio de telefonía internacional

Un elemento importante a considerar en relación con el indicador de participación es que este puede ser cuantificado a partir de distintos tipos de variables, entre las que destacan usuarios, tráfico e ingresos. Teniendo en cuenta que no se dispone de un registro específico del número de usuarios por operador que hacen uso del servicio de telefonía internacional, en este caso se considera que las variables más relevantes para el cálculo de la cuota de mercado son el tráfico o los ingresos. No obstante, dichos datos, desagregados por operador, se consideran confidenciales de conformidad con la RCS-341-2012<sup>10</sup>, razón por la cual se omite presentar el detalle por operador.

Para llevar a cabo los análisis, tanto de esta sección como del apartado de concentración de mercado, se empleará la variable de tráfico internacional saliente, variable que refleja la preferencia de consumo por parte de los usuarios y además da información respecto al volumen comercializado por operador. Se omite considerar la variable ingreso por cuanto ésta depende no sólo del tráfico correspondiente, sino también de los precios que cada operador cobre por el servicio y estos varíen de un operador a otro.

Un primer elemento importante a considerar es que actualmente la mayor parte del tráfico internacional saliente se realiza a través de redes móviles, siendo este porcentaje cercano a un 81%. Esto lo que viene a evidenciar es el papel tan importante que han venido a jugar los nuevos operadores de telefonía móvil en este mercado.

Gráfico 4  
 Servicio minorista de telefonía internacional:  
 Distribución absoluta y porcentual del tráfico saliente. Periodo 2013-2015.

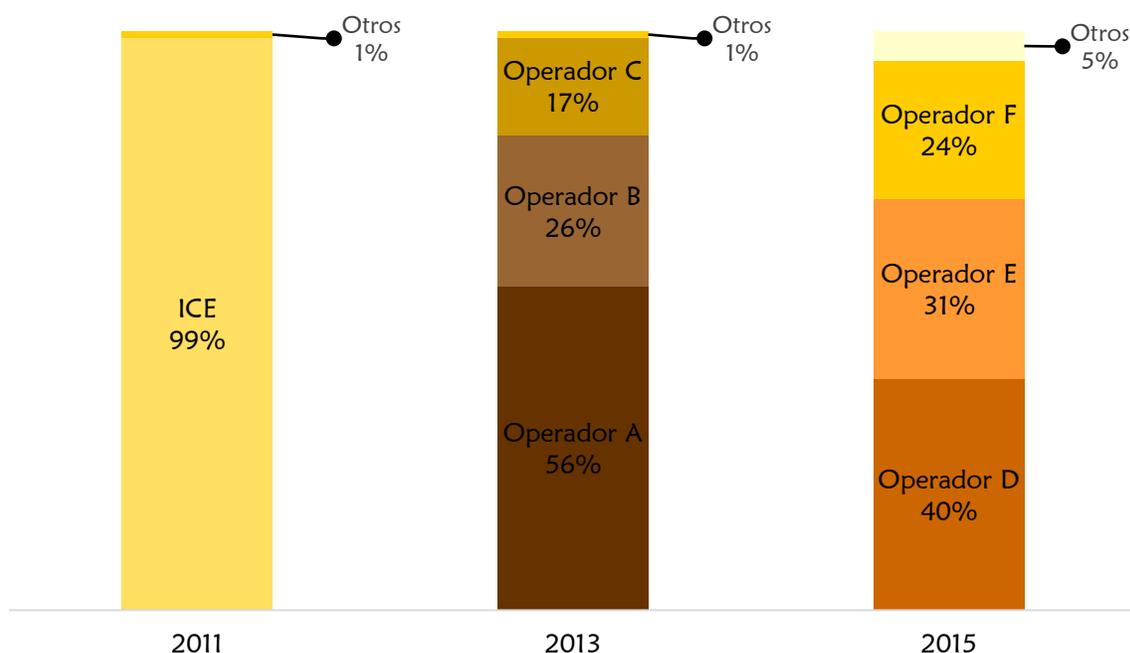


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Área de Análisis Económico de la SUTEL.

<sup>10</sup> La RCS-341-2012 establece que la SUTEL protegerá los datos de tráfico telefónico por 2 años.

En los siguientes gráficos se evidencia a su vez la evolución en la distribución del tráfico internacional saliente entre operadores, omitiendo, como se señaló con anterioridad la identificación de cada uno de los operadores considerados.

Gráfico 5  
 Servicio minorista de telefonía internacional:  
 Evolución en la distribución del tráfico telefónico internacional saliente por operador.  
 Distribución porcentual. Año 2011, 2013 y 2015.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Área de Análisis Económico de la SUTEL.

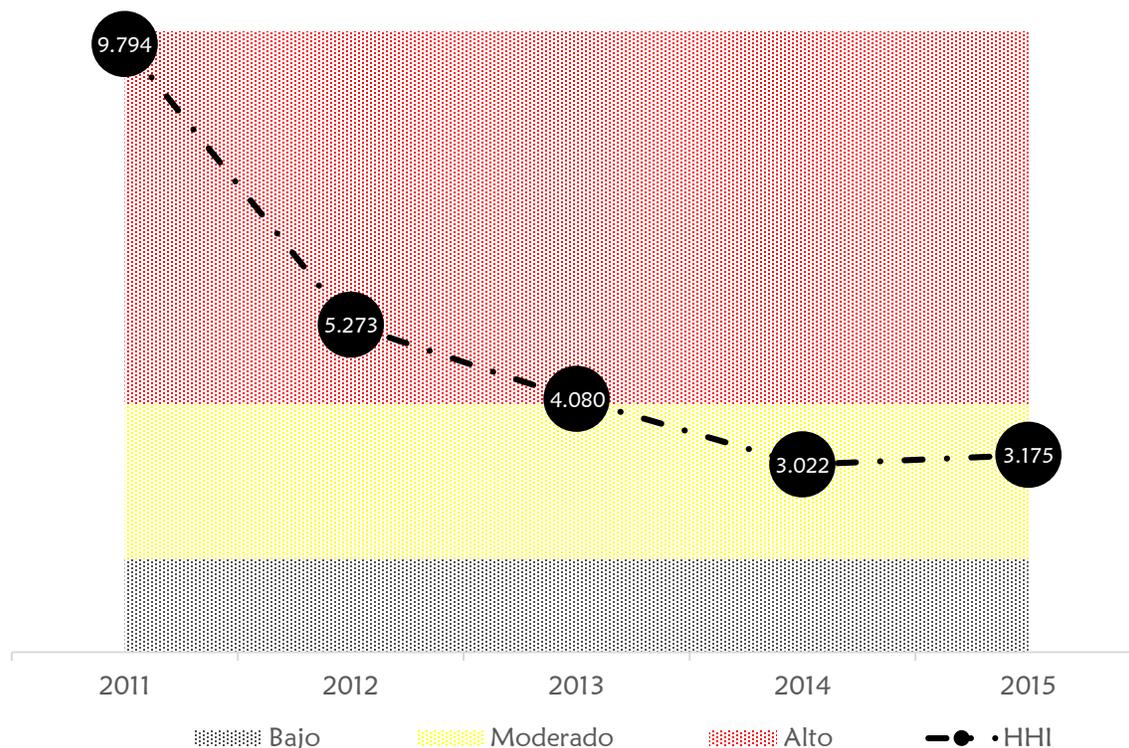
Se observa que en el año 2011 el ICE abarcaba prácticamente el 100% del tráfico telefónico internacional saliente, sin embargo, a partir del ingreso de nuevos operadores, sobre todo de los operadores móviles, la participación del ICE se empezó a reducir, de tal forma que en el año 2015 el mercado poseía tres grandes actores con cuotas de participación muy similares, los cuales acumulan una cuota conjunta de mercado del 95%. Mientras que hay un conjunto de 8 operadores que se reparten el restante 5% del mercado.

En conclusión, puede afirmarse que la apertura del mercado de las telecomunicaciones no sólo ha llevado a un aumento del volumen del tráfico telefónico internacional, sino también a una redistribución competitiva del tráfico entre los tres operadores más grandes y entre redes. Como se señala más adelante en este informe, el citado incremento del tráfico ha estado acompañado por una reducción en los precios correspondientes que puede ser una de las razones por las cuales ha aumentado el tráfico, dada la existencia de una curva de demanda por el servicio que es elástica, característica que le atribuyen la mayor parte de los operadores que brindan el servicio. Adicionalmente debe considerarse que, a raíz de un aumento en la cobertura de telefonía móvil, acompañado de una mayor oferta de terminales móviles a precios accesibles facilitan la realización de llamadas internacionales por medio de esta red.

### 3) Concentración del mercado minorista del servicio de telefonía internacional

Como fue indicado de previo para realizar el análisis de concentración de mercado, se utilizó la variable tráfico internacional saliente como proxy del uso y preferencia de consumo de los usuarios. En el siguiente gráfico se muestra la evolución del HHI.

Gráfico 6  
 Servicio minorista de telefonía internacional:  
 Evolución del HHI del mercado de telefonía internacional. Periodo 2011-2015.



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

De la información contenida en el gráfico anterior se evidencia que el resultado del índice era de 3.175 en el 2015. Este resultado en primera instancia puede llevar a considerar que se estaría ante la presencia de un “mercado moderadamente concentrado”. No obstante, como se analizó en el apartado anterior, prácticamente son 3 empresas las que abarcan la totalidad del tráfico internacional saliente (95%), por lo que el HHI mínimo para tres empresas sería de 3.333, equivalente al resultado de un HHI con una distribución equitativa de mercado “ideal” desde la perspectiva de la competencia. En ese sentido, a pesar de que en principio se trata de un mercado concentrado, no se puede dejar de lado que la distribución correspondiente, es muy cercana al HHI ideal.

Igualmente, no se puede perder de vista que de conformidad con el gráfico anterior el HHI para el servicio telefónico minorista internacional ha tenido una disminución apreciable desde el año 2011, lo que significa que para dicho servicio la distribución de mercado entre los principales proveedores se hace cada vez más equitativa, provocando un ambiente de competencia entre los participantes del mercado. La posibilidad actual de acceder al servicio mediante tres tipos de tecnologías de acceso (red fija, red móvil e internet), explica en buena medida la referida redistribución del tráfico telefónico internacional.

#### 4) Comportamiento reciente de los participantes del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.

##### a) Rivalidad del mercado a nivel de precio del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.

Con antelación a la apertura del mercado de las telecomunicaciones, las tarifas de las llamadas internacionales por medio del único proveedor autorizado, sea el ICE, estaban reguladas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) y constituían precios máximos, lo que según las resolución RRG-5957-2006 de la ARESEP implicaba la posibilidad de “ser reducidas por el ICE en cualquier momento, de acuerdo con las variaciones y condiciones del mercado, o bien, para promociones temporales”. La vigencia de dichas tarifas máximas se mantiene en la actualidad, toda vez que el Consejo de SUTEL

mediante la resolución RCS-121-2012 del 30 de marzo de 2012 decidió “que para los servicios de telefonía internacional, mensajería internacional y Roaming, se mantendrá la regulación existente en el pliego en todos sus extremos”.

Con el fin de mostrar el efecto que en términos de precio ha tenido la entrada de operadores al mercado, se detallan tanto los precios publicados por el ICE para el 2010, que correspondían a los máximos autorizados por ARESEP en la resolución referida, como los vigentes en la actualidad para la modalidad de marcación internacional directa de abonado (MIDA), la de mayor utilización por parte de los usuarios del servicio.

Cuadro 2  
 Servicio minorista de telefonía internacional:  
 Precio en dólares por minuto, cobrado por el ICE, según el grupo tarifario del servicio MIDA.  
 Año 2010 y 2016.

| Grupo tarifario   | 2010 | 2016                             |               | Cambio porcentual en el precio   |               |
|---|------|----------------------------------|---------------|----------------------------------|---------------|
|   |      | Móvil post-pago y telefonía fija | Móvil prepago | Móvil post-pago y telefonía fija | Móvil prepago |
| GRUPO A<br>EEUU, México, Puerto Rico, Canadá, Alaska, Hawái, Islas Vírgenes de EEUU | 0,26 | 0,14                             | 0,26          | -46%                             | 0%            |
| GRUPO B<br>Sur América, El Caribe excepto Cuba, Corea del Sur, Taiwán y Japón       | 0,44 | 0,31                             | 0,44          | -30%                             | 0%            |
| GRUPO C1<br>Guatemala, Honduras, El Salvador, Belice y Panamá                       | 0,32 | 0,14                             | 0,32          | -56%                             | 0%            |
| GRUPO C2<br>Nicaragua   | 0,32 | 0,32                             | 0,32          | 0%                               | 0%            |
| GRUPO D<br>Europa, Singapur, Tailandia, Australia y Nueva Zelanda                   | 0,54 | 0,54                             | 0,54          | 0%                               | 0%            |
| GRUPO E<br>Cuba y resto del mundo   | 1,02 | 1,02                             | 1,02          | 0%                               | 0%            |

**Notas:**

El precio incluye el impuesto de ventas.

El acrónimo MIDA significa Marcación Internacional Directa de Abonado.

Fuente: Elaboración propia en base a datos recolectados de los siguientes sitios Web:

(2010): <https://web.archive.org/web/20110825094928/http://portal.grupoice.com/wps/wcm/connect/web+content/Esp/CatTelecom/Residencial/Internac/MIDA>

(2016) <https://www.grupoice.com/wps/portal/> consultada el día 22-02-2016

La información contenida en el Cuadro 20 evidencia que, exceptuando los grupos tarifarios C2, D y E en modalidad post-pago y toda la modalidad prepago, los precios que actualmente cobra el ICE por llamadas internacionales se han reducido de manera significativa con respecto a las tarifas máximas autorizadas por ARESEP y posteriormente avaladas por la SUTEL. Siendo estas reducciones en el caso del grupo C1 (Centro América excluyendo Nicaragua) de un 56,25%, para el grupo B (Sur América, el Caribe excepto Cuba, Corea del Sur, Taiwán y Japón) 29,54% y para el grupo A (EEUU, México, Puerto Rico, Canadá, Alaska, Hawaii, Islas Vírgenes de EEUU) de un 46,15%.

Estas disminuciones en los precios cobrados por el ICE se explican en buena medida como resultado de la presión competitiva que han venido ejerciendo otros operadores que brindan actualmente el servicio de telefonía internacional, en particular los operadores móviles CLARO y MOVISTAR.

En el caso de Telefónica, el detalle de los precios que cobra actualmente a los principales destinos internacionales se presenta en el Cuadro 3, de lo cual se desprende que los precios cobrados por este operador son relativamente superiores a los cobrados por el ICE. Sin embargo, esta empresa ofrece

promociones muy atractivas para llamadas internacionales denominado promociones LDI<sup>11</sup>, los que ofrecen un precio promedio por llamadas a los Estados Unidos y Canadá que llega a los diez centavos de dólar. La tarifa a Estados Unidos, Canadá y Nicaragua es aún menor si la llamada se realiza en horario nocturno o fines de semana, por cuanto el costo por minuto es de \$0,09. Adicionalmente realiza promociones, en especial a nivel centroamericano, cuyos precios son muy competitivos, tal y como se analiza más adelante en este informe.

Cuadro 3  
 Servicio minorista de telefonía internacional:  
 Precio en dólares por minuto, cobrado por la empresa Telefónica,  
 según el destino de la llamada.  
 Año 2016.

| Zona <sup>a</sup>                  | Precio |
|------------------------------------|--------|
| Centroamérica                      | 0.32   |
| USA <sup>b</sup> / Canadá / México | 0.26   |
| Sudamérica y Caribe                | 0.44   |
| Europa                             | 0.54   |
| Asia <sup>c</sup>                  | 0.42   |
| Resto del Mundo                    | 1.13   |

Nota:

<sup>a</sup> Aplica para telefonía fija, telefonía móvil prepago y post-pago.

<sup>b</sup> No incluye Puerto Rico.

<sup>c</sup> Incluye Corea del Sur, Taiwán, Japón, Singapur, Tailandia.

El precio incluye el impuesto de ventas.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la página Web de la empresa <http://www2.Telefonica.cr/personas/a-planos-y-celulares/>, consultada el día 02 de febrero del 2016.

Una situación aún más competitiva se presenta con el operador CLARO, cuyo precio a los principales destinos en el continente americano es de \$0,06 el minuto. Además, este operador presenta promociones en especial a destinos de América del Norte y Centroamérica con precios aún más reducidos.

Cuadro 4  
 Servicio minorista de telefonía internacional:  
 Precio en dólares por minuto, cobrado por la empresa CLARO, según el destino de la llamada.  
 Año 2016.

| Destino        | Telefonía Post-pago | Telefonía Prepago |         |               |          |
|----------------|---------------------|-------------------|---------|---------------|----------|
|                | Todo destino        | Destino fijo      |         | Destino móvil |          |
| Colombia       | 0,24                | 0,41              |         | 0,41          |          |
| Estados Unidos | 0,06                | 0,06              |         | 0,38          |          |
| Canadá         | 0,06                | 0,06              |         | 0,38          |          |
| España         | 0,24                | 0,26              |         | 0,41          |          |
| Panamá         | 0,06                | 0,26              |         | 0,26          |          |
|                |                     | On net            | Off net | On net        | Otra red |
| Guatemala      | 0,06                | 0,06              | 0,23    | 0,19          | 0,23     |
| El Salvador    | 0,06                | 0,06              | 0,23    | 0,19          | 0,23     |
| Nicaragua      | 0,06                | 0,06              | 0,06    | 0,20          | 0,23     |
| Honduras       | 0,06                | 0,06              | 0,23    | 0,19          | 0,23     |

Nota: El precio incluye el impuesto de venta.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la página Web de la empresa <http://www.CLARO.cr/portal/cr/pc/personas/movil/larga-distancia-internacional/#/info-02>, consultada el día 22 de febrero del 2016.

En igual sentido se pueden considerar los precios cobrados por los operadores de telefonía IP, entre los que destacan TIGO, Telecable, Cabletica y Callmyway, que ofrecen precios que oscilan dentro de los rangos de precios cobrados por ICE, CLARO y MOVISTAR, lo que significa que se ubican también en un nivel que resulta claramente inferior a las tarifas máximas vigentes autorizadas por la SUTEL, según la resolución RCS-121-2012. Véase el

Cuadro 5.

<sup>11</sup> Fuente: <http://movistar.cr/promociones-ldi-postpago>, tomado el día 02-02-16.

**Cuadro 5**  
**Servicio minorista de telefonía internacional:**  
**Precio en dólares por minuto, cobrado por operador de telefonía IP,**  
**según el destino de la llamada. Año 2016.**

| Destino                        | Operador |           |           |           |
|--------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
|                                | TIGO     | Telecable | Callmyway | Cabletica |
| USA                            | 0.17     | 0.14      | 0.02      | 0.14      |
| México                         | 0.16     | 0.14      | 0.18      | 0.14      |
| Canadá                         | 0.15     | 0.14      | 0.02      | 0.14      |
| Centroamérica <sup>a</sup>     | 0.29     | 0.14      | 0.18      | 0.27      |
| Nicaragua                      | 0.28     | 0.28      | 0.23      | 0.27      |
| Suramérica-Caribe <sup>b</sup> | 0.41     | 0.31      |           | 0.29      |
| Europa                         | 0.51     | 0.51      | 0.42      | 0.35      |
| Resto del mundo                | 0.95     | 0.95      | 1.00      | 0.82      |

Notas:

<sup>a</sup> Excepto Nicaragua y Guatemala, incluye Panamá y Belice.

<sup>b</sup> Excepto Cuba.

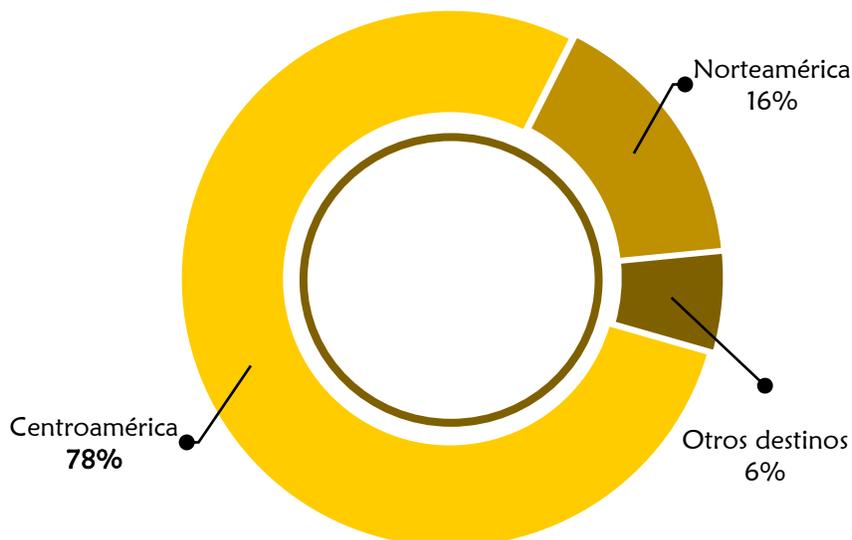
El precio incluye el impuesto de ventas.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las páginas Web <http://www.tigostar.cr/tarifas-telefonía>, <http://www.telecablecr.com/telefonía-tarifas>, consultada el 2 de febrero del 2016, [http://www.cabletica.com/root/telefonía\\_fija](http://www.cabletica.com/root/telefonía_fija), consultada el 2 de febrero del 2016, [https://www.callmyway.com/?id\\_country=98&menu=](https://www.callmyway.com/?id_country=98&menu=), consultada el 2 de febrero del 2016.

En conclusión, se evidencia que antes de la apertura de las telecomunicaciones los precios cobrados por el operador incumbente se encontraban ubicados en el tope de la tarifa permitida por la ARESEP, mientras que en la actualidad éstas han sufrido rebajas significativas dentro de la modalidad de telefonía móvil post-pago y telefonía fija. En el caso de la modalidad de telefonía móvil prepago si bien no se han dado reducciones significativas en los precios cobrados, las frecuentes promociones hacen que los usuarios terminen pagando un precio promedio menor al establecido por los mismos operadores.

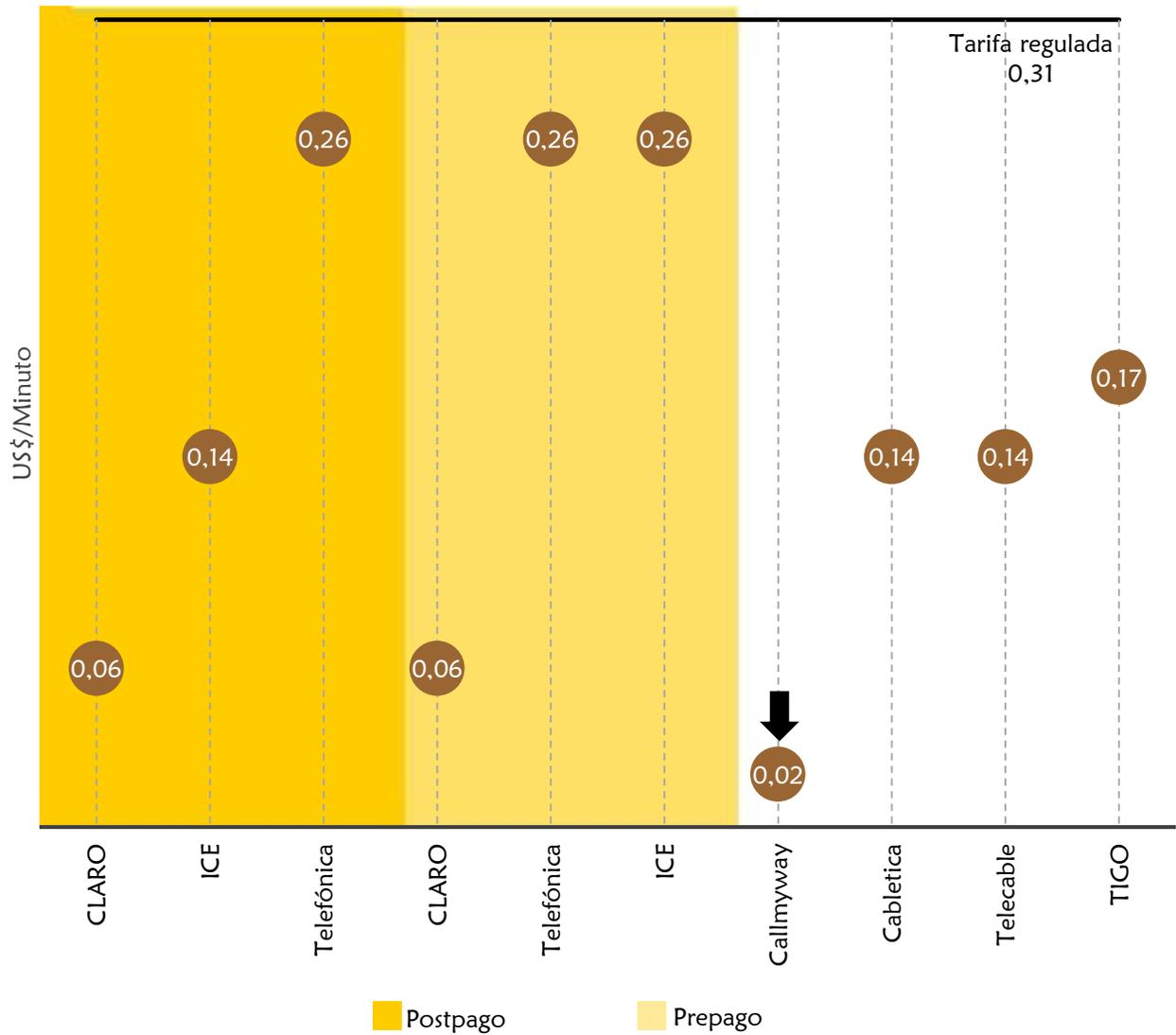
A continuación, se muestran una serie de gráficos que evidencian la fuerte competencia en precios que realizan algunos proveedores como CLARO y Callmyway en los principales destinos de llamadas, lo que ha obligado a su vez a que otros operadores deban responder también disminuyendo sus precios. Lo cual evidencia una fuerte rivalidad en el mercado a nivel de precio, particularmente en los destinos de mayor tráfico.

**Gráfico 7**  
**Servicio minorista de telefonía internacional:**  
**Distribución de tráfico telefónico internacional por principales destinos. Año 2015.**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por los proveedores de telefonía.

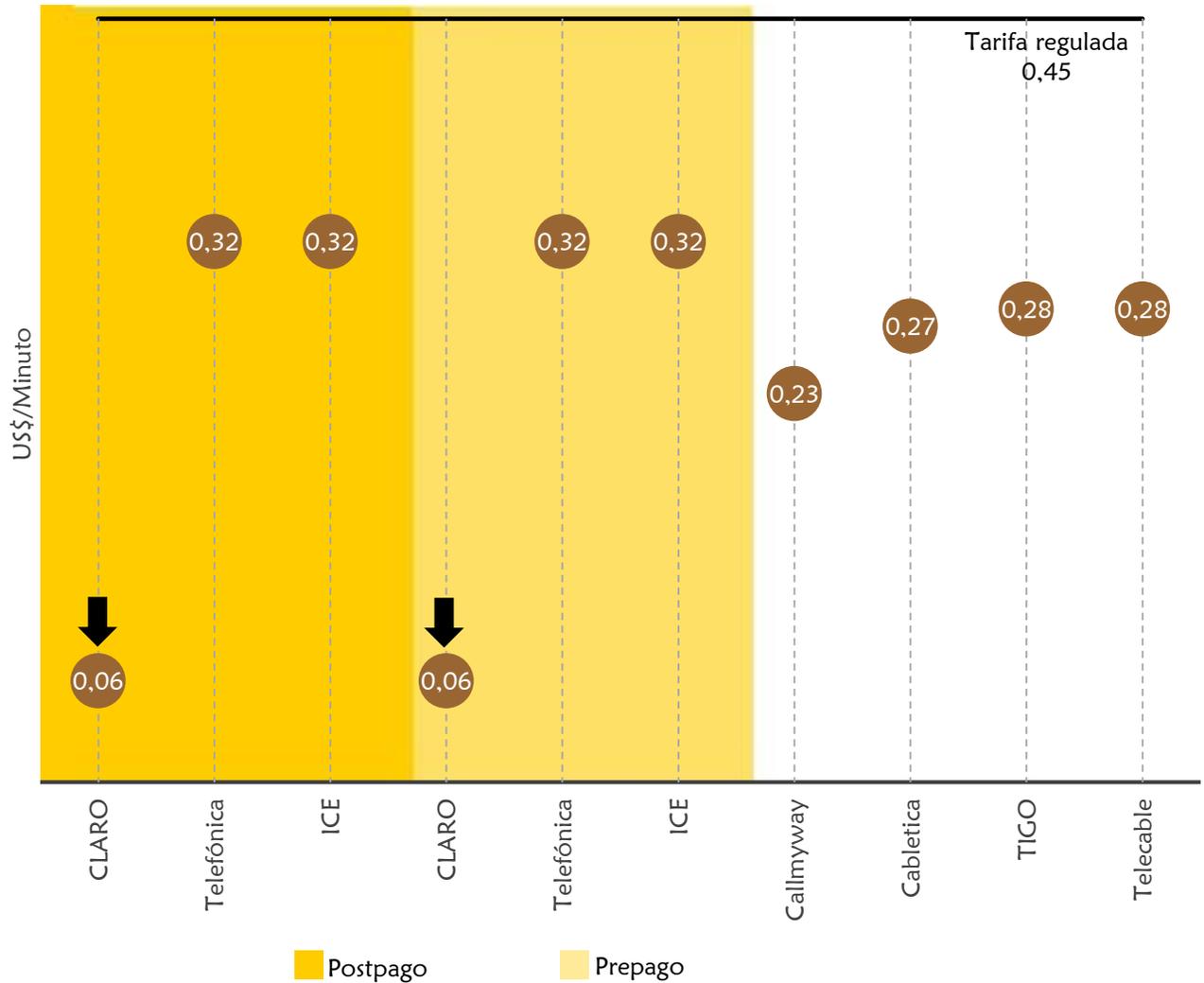
Gráfico 8  
Servicio minorista de telefonía internacional:  
Precio en dólares por minuto, cobrado por operador, con destino de la llamada a Estados Unidos.  
Año 2016.



Nota: El precio incluye el impuesto de ventas.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las páginas Web de las empresas incluidas en el gráfico, consultadas entre el 2 y el 24 de febrero de 2016.

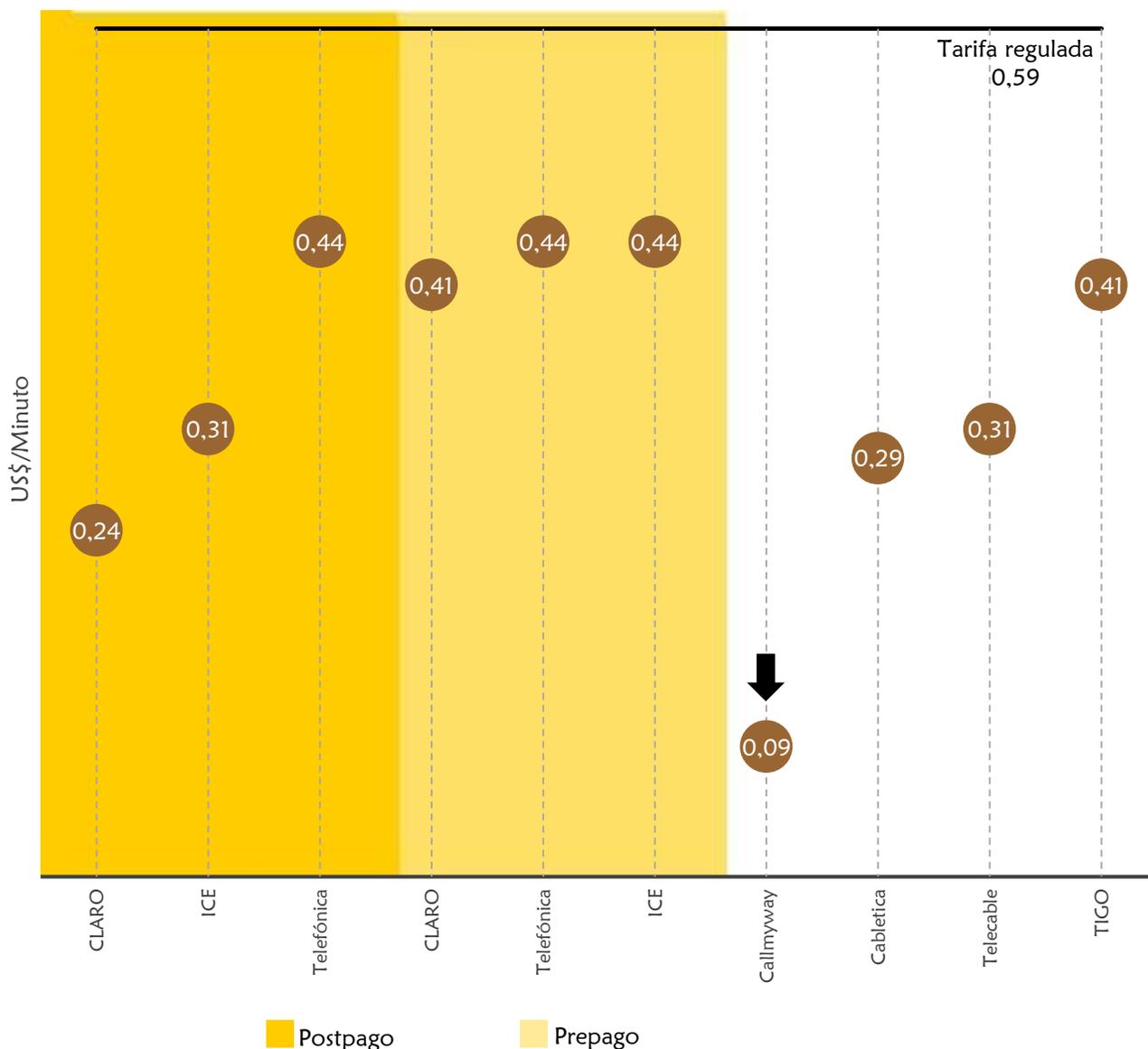
Gráfico 9  
Servicio minorista de telefonía internacional:  
Precio en dólares por minuto, cobrado por operador, con destino de la llamada a Nicaragua.  
Año 2016.



Nota: El precio incluye el impuesto de ventas.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las páginas Web de las empresas incluidas en el gráfico, consultadas entre el 2 y el 24 de febrero de 2016.

Gráfico 10  
Servicio minorista de telefonía internacional:  
Precio en dólares por minuto, cobrado por operador, con destino de la llamada a Colombia.  
Año 2016.



Nota:

El precio incluye el impuesto de ventas.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las páginas Web de las empresas incluidas en el gráfico, consultadas entre el 2 y el 24 de febrero de 2016.

En conclusión, de este apartado se deduce lo siguiente:

1. Diversos operadores están cobrando en el país precios inferiores a los establecidos en el pliego tarifario vigente.
2. La oferta del operador CLARO parece ejercer presión competitiva hacia la baja de precios, pues los precios cobrados por este operador son significativamente menores a los de sus competidores, exceptuando el caso de la empresa Callmyway, que también ofrece precios muy competitivos para diversos destinos.

Lo anterior es consistente con lo indicado por los proveedores de telecomunicaciones en la encuesta realizada por SUTEL<sup>12</sup>, la cual evidencia que un 100% de los operadores encuestados consideran que la rivalidad competitiva de este mercado es entre media y alta, lo que incide en los precios que se cobran por los servicios.

Otro elemento vinculado también con la rivalidad de mercado en aspectos relacionados con el precio, tiene que ver con el ofrecimiento de diversos tipos de ofertas comerciales. Con el propósito de atraer clientes, algunos proveedores ofrecen promociones de llamadas al exterior, concentrándose en aquellos destinos en los que el número de llamadas es mayor, a saber: Centroamérica y Estados Unidos.

Dentro de éstas, destacan los que ofrece la empresa CLARO hacia Nicaragua y Estados Unidos con la promoción “*Superpacks de minutos*” en la cual el costo por minuto es menor a los precios ofertados por éste operador (hasta 57% de descuento). El detalle se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 6**  
*Servicio minorista de telefonía internacional:*  
**Promoción “Superpacks” de la empresa CLARO. Precio en colones y US\$**  
*según la cantidad de minutos y dólares por minuto. Año 2016.*

| Cantidad de minutos | Destino de la llamada |           |                   |                |           |                   |
|---------------------|-----------------------|-----------|-------------------|----------------|-----------|-------------------|
|                     | Nicaragua             |           |                   | Estados Unidos |           |                   |
|                     | Precio                | Vigencia  | Precio por minuto | Precio         | Vigencia  | Precio por minuto |
| 10                  | ¢1.000,00             | Un día    | US\$ 0,19         | ¢1.000,00      | Un día    | US\$ 0,19         |
| 25                  | ¢1.500,00             | Tres días | US\$ 0,11         | ¢1.500,00      | Tres días | US\$ 0,11         |
| Ilimitado           | ¢3.200,00             | 24 horas  |                   |                |           |                   |

*Nota:*

*El precio incluye el impuesto de ventas.*

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la página Web <http://www.CLARO.cr/portal/cr/pc/personas/movil/pospago/#info-0003>, consultada el 24 de febrero de 2016.*

Otra promoción de CLARO, relacionada con el servicio de telefonía internacional tiene que ver con la posibilidad de realizar llamadas internacionales a Estados Unidos, México y Canadá con la misma tarifa local “Activa sin fronteras Norteamérica”, con ello el precio por minuto sería \$0,06, para obtener esta promoción el usuario sólo debe agregar a su factura mensual dos mil colones, tal y como se aprecia en la siguiente imagen.

**Ilustración 1**  
*Servicio minorista de telefonía internacional:*  
**Promoción “Activa sin fronteras Norteamérica. Marzo, 2016.**



*Fuente: Página Web de la empresa <http://www.CLARO.cr/portal/cr/pc/personas/>, consultada el 08 de marzo de 2016.*

Además, para los usuarios que hacen uso intensivo de llamadas internacionales, la empresa CLARO tiene la promoción “*Habla y mensajea ilimitado*” (ver 0), la cual consiste en que al adquirir un plan post-pago ilimitado con un precio mensual desde US\$83, el usuario puede hablar ilimitadamente a cualquier país de Centroamérica y Panamá, por lo que el costo promedio por minuto se vería significativamente disminuido. En esta promoción entre más llame a nivel internacional, menor será el precio promedio correspondiente.

<sup>12</sup> “Encuesta a los proveedores de telecomunicaciones y otros actores sobre el nivel de rivalidad y competencia del mercado. Año 2015.”

Ilustración 2  
 Servicio minorista de telefonía internacional:  
 Promoción “Habla y mensajea ilimitado”. Marzo, 2016  
**HABLÁ Y MENSAJEÁ ILIMITADO**



**HABLÁ Y MENSAJEÁ ILIMITADO**  
 EN COSTA RICA, RESTO DE CENTROAMÉRICA Y PANAMÁ

- | Aplica para todas las redes
- | Sin costos de roaming
- | Sin costos de larga distancia internacional
- | Aplica también para navegar

Aplica para SMS on net y off net. No aplica para mensajes MMS. Ver condiciones de uso de Planes Ilimitados Regionales Claro Pospago Puros en claro.cr

Fuente: Página Web de la empresa <http://www.CLARO.cr/portal/cr/pc/personas/movil/pospago/#info-0003>, consultada el 08 de marzo de 2016.

Telefónica, por su parte, de acuerdo con su página web<sup>13</sup>, ofrece promociones para que los usuarios según modalidad de pago e intensidad de llamadas, puedan elegir esquemas especiales en los cuales el precio promedio por destino es menor que los precios cobrados por la empresa fuera de estas promociones (descuentos cercanos al 70%).

Cuadro 7  
 Servicio minorista de telefonía internacional:  
 Tipo de promoción de la empresa Telefónica. Precios en dólares por minuto. Año 2016.

| Promoción                  | Precio por minuto | Cantidad de minutos | Vigencia           | Modalidad de pago |
|----------------------------|-------------------|---------------------|--------------------|-------------------|
| DI USA-Canadá <sup>a</sup> | 0,10              | 18                  | 7 días             | Ambas             |
| LDI América <sup>b</sup>   | 0,13              | 15                  | 15 días            | Ambas             |
| LDI Europa <sup>c</sup>    | 0,08              | 25                  | 15 días            | Ambas             |
| Telefónica Nicaragua       | 0,13              | 15                  | 7 días             | Prepago           |
| FULL Nicaragua             | 0,24              | 8                   | 7 días             | Prepago           |
| Estados Unidos y Canadá    | 0,06              | 60                  | Recurrente mensual | Ambas             |
| Nicaragua-Telefónica       | 0,09              | 50                  | Recurrente mensual | Ambas             |
| Súper Bono 10 Min          | 0,09              | 10                  | 48 horas           | Prepago           |
| Súper Bono 25 Min          | 0,08              | 25                  | 48 horas           | Prepago           |

Notas:

<sup>a</sup> No incluye Puerto Rico.

<sup>b</sup> Incluye los países de América (no incluye islas). Para Nicaragua aplica únicamente para llamadas a destinos Telefónica.

<sup>c</sup> Incluye todos los países de Europa.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la página Web de la empresa <http://Telefónica.cr/descubre/movil/larga-distancia-internacional/ldi-prepago> y <http://Telefónica.cr/descubre/movil/larga-distancia-internacional/ldi-postpago>, consultada el 08 de marzo 2016.

Además, con anterioridad y con una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2015, Telefónica ofreció una promoción denominada “LLAMADOTA”, consistente en ofrecer 10 minutos para consumir con un número de Telefónica en Nicaragua, dentro del plazo promocional a una “Tarifa Preferencial” de \$0,07 por minuto. Por otra parte, el ICE también realiza promociones para competir en este mercado. Se ha evidenciado promociones que ocasionan reducciones en los precios; un ejemplo es la promoción “Llamadas internacionales en destinos seleccionados” realizada por el ICE entre el 7 de diciembre de 2015 y el 15 de

<sup>13</sup> Consultada el 08 de marzo 2016.

enero de 2016 según la cual se aplicaba una rebaja del 20% en la tarifa de llamadas internacionales, específicamente para países como Estados Unidos, Colombia, Panamá y Centroamérica (Nicaragua, Guatemala, El Salvador y Honduras).

En conclusión, la posibilidad de que los usuarios del servicio de telefonía internacional accedan a tales promociones bajo condiciones especiales, además de constituir un notorio beneficio para los usuarios, evidencia el grado de competencia que ha alcanzado el mercado de las telecomunicaciones en lo referente específicamente al servicio de telefonía internacional, con lo que los usuarios pueden ser beneficiarios de descuentos de hasta 70% por minuto. Cabe señalar que, si bien dichos usuarios reciben información con respecto a las referidas promociones mediante mensajes de texto, la publicidad que a través de los diferentes medios de comunicación realizan los tres principales operadores de telefonía a nivel nacional constituye para los usuarios una fuente importante de acceso a la información referente a las promociones que puede utilizar para efectos de la realización de llamadas al exterior, estimulando la rivalidad entre los competidores.

***b) Denuncias por prácticas monopolísticas del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.***

En lo que respecta específicamente al servicio de telefonía internacional, la Superintendencia de Telecomunicaciones ha recibido dos denuncias en lo relativo a presuntas prácticas monopolísticas realizadas por otros proveedores. Sin embargo, no se encontraron suficientes indicios que justificaran la apertura de un procedimiento administrativo contra los operadores denunciados, por lo que se procedió al archivo de las mismas. En ese sentido, puede afirmarse que las prácticas monopolísticas por parte de operadores con poder de mercado no han constituido un impedimento para brindar el servicio de llamadas internacionales.

**5) Acceso de los participantes del mercado a las fuentes de insumos del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.**

Tal y como se señala en los apartados relacionados con los mercados del “*Servicio minorista de telefonía fija*” y del “*Servicio minorista de telecomunicaciones móviles*” referente al análisis de condiciones que faciliten la competencia; la provisión de estos servicios requiere de la disponibilidad de múltiples insumos básicos, tal como asignación de numeración e interconexión.

Sin embargo, una vez que los operadores ya han desplegado su red para la prestación de servicios nacionales están en la posibilidad de brindar los servicios de telefonía internacional. Simplemente dando los pasos adicionales que se requieran para contar con interconexión internacional, lo cual se logra mediante acuerdos con carriers internacionales que les otorguen la posibilidad de acceder a la numeración de otros países, consiguiendo así terminar sus comunicaciones en destinos internacionales.

En cuanto a la interconexión internacional, los operadores, sean móviles o proveedores de telefonía fija, pueden optar por interconectarse con carriers internacionales, o bien por interconectarse con operadores nacionales con salida internacional. En cuanto a la interconexión con operadores internacionales los resultados de la “*Encuesta a los proveedores de telecomunicaciones y otros actores sobre el nivel de rivalidad y competencia del mercado. Año 2015*” arrojan que un 90% de los operadores encuestados no han tenido dificultades de interconexión con operadores internacionales y que los acuerdos se han realizado de forma apropiada y rápida, lo que evidencia además que la reducción de precios de llamadas internacionales, si bien puede haber estrechado los márgenes correspondientes, no ha significado un obstáculo para que dichos operadores decidan no interconectarse y brindar el servicio de telefonía internacional. Obviamente, la provisión del servicio resulta aún más factible para que aquellos proveedores que operan a nivel regional, en particular los que cuentan con redes de telefonía móvil desplegadas en los países limítrofes. Los operadores también indicaron en más de un 90% de los casos que no han tenido mayores dificultades de interconexión con operadores locales en relación con el servicio de terminación internacional<sup>14</sup>.

En conclusión, el acceso a las fuentes de insumo en el caso de la telefonía internacional no constituye un impedimento para la entrada de nuevos operadores para el mercado, y por ende tampoco para para la

<sup>14</sup> Algunos operadores hicieron referencia a problemas previos, como el bloqueo de circuitos internacionales por parte del ICE que se dio entre 2011 y 2012. Sin embargo, estos problemas fueron debidamente resueltos y atendidos por SUTEL.

competencia.

## **6) Poder compensatorio de la demanda del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.**

En el caso del servicio de telefonía internacional, en Costa Rica no existen grupos de usuarios con poder compensatorio de demanda que afecten la capacidad de fijar precios de uno o varios de los oferentes o que le permitan extraer beneficios especiales de parte de los respectivos oferentes. En ese sentido el poder compensatorio de la demanda es nulo.

Sin embargo, aunque no existan grupos de usuarios con poder compensatorio, existe presión de los usuarios a nivel individual, derivada de la facilidad de cambio de proveedor (dado que los costos de moverse de uno a otro son bajos), lo cual incluso se facilita aún más por el acceso de los usuarios a la telefonía móvil prepago, que permite la realización de llamadas internacionales con un operador alternativo, diferente a aquel con el que el usuario mantiene su línea principal. Prueba de ello lo constituye el hecho de que en la encuesta realizada a los operadores, la mayoría indicó que la curva de demanda del servicio de telefonía internacional es elástica<sup>15</sup>.

En conclusión, aún y cuando el poder compensatorio de la demanda es nulo, sí existe la necesidad de los operadores de competir con condiciones cada vez más favorables a los usuarios puesto que estos pueden efectuar sus llamadas internacionales, sin grandes costos de cambio, mediante el operador que en ese momento esté ofreciendo las mejores condiciones, en especial hacia los proveedores de servicios móviles.

## **7) Costos de cambio de operador del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.**

Como ya fue adelantado en la sección anterior, en este mercado los costos de cambio de operador son bajos, lo que facilita que los usuarios empleen el proveedor que les resulte más conveniente para la realización de sus llamadas internacionales.

Las facilidades de cambio de operador en este servicio devienen principalmente de las condiciones del mercado de telecomunicaciones móviles.

De acuerdo con los incisos 2 y 17 del artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642), son derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público “Elegir y cambiar libremente al proveedor de servicio...” y “Mantener los números de teléfono sin menoscabar la calidad, confiabilidad o conveniencia cuando cambie entre proveedores de servicios similares.” En virtud de tales disposiciones, mediante la resolución RCS-090-2011 del 4 de mayo 2011, el Consejo de Sutel resolvió que “*todos los operadores de redes de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, deberán satisfacer de manera inmediata el derecho de los usuarios a portabilidad numérica*”<sup>16</sup>. Un elemento central que facilita el costo de cambio de operador es que la portabilidad numérica es gratuita para todos los usuarios.

Por otra parte, la existencia de compromisos contractuales contraídos previamente por los suscriptores con la entidad de la cual se pretende migrar, generalmente asociados con planes de consumo propios del servicio de telefonía móvil, constituye un motivo para que el traslado de un suscriptor de un operador a otro se retrase o incluso desincentiven el cambio de operador. Sin embargo, de conformidad con lo analizado en las secciones correspondientes al “Servicio minorista de telefonía fija” y al “Servicio minorista de telecomunicaciones móviles”, la terminación anticipada voluntaria del usuario final no requiere de alguna

<sup>15</sup> Es decir, que el cambio porcentual de los precios es menor al cambio porcentual de demanda, en otras palabras, si un operador aumenta el precio, éste se vería mayormente afectado por la cantidad de usuarios que buscarían otras opciones de operadores, pues sus ingresos se verían reducidos por el efecto de la disminución del volumen de tráfico.

<sup>16</sup> Similarmente en la resolución RCS-303-2012 se estipula que “*de conformidad con la RCS-140-2012, en la que se determinó la asignación y distribución de costos de la portabilidad numérica, y al amparo de lo establecido en el artículo 29 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, se encuentran en la obligación de sufragar los costos asociados (cargo fijos y cargos variables), asimismo de conformidad con lo que se establece en las resoluciones RCS-274-2011 y RCS-090-2012, los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, se encuentran en la obligación de asumir y sufragar los costos asociados a los ajustes y cambios de redes y sistemas necesarios para la operación de la ERPN y de esta manera cumplir con el derecho de los usuarios de la portabilidad numérica*”.

causa justificante, solamente, implica la manifestación de voluntad como causal de extinción del contrato, con o sin cláusula de permanencia mínima. Para ejecutar dicho derecho, el usuario debe comunicar su decisión al operador o proveedor de servicios, quien posee quince (15) días hábiles para finiquitar la relación comercial, de conformidad con el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Eventualmente dicho retiro anticipado puede significar el pago de alguna obligación pendiente por parte del usuario en virtud del uso del servicio.

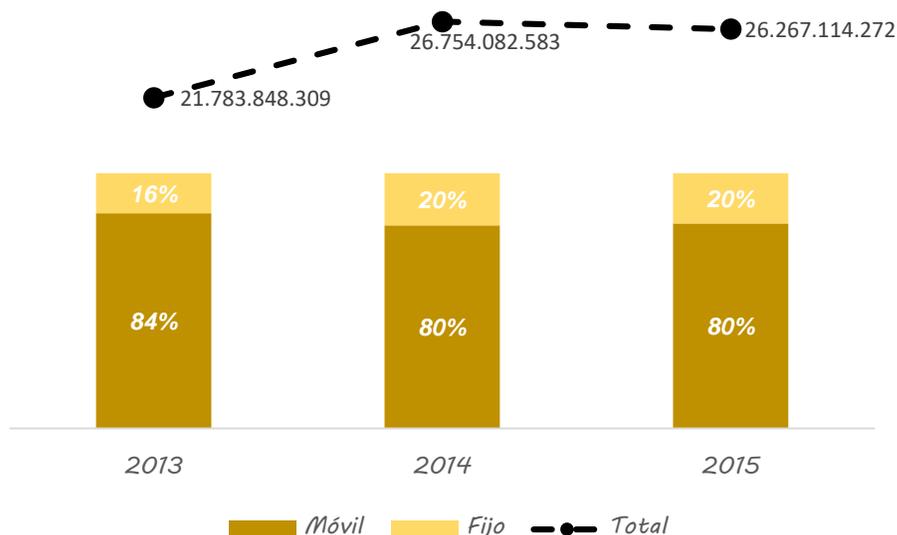
Por lo demás, como se indicó en el punto anterior, la telefonía móvil en su modalidad prepago permite cambiar de operador de manera temporal, incluso sin contar con otro terminal telefónico, a tal grado que las llamadas internacionales pueden ser efectuadas por medio del operador que ofrezca las mejores condiciones de precio y calidad, dependiendo del destino externo correspondiente. En este punto es importante considerar que aun cuando en Costa Rica no se cuenta con portabilidad numérica para el servicio de telefonía fija, su falta de implementación no impide la competencia en telefonía internacional puesto que el 81% del tráfico internacional saliente se realiza a través de red móvil y en esta red si existe posibilidad de seleccionar el operador que ofrezca las mejores condiciones.

Por lo tanto, se puede concluir que no existen políticas de operadores que no permitan al usuario rescindir su contrato y cambiar de proveedor, por cuanto de lo anterior se colige que los requisitos para la rescisión de un contrato no constituyen una barrera de salida significativa para el usuario, en lo referente a la realización de llamadas internacionales; y por los distintos factores analizados que los costos de cambio de operador en este mercado son bajos.

## 8) Rentabilidad del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.

En relación con la rentabilidad del servicio conviene valorar los ingresos del mismo, los cuales crecieron entre 2013 y 2015. Lo anterior se puede ver en el siguiente Gráfico.

Gráfico 11  
 Servicio minorista de telefonía internacional:  
 Ingreso anual del servicio distribuido por tecnología. Cifras en colones. Período 2013-2015.



Fuente: Elaboración propia a partir de información del Área de Análisis de Mercado de la SUTEL.

## II. BARRERAS DE ENTRADA AL MERCADO DEL MERCADO MINORISTA DEL SERVICIO DE TELEFONÍA INTERNACIONAL.

### 1) Costos financieros de desarrollar canales alternativos de producción o distribución del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.

**a) Costo de capital de la industria de telecomunicaciones.**

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

En ese sentido en el artículo 9 del “Reglamento para la fijación de las bases y condiciones para la fijación de precios y tarifas” se estipula que “los operadores tienen el derecho a recuperar los costos asociados a la prestación eficiente del servicio incluyendo el costo promedio ponderado del capital y un margen de utilidad.” En ese mismo Reglamento (artículo 4, inciso j), se estipula que corresponde a la SUTEL la determinación de dicho costo de capital.

En virtud de lo indicado en el párrafo anterior, mediante la resolución RCS-263-2014, y a partir de información correspondiente al mes de diciembre de 2013, el Consejo de SUTEL determinó que la tasa requerida de retorno de capital, aplicable durante el año 2014, era del 13,95% en el caso pre impuestos y 12,65% post impuestos.

Con posterioridad y con motivo de la elaboración del estudio de “Fijación de la tarifa para el esquema de cobro por transferencia de datos para el servicio de internet móvil”, (Expediente SUTEL-GCO-TMI-01069-2014), la Dirección de Mercados procedió a revisar el citado costo de capital, considerando información remitida por los operadores y sin diferencia el servicio<sup>17</sup>, con datos a diciembre o septiembre del año 2014, dependiendo del cierre fiscal de las empresas y sin diferenciar entre servicios, es decir, tomando la actividad de las telecomunicaciones como un todo. Según esta actualización, la tasa requerida de retorno o costo del capital para la industria de telecomunicaciones pre impuestos alcanza un 12,35% y para el caso post impuestos, un 11,33%.

Es importante aclarar que el hecho de que el costo de capital sea alto en comparación con países como Estados Unidos se debe a los riesgos propios de una economía emergente, los que deben ser reconocidos en la estimación de la tasa y que están representados, dentro del cálculo efectuado por la prima por riesgo país: un 3,30% para el año 2014 en lo que corresponde a Costa Rica. En ese sentido, al no observarse desviaciones importantes de dicha tasa respecto a otros países como Chile (10,37%) y México (9,74%), se concluye que este costo es razonable y por lo tanto no es un elemento que pueda afectar la competencia en el mercado.

**b) Acceso de los operadores a las fuentes de financiamiento, bien sean locales o extranjeras.**

La provisión de servicios de telecomunicaciones requiere de parte de los operadores la realización de inversiones significativas en infraestructura. Para efectuar dichas inversiones es evidente que los operadores deben recurrir tanto a fuentes propias de financiamiento (capital social) como a fuentes externas a la empresa, generalmente crédito bancario tanto nacional como internacional.

Puesto que la prestación de este servicio no representa para los operadores de telefonía fija y telefonía móvil un costo significativo adicional y siendo que con base en lo expuesto en los apartados del “Servicio minorista de telefonía fija” y del “Servicio minorista de telecomunicaciones móviles” los operadores poseen acceso a fuentes de financiamiento; se concluye que el financiamiento no constituye una barrera de entrada para la prestación de este servicio o su expansión.

**2) Economías de escala y alcance del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.**

Considerando que el servicio de telefonía internacional se brinda por medio de redes existentes (fija y móvil), su prestación implica aprovechar en mayor medida la infraestructura de los operadores, puesto que está diseñada para brindar servicios de telecomunicaciones tanto a nivel nacional como internacional. No ofrecer el servicio de telefonía internacional significa que clientes potenciales interesados en realizar llamadas

<sup>17</sup> Solicitada mediante oficio número N° 5601-SUTEL-DGM-2015 y declarada confidencial por este Consejo mediante resolución N° RCS-169 RCS-2015.

internacionales no encuentren incentivo en suscribirse a los servicios del operador correspondiente. En ese sentido, ofrecer el servicio de telefonía internacional constituye un medio de aprovechar una economía de alcance propia de los servicios de telecomunicaciones.

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

No obstante, el hecho de que actualmente existe la posibilidad de brindar el servicio de telefonía internacional a través de VoIP, la cual requiere de una inversión significativamente menor en comparación con la inversión que se requiere para desplegar una red móvil o una red fija tradicional, implica que la obtención de economías de escala podría no representar una ventaja tan significativa para los operadores ya establecidos del mercado, de tal manera que las economías de escala constituyen una barrera de entrada muy baja para este servicio.

### **3) Monto, indivisibilidad y plazo de recuperación de la inversión requerida del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.**

Tradicionalmente las telecomunicaciones son consideradas una actividad intensiva en capital, por cuanto la prestación de los servicios correspondientes requiere de altos niveles de inversión, no sólo iniciales sino también recurrentes para poder garantizar la continuidad y calidad de los servicios, así como para proveer una expansión constante y un adecuado mantenimiento de la red.

En ese sentido el monto de inversión en el mercado de telefonía podría convertirse en una barrera para los actuales o potenciales operadores, sobretodo valorando que la recuperación se estima que es de largo plazo.

En relación con la indivisibilidad de la inversión debe indicarse que es una característica física o técnica de un factor de producción que impide su empleo en cantidades inferiores a un cierto mínimo. En tales circunstancias, la indivisibilidad es un aspecto que deben tomar en cuenta los operadores de telecomunicaciones al incorporarse en el mercado, toda vez que obliga a considerar ciertas proporciones de los factores productivos como dadas, existiendo la posibilidad de caer en ineficiencias económicas notables que surgen de la capacidad de producción que se deja ociosa.

Como fue adelantado brevemente de previo, los cambios tecnológicos recientes y en particular el uso de Internet como medio para brindar servicios de telecomunicaciones, especialmente la telefonía, han tenido como consecuencia una reducción significativa en el monto de las inversiones requeridas para la prestación de algunos de esos servicios, debiendo destacarse en particular el servicio VoIP como un medio que ha venido a abaratar los costos de la prestación de este servicio. La gran cantidad de operadores que en la actualidad brindan dicho servicio, constituyen evidencia del efecto que en la disponibilidad del servicio han tenido los citados cambios tecnológicos.

Por su parte, el hecho de que el servicio de telefonía internacional pueda ser brindado por los operadores de telefonía VoIP significa que la intensidad del capital y la indivisibilidad de la infraestructura que se ha venido asociando con las telecomunicaciones constituyen barreras de entrada más bajas para las empresas que estén dispuestas a brindar dicho servicio. En todo caso esas inversiones realizadas por operadores móviles y de telefonía fija se justifican para la provisión de los servicios principales (voz, mensajería e internet).

En cuanto al plazo de recuperación de la inversión requerido, es importante que se considere que el artículo 24 de la Ley General de Telecomunicaciones establece que *“las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones se otorgarán por un período máximo de quince años, prorrogable a solicitud de parte, hasta por un período que sumado con el inicial y el de las prórrogas anteriores no exceda veinticinco años”*. En lo relativo a las autorizaciones, *“se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.”* Tales plazos de otorgamiento se consideran suficientes como para que los operadores puedan hacer una planeación de las inversiones a realizar y su posterior recuperación.

En conclusión, el monto y las características de la inversión que se debe realizar en telecomunicaciones, lo

mismo que el plazo de recuperación, no constituyen una barrera de entrada significativa para la prestación del servicio de telefonía internacional.

#### **4) Necesidad de contar con concesiones, autorizaciones y permisos del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.**

En Costa Rica de acuerdo con la Ley 8642 para efectos de brindar servicios de telecomunicaciones es necesario contar con una concesión o en su lugar con una autorización. En efecto, según el artículo 11 de dicha ley, *“se otorgará concesión para el uso y la explotación de las frecuencias del espectro radioeléctrico que se requieran para la operación y explotación de redes de telecomunicaciones. Dicha concesión habilitará a su titular para la operación y explotación de la red. Cuando se trate de redes públicas de telecomunicaciones, la concesión habilitará a su titular para la prestación de todo tipo de servicio de telecomunicaciones disponibles al público”*. Por su parte en el artículo 23 correspondiente *“requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que: a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico; b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente y c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico”*.

Mientras el procedimiento para el otorgamiento de concesiones se describe dentro de la misma Ley 8642, la obtención de una autorización se rige por lo estipulado por el Consejo de SUTEL en la resolución RCS-78-2015 del 15 de mayo de 2015.

Cabe señalar en lo referente a los servicios de telefonía, que mientras los operadores de telefonía móvil CLARO y MOVISTAR debieron concursar por una concesión de espectro, los restantes prestadores del servicio, excluyendo al ICE, pero incluyendo a los operadores móviles virtuales (Fullmóvil y Tuyomóvil), debieron cumplir con los requisitos que implica la obtención de una autorización.

El número de operadores de telefonía existentes en la actualidad evidencia que al menos la obtención de una autorización no constituye un proceso dificultoso, además de que el trámite ante la SUTEL no tiene un costo económico. En ese sentido no representa una barrera de entrada significativa para la provisión del servicio de telefonía internacional.

#### **5) Inversión en publicidad del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.**

En relación con la inversión en publicidad es pertinente indicar que, si bien los operadores se ven beneficiados de las inversiones en publicidad general y posicionamiento de marca, no se encuentra que en el mercado costarricense se lleven a cabo importantes campañas publicitarias en relación con el servicio de telefonía internacional.

#### **6) Limitaciones a la competencia en los mercados internacionales**

En lo referente al servicio de llamadas internacionales, los operadores de telecomunicaciones típicamente disponen de una conexión dedicada con un *carrier* internacional, utilizando la conmutación de circuitos (mediante centrales internacionales o Tandem), o bien utilizando la conmutación de paquetes (Voz sobre IP), lo que implica contar con un acuerdo de interconexión con algún proveedor de servicios capaz de transportar el tráfico de voz hasta los demás operadores internacionales. Otra modalidad factible para brindar el servicio de llamadas internacionales, corresponde a los acuerdos comerciales con operadores internacionales para utilizar Internet como red de transporte, de manera que se permita el tráfico de voz entre distintos países.

Con la apertura del mercado de las telecomunicaciones los operadores entrantes buscaron establecer acuerdos de interconexión con el operador incumbente. Estos acuerdos a su vez le hicieron factible a los nuevos proveedores de telefonía, particularmente los que brindan el servicio de telefonía IP, tener acceso a la salida internacional.

Por otra parte, los dos operadores de telefonía móvil que cuentan con concesión brindan servicios en el resto de Centro América, de manera que por medio de sus conexiones pueden conectarse directamente con el

exterior.

Lo anterior permite concluir que en Costa Rica los operadores de telecomunicaciones que brindan el servicio de telefonía internacional no enfrentan limitaciones a la competencia en los mercados internacionales.

### 7) Actos de autoridades estatales o municipales que discriminen entre operadores o proveedores del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.

En concordancia con lo manifestado por los mismos proveedores de servicios de telefonía fija y móvil, lo cual fue descrito en los apartados del “Servicio minorista de telefonía fija” y del “Servicio minorista de telecomunicaciones móviles”, en la actualidad los actos de autoridades estatales o municipales no constituyen una barrera de entrada a la prestación del servicio de telefonía internacional.

## III. BENEFICIOS OBTENIDOS POR LOS USUARIOS DEL MERCADO MINORISTA DEL SERVICIO DE TELEFONÍA INTERNACIONAL

### 1) Acceso de los usuarios a la información necesaria para tomar sus decisiones del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.

Luego de la revisión de la información contenida en los diferentes sitios Web de los operadores que brindan el servicio de telefonía internacional se encuentra que una gran mayoría de los proveedores publican y mantienen disponible información sobre los precios, ofertas y condiciones de servicio ofrecidas. Lo cual se ejemplifica en el siguiente cuadro.

Cuadro 8  
 Servicio minorista de telefonía internacional:  
 Información disponible en los sitios Web de oferta y precios del servicio. Año 2016.

| Operador                | Página Web  |
|-------------------------|---|
| Telefonía Móvil         |   |
| CLARO <sup>a</sup>      | <a href="http://www.claro.cr/portal/cr/pc/personas/movil/larga-distancia-internacional/#info-01">http://www.claro.cr/portal/cr/pc/personas/movil/larga-distancia-internacional/#info-01</a>   |
| Telefónica <sup>b</sup> | <a href="http://movistar.cr/larga-distancia-internacional">http://movistar.cr/larga-distancia-internacional</a>   |
| ICE <sup>c</sup>        | <a href="http://www.kolbi.cr/wps/portal/ut/p/c5/IY1BDolwEEXP4gk67TRFIg2BgllolDHlhrAwhkTAhdHriwcw4n_LI5fPOrYyD8_xOjzGZR5urGWd6gV46RttNVanCDIki2grcUS--rPqmwMv02gvAVwYQ6ZiG9YqBknBllqYQgv6eKdWnya5wVxzn8i_vg15ARlvXJOEJXqHW2r4Mg0_6iJdpgu7T0TUvnZvA2EWvQ!!/dl3/d3/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnZ3LzZfMkdOQTJVQU1BQjA4OTBJUE85M0RTMTBJUjU!/#.VurVsuLhCUk">http://www.kolbi.cr/wps/portal/ut/p/c5/IY1BDolwEEXP4gk67TRFIg2BgllolDHlhrAwhkTAhdHriwcw4n_LI5fPOrYyD8_xOjzGZR5urGWd6gV46RttNVanCDIki2grcUS--rPqmwMv02gvAVwYQ6ZiG9YqBknBllqYQgv6eKdWnya5wVxzn8i_vg15ARlvXJOEJXqHW2r4Mg0_6iJdpgu7T0TUvnZvA2EWvQ!!/dl3/d3/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnZ3LzZfMkdOQTJVQU1BQjA4OTBJUE85M0RTMTBJUjU!/#.VurVsuLhCUk</a> |
| Cabletica               | <a href="http://www.tuyomovil.com/contenido/?page_id=474">http://www.tuyomovil.com/contenido/?page_id=474</a>   |
| RACSA                   | N.D.  |
| Telefonía Fija          |   |
| Callmyway               | <a href="https://www.callmyway.com/?menu=tarifas">https://www.callmyway.com/?menu=tarifas</a>   |
| Telecable               | <a href="http://www.telecablecr.com/telefonía-tarifas">http://www.telecablecr.com/telefonía-tarifas</a>   |
| Cabletica               | <a href="http://www.cabletica.com/root/telefonía_fija">http://www.cabletica.com/root/telefonía_fija</a>   |
| Millicom                | <a href="http://www.tigostar.cr/tarifas-telefonía">http://www.tigostar.cr/tarifas-telefonía</a>   |
| American Data           | N.D.  |
| Interphone              | <a href="http://www.interphoneline.com/index.php?main_page=page&amp;id=4">http://www.interphoneline.com/index.php?main_page=page&amp;id=4</a>   |
| R&H                     | N.D.  |

Nota:

<sup>a b c</sup> Incluye información tanto de los servicios fijos como móviles.

Fuente: Elaboración propia con información de las páginas Web de las empresas incluidas en el cuadro, consultadas entre el 2 y el 24 de febrero de 2016.

Adicionalmente, el hecho de que muchos de los proveedores de servicios de telecomunicaciones cuenten con páginas de Internet en las que está disponible la información referente a los servicios que prestan, incluida la telefonía internacional, implica que los usuarios de esos servicios puedan comparar las condiciones en que los mismos se brindan por parte de los diferentes proveedores, incluyendo las tarifas respectivas y las promociones que periódicamente efectúan estos últimos.

En virtud de lo anterior se concluye que los usuarios tienen a su disposición la información necesaria para comparar las ofertas del mercado y poder ejercer su decisión de compra generando así un beneficio para los usuarios.

## 2) Accesibilidad de los precios del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.

Como resultado de la apertura del mercado de las telecomunicaciones, se hace evidente la mayor disponibilidad de proveedores del servicio de llamadas internacionales con que se cuenta actualmente y consecuente con ello, los menores precios que deben pagar los usuarios por la realización de ese tipo de llamadas. Tal y como se indicó anteriormente, los precios se han visto reducidos significativamente desde el año 2010 a la fecha, y aún más con las promociones que hacen los operadores para los destinos de mayor demanda (ver análisis en el apartado de rivalidad en el mercado a nivel de precio).

Ahora bien, si comparamos los precios que actualmente se cobran en Costa Rica con los aplicados por los dos operadores de telecomunicaciones, que además de operar en Costa Rica también brindan servicios en otros países centroamericanos, en este caso Nicaragua, Panamá y Guatemala (véase Cuadro 9), se concluye que las tarifas vigentes en nuestro país resultan similares a que aplicadas en esos otros países centroamericanos, lo que constituye una muestra adicional del grado de competencia alcanzado en Costa Rica, por el servicio de telefonía internacional.

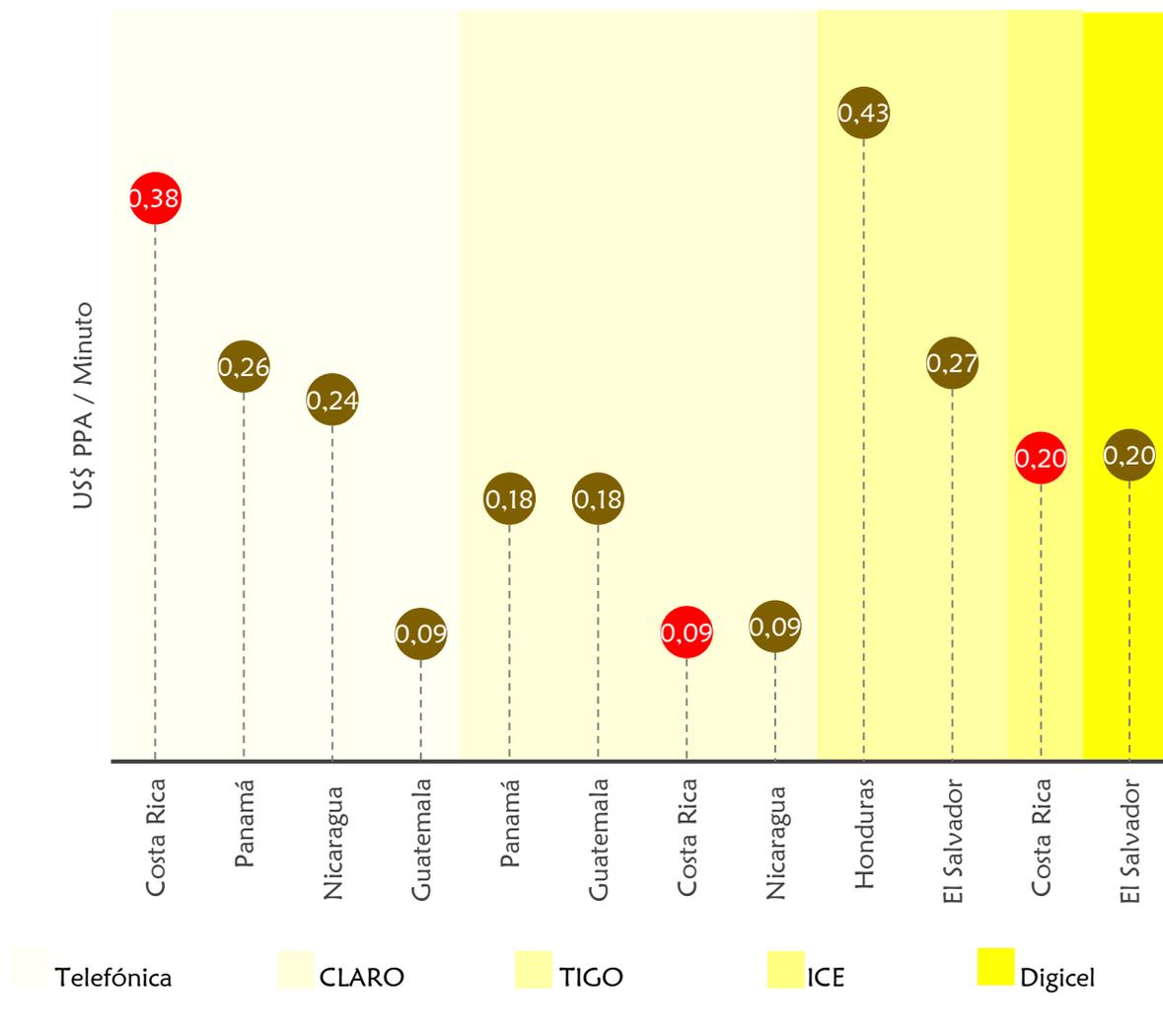
Cuadro 9  
 Servicio minorista de telefonía internacional:  
 Comparativo del precio en US\$ PPA por minuto, cobrado por operador en Centroamérica,  
 según destino de la llamada. Año 2016.

| Destino        | Operador por país según origen de la llamada |           |        |           |            |           |        |           |            |
|----------------|--|-----------|--------|-----------|------------|-----------|--------|-----------|------------|
|                | Telefónica                                   |           |        |           | CLARO      |           |        |           | ICE        |
|                | Costa Rica                                   | Nicaragua | Panamá | Guatemala | Costa Rica | Nicaragua | Panamá | Guatemala | Costa Rica |
| Estados Unidos | 0,375  | 0,241     | 0,263  | 0,085     | 0,086      | 0,09      | 0,175  | 0,175     | 0,202      |
| Costa Rica     | ---  | 0,193     | 0,263  | 0,262     | ---        | 0,271     | 0,263  | 0,175     | ---        |
| España         | 0,778  | 0,193     | 0,526  | 0,262     | 0,346      | 0,271     | 0,509  | 0,394     | 0,778      |
| México         | 0,375  | 0,241     | 0,544  | 0,262     | 0,086      | 0,135     | 0,509  | 0,175     | 0,202      |

Fuente: Elaboración propia con información de las siguientes páginas Web:  
<http://datos.bancomundial.org/indicador/PA.NUS.PPP>; <http://www.oanda.com/lang/es/currency/convert/>;  
<http://www.bccr.fi.cr/>;  
<http://www.claro.com.ni/wps/portal/ni/sc/personas/telefonía-fija/linea-fija#info-06>  
<http://www.claro.com.pa/wps/portal/pa/pc/personas/movil/postpago#info-02>  
<http://www.claro.com.gt/wps/portal/gt/sc/personas/movil/pospago#info-07>  
<http://www.movistar.com.gt/di-pospago>  
<https://www.movistar.com.ni/productos-y-servicios/movil/prepago/superbonos>  
<https://www.movistar.com.pa/descubre/movil/larga-distancia>

Para ejemplificar lo anterior de manera más sencilla, a continuación, se presenta un gráfico con los distintos precios ofrecidos por los citados proveedores en otros países.

Gráfico 12  
 Servicio minorista de telefonía internacional:  
 Precio en dólares PPA por minuto cobrado, por operador, con destino de la llamada a Estados Unidos.  
 Año 2016.



Fuente: Elaboración propia con información de las páginas Web de las empresas incluidas en el gráfico, consultadas entre el 2 y el 24 de febrero de 2016.

La información contenida en el Cuadro 9 y Gráfico 12 evidencia que los precios de los servicios de telefonía internacional en Costa Rica están dentro de los promedios cobrados en la región, el cual es de 0,22 US\$ PPA/minuto para el caso de Estados Unidos, principal destino de las llamadas internacionales de los costarricenses.

### 3) Oferta disponible de servicios del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.

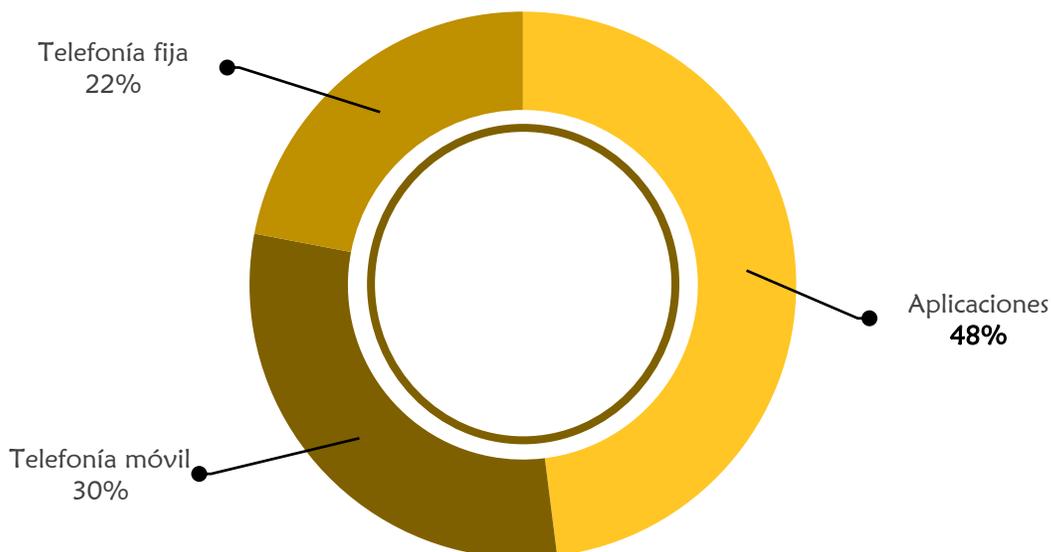
La apertura del sector telecomunicaciones ha tenido diversos efectos en el mercado costarricense. Para el caso del servicio de telefonía internacional, en primer lugar, se debe mencionar que las opciones de acceso que poseen los costarricenses se diversificaron, ya que antes de la apertura existía un único operador que prestaba este servicio, mientras actualmente existen casi una decena de firmas para escoger.

Otro aspecto a considerar en beneficio de los usuarios es la posibilidad de realizar llamadas internacionales vía OTT, esto por cuanto estos servicios ejercen presión sobre los operadores nacionales, los cuales se ven obligados a ofrecer precios menores para mantenerse en el mercado.

Prueba de esa presión competitiva son los resultados que arroja la encuesta contratada por la SUTEL. En

dicha encuesta se les consultó a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, quienes habían realizado llamadas internacionales durante los últimos tres meses y cuál fue el medio que utilizaron al efecto. Las respuestas obtenidas se resumen en el siguiente gráfico.

Gráfico 13  
 Servicio minorista de telefonía internacional:  
 Medio tecnológico empleado por los costarricenses para realizar llamadas internacionales, 2015.



Fuente: Elaboración propia con información de la Contratación 2015LA-000006-SUTEL.

Lo anterior deja ver que los usuarios consideran a las aplicaciones de Internet como sustitutos tanto de la telefonía fija como de la móvil en lo que respecta a la realización de llamadas internacionales. Tal criterio hace evidente el alto grado de competencia que perciben los usuarios en lo que respecta a la prestación de dicho servicio y la necesidad que tienen los proveedores de telefonía (fija y móvil) de contar con tarifas bajas que resulten competitivas con las nuevas modalidades para efectuar llamadas.

#### 4) Satisfacción de los clientes con los servicios del mercado minorista del servicio de telefonía internacional

En relación con la satisfacción de los usuarios con el servicio es importante hacer notar que de la encuesta de sustituibilidad realizada por Sutel, sólo un 7,8% de los usuarios que habían realizado llamadas internacionales indicaron que habían seleccionado el tipo de servicio por temas calidad. Lo que permite concluir que la expectativa de los usuarios en relación con este servicio no está enfocada a temas de calidad, sino a temas principalmente de facilidad de uso (58%).

Igualmente conviene destacar que en los registros de la SUTEL no constan quejas presentadas por los usuarios en relación con el servicio de telefonía internacional.

## IV. ANÁLISIS PROSPECTIVO DEL MERCADO MINORISTA DEL SERVICIO DE TELEFONÍA INTERNACIONAL.

### 1) Cambios tecnológicos previsible del mercado minorista del servicio de telefonía internacional

Para la telefonía internacional, se prevé aún más la profundización del Internet como soporte para la realización de llamadas. Tal y como se ha indicado anteriormente, son cada vez más los usuarios móviles

con ancho de banda, lo que facilita la descarga de apps (OTT) para realizar llamadas al exterior que incluso pueden llegar a ser gratuitas. En esas circunstancias, resulta evidente que esos usuarios de la telefonía móvil tienen acceso a diferentes medios con los cuales pueden comunicarse telefónicamente con el exterior y por lo tanto prescindir de las llamadas internacionales mediante los proveedores de los servicios de telefonía.

En el caso del servicio de llamadas internacionales, los cambios tecnológicos han dado lugar al surgimiento de nuevas formas de comunicación con el exterior. En ese sentido considérese a manera de ejemplo la posibilidad de realizar llamadas por medio del servicio de Skype, las cuales tienen un costo muy bajo e incluso pueden ser gratuitas.

Lo anterior significa que, en telefonía internacional, los usuarios tienen cada vez más opciones para realizar llamadas y por ende se trata de un servicio en el cual la competencia es evidente, con el consiguiente beneficio para los usuarios. Obviamente en tales circunstancias, es de esperar un incremento en la provisión del servicio y por ende, una mayor competencia en el mercado.

## **2) Tendencias del Mercado del mercado minorista del servicio de telefonía internacional**

### ***a) Anuncios del ingreso o salida de operadores del mercado.***

Actualmente ante la SUTEL hay nuevas firmas tramitando su incorporación como proveedores del servicio de telefonía fija, específicamente en la tecnología IP, esto unido al anuncio del ingreso al mercado de nuevos operadores como RACSA e ITELLUM. De tal forma que los anuncios de ingreso de nuevos operadores reflejan que el mercado en un futuro cercano tendrá mayor cantidad de operadores y más ofertas disponibles, lo que podría llevar a que el mercado sea más competitivo. En el caso de telefonía móvil, no se tienen anuncios del ingreso de nuevos operadores.

### ***b) Anuncio de fusiones y adquisiciones.***

La SUTEL no tiene conocimiento de que operadores de telecomunicaciones en el corto plazo tengan planes de efectuar una concentración económica, donde se vean involucrados proveedores del servicio de telefonía internacional.

### ***c) Evolución probable de ofertas comerciales.***

Tal y como se desarrolló en el apartado de “Cambios tecnológicos previsibles”, los cambios tecnológicos y la innovación generan que en el caso del servicio de telefonía internacional las ofertas comerciales evolucionen como resultado de la presión competitiva que ejercen las distintas aplicaciones que permiten realizar llamadas internacionales a un costo muy bajo o incluso de cero.

### ***d) Tendencias esperadas del comportamiento de los consumidores.***

En materia de tendencias del comportamiento de los consumidores, se espera que se profundice la ampliación de la cantidad de conexiones de Internet y con ello a su vez el empleo de Apps para la realización de llamadas internacionales. Lo que vendría a ejercer una mayor presión competitiva sobre este mercado.

## **V. SOBRE LA EXISTENCIA DE DOMINANCIA CONJUNTA DEL MERCADO MINORISTA DEL SERVICIO DE TELEFONÍA INTERNACIONAL**

En este mercado no existen indicios sobre la existencia ni de dominancia individual, ni tampoco conjunta. Más aún los indicadores analizados permiten concluir que actualmente este mercado no reúne las características necesarias para que se pueda desarrollar una situación de dominancia conjunta.

- Alta concentración de mercado: el nivel de concentración del mercado continuamente ha venido disminuyendo, hasta ubicarse en 2015 en un nivel razonable en alrededor los 3.200 puntos del HHI.
- Falta de competencia potencial: este mercado muestra un continuo ingreso de nuevos operadores, a través de la tecnología de telefonía fija IP, además de que hay una serie de anuncios de ingresos de nuevos operadores.

- Demanda inelástica: los operadores indican que el principal factor de competencia de este mercado es el precio, siendo que es el factor determinante en la decisión de compra de los usuarios, lo que implica que la demanda más bien es elástica.
- Cuotas de mercados similares y estables: las cuotas del mercado no sólo no son simétricas, sino que se ha dado una importante reconfiguración del mercado, con operadores que muestran continuas disminuciones en su cuota de mercado y otros que más bien tienden a crecer. Adicionalmente los operadores más pequeños también muestran una tendencia al crecimiento.
- Bajo nivel de cambio tecnológico: en este mercado hay una serie de cambios tecnológicos importantes a nivel de aplicaciones y servicios OTT que afectan la dinámica competitiva de este mercado, obligando a los operadores a competir fuertemente para captar tráfico.
- Ausencia o baja intensidad de competencia de precios: el mercado presenta una adecuada competencia en precios, con precios minoristas que han tendido a disminuir a lo largo del período analizado. Además, se evidencian distintos segmentos competitivos del mercado, de tal forma que hay una serie de nichos en los cuales determinados operadores compiten más fuertemente que en otros.
- Otros elementos de mercado tendientes a conducta colusiva: este mercado cuenta con una gran cantidad de operadores de distintos tamaños, siendo la principal presión competitiva del mercado derivada de los servicios OTT lo que hace que la estructura de este mercado no favorezca la aparición de conductas colusorias entre sus agentes.

VI. Que en relación con el servicio minorista de telefonía internacional el Consejo de la SUTEL destaca las siguientes conclusiones:

#### ***Estructura del mercado del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.***

1. Se evidencia una amplia gama de oferentes en comparación con el año 2010, de tal forma que la cantidad de oferentes ha venido aumentando en los últimos años llegando a 11 operadores en 2015.
2. Existen básicamente 3 operadores con proporciones fuertes y similares que abarcan aproximadamente el 95% del mercado junto a 8 operadores que representan de manera conjunta un 5% del mercado.
3. El índice de concentración era de 3.175 en 2015, sin embargo, prácticamente son 3 empresas las que abarcan la totalidad del tráfico internacional saliente (95.10%), por lo que el HHI mínimo para tres empresas sería de 3.333, equivalente al resultado de un HHI con una distribución equitativa de mercado "ideal", por lo que se acercaría desde esta óptica a un escenario con reparticiones de mercado competitivas entre los participantes.
4. En la actualidad los precios que cobran los operadores móviles por llamadas internacionales, son menores en la modalidad post-pago a los topes tarifarios vigentes. En el caso del servicio prepago, exceptuando al operador CLARO, los precios cobrados se ajustan a las tarifas máximas de acuerdo al pliego tarifario.
5. Muestra de la rivalidad de precios actual, en el caso de la modalidad post-pago, es que el ICE antes de la apertura de telecomunicaciones ofertaba precios "pegados" al tope tarifario vigente, mientras que actualmente ofrece precios que se encuentra por debajo de este pliego y además para varios destinos, precios inferiores a los de Telefónica, aunque mayores a los de CLARO. Los precios aplicados por el ICE, en post-pago, se aplican además en telefonía fija y constituyen una referencia para los proveedores de telefonía IP en cuanto a la fijación de los precios de las llamadas internacionales que cargan a sus usuarios.
6. El acceso a las fuentes de insumos no constituye un impedimento para la entrada de nuevos operadores y por ende para la competencia.
7. El poder compensatorio de la demanda es nulo, sin embargo, existe la necesidad de los operadores de competir con condiciones cada vez más favorables a los usuarios, ya que, al tener los usuarios acceso a medios alternativos para realizar llamadas internacionales, esto obliga a los operadores a ofrecer las mejores condiciones dada la facilidad para cambiar de operador u obtener una línea adicional en otro

operador.

***Barreras de entrada al mercado del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.***

8. Las fuentes de financiamiento nacional e internacional no constituyen una barrera de entrada a la prestación de servicios de telefonía internacional en el caso de Costa Rica.
9. La obtención de economías de escala y de alcance es factible para los operadores que brindan el servicio de telefonía internacional, especialmente cuando el servicio se presta través de VoIP.
10. El monto y las características de la inversión que se debe realizar en telecomunicaciones, lo mismo que el plazo de recuperación, no han constituido una barrera de entrada para la prestación del servicio de telefonía internacional.
11. El número de operadores de telefonía existentes en la actualidad evidencia que la obtención de una autorización no constituye una barrera de entrada al mercado significativa.
12. En Costa Rica los operadores de telecomunicaciones que brindan el servicio de telefonía internacional no enfrentan limitaciones a la competencia en los mercados internacionales.
13. En la actualidad los actos de autoridades estatales o municipales no constituyen una barrera de entrada a la prestación del servicio de telefonía internacional.

***Beneficios obtenidos por los usuarios del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.***

14. Los usuarios tienen a su disposición la información necesaria para comparar las ofertas del mercado y poder ejercer su decisión de compra generando así un beneficio.
15. La apertura del mercado de las telecomunicaciones y por ende el aumento del número de proveedores, por una parte, y los cambios tecnológicos acaecidos en los últimos años han beneficiado a los usuarios del servicio de telefonía internacional en forma de menores tarifas y mayores opciones de conexión.
16. Los precios de los servicios de telefonía internacional en Costa Rica están dentro de los promedios cobrados en la región.

***Análisis prospectivo del mercado minorista del servicio de telefonía internacional.***

17. Se prevé como cambio tecnológico el desarrollo de más plataformas sobre Internet para efectuar llamadas internacionales y además una tendencia alcista en cuanto a la utilización de operadores OTT para su realización.

***Dominancia conjunta del mercado minorista del servicio de telefonía internacional***

En este mercado no existen indicios sobre la existencia ni de dominancia individual, ni tampoco conjunta.

**D. DEFINICIÓN DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES EN EL MERCADO MINORISTA DE TELEFONÍA INTERNACIONAL**

- I. Que el análisis realizado en relación con el servicio minorista de telefonía internacional permite concluir que no existe ningún operador o grupo de ellos con poder significativo en este mercado, de conformidad con el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, por las siguientes razones:
  - Si bien existen tres operadores con una cuota de mercado superior al 25% en el año 2015, no se evidencia que alguno de ellos posee un especial dominio del mercado.
  - Si bien el ICE posee el control de ciertas facilidades o instalaciones esenciales importantes para el ofrecimiento del servicio de llamadas internacionales, lo cierto es que los carriers de tráfico internacional han desarrollado un papel central en el desarrollo de canales mayoristas alternativos que favorecen el

desarrollo de competencia a nivel minorista.

- No se evidencia ventajas tecnológicas especiales en la red de un determinado operador.
- La aparición de la telefonía IP, con sus ventajas en términos de costos, ha disminuido el papel que las economías de escala y alcance de otras redes podrían tener como una barrera de entrada.
- En el mercado del servicio minorista de telefonía internacional existen diversos proveedores que están verticalmente integrados, por lo cual no se puede presumir que algún operador particular tenga una ventaja en este sentido.
- En el mercado del servicio minorista de telefonía internacional existen diversos proveedores que poseen una red de distribución y venta muy desarrollada, por lo cual no se puede presumir que algún operador particular tenga una ventaja en este sentido.
- En el mercado del servicio minorista de telefonía internacional existe una fuerte competencia entre proveedores, lo que se refleja en la dinámica competitiva del mercado.
- En el mercado del servicio minorista de telefonía internacional no se detectan obstáculos importantes a la expansión de las operaciones de los proveedores.
- No existe evidencia de que existan cantones en el país donde los usuarios sólo tengan acceso a un único proveedor, máxime si se considera que una conexión a Internet le garantiza el acceso al usuario final a una serie de aplicaciones que resultan sustitutos del servicio de llamadas internacionales ofrecido por los operadores de telecomunicaciones.
- En el mercado del servicio minorista de telefonía internacional los costos de desarrollar canales alternativos no son tan importantes como para impedir el ingreso de nuevos operadores al mercado.

- II. Que a partir de lo anterior se concluye que al no existir en el servicio minorista de telefonía internacional ningún operador o grupo de ellos con poder significativo, este mercado conforme a la normativa vigente se encuentra en competencia efectiva.

#### **E. OBSERVACIONES RECIBIDAS EN LA CONSULTA PÚBLICA PARA LA REDEFINICIÓN DEL MERCADO RELEVANTE MINORISTA DE TELEFONÍA INTERNACIONAL, DECLARATORIA DE OPERADORES IMPORTANTES E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES**

- I. Que en el proceso de consulta pública que se llevó a cabo entre el 07 de octubre de 2016 y el 08 de noviembre de 2016, se recibieron una serie de observaciones sobre la propuesta consultada.
- II. Que el día 21 de noviembre de 2016 mediante el informe 8791-SUTEL-DGM-2016, el cual es acogido en su totalidad por este Consejo, la DGM analizó las observaciones recibidas en el proceso de consulta pública.
- III. Que en el proceso de consulta pública se recibieron las siguientes observaciones que corresponden a consultas generales:

- *Observación presentada por Ari Reyes.*

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

- *Observación presentada por Ana Grettel Molina González*

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

- *Observación presentada por Krissia Peraza.*

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

- *Observación presentada por Lidianeth Mora Cabezas.*

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

- *Observación presentada por Luis Aguilar.*

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

- *Observación presentada por Ana Monge Fallas.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

○ *Observación presentada por José Cabezas Ramírez*

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

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

○ *Observación presentada por Leiner Vargas Alfaro*

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

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

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

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

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

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

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

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

- Sobre el sustento de estudios tarifarios previos.

Al respecto, el señor Vargas Alfaro indico:

*“Quinto. Como queda claro en el contenido de la ley general de telecomunicaciones y en los fundamentos que dan cabida al nacimiento de la SUTEL, el interés de la entidad regulatoria en el marco*

*de mercados abiertos es la protección de los intereses del consumidor. De mi audiencia con la Unidad de Mercados dónde quedo en evidencia las falencias de los estudios previos que sustentaron las propuestas tarifarias anteriores no he recibido de SUTEL ningún comentario alguno”.*

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

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

Al respecto, indicó el señor Vargas Alfaro que:

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

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

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

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

- *Observación presentada por Allan Baal*

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

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

Señala el señor Allan Baal al respecto que:

*Lo segundo: La cobertura.*

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

*(...)*

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

*Y esto no mejora.*

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

*Tercero: El desperdicio de los recursos.*

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

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

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

*Así que cualquiera que sepa un poquito donde está parado se da cuenta que la red 4g la usan más como estrategia*

de mercadeo que para dar un buen servicio.

(...)

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

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

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

Así las cosas, no es de recibo la observación presentada por el señor Allan Baal en cuanto a este punto.

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

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

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

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

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

- *Observación presentada por Lizandro Antonio Pineda Chaves.*

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

- *Observación presentada por Guadalupe Martínez Esquivel.*

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

- *Observaciones presentadas por María Laura Rojas, Frederick Grant Esquivel, Luis Diego Madrigal Bermúdez, Orlando Paniagua Rodríguez, Guillermo Sánchez Aguilar, Susan Corrales Salas, Ramón Martínez González, Freddy Barrios Acevedo, Jorge Arturo Loría Zúñiga, Arturo Sánchez Ulloa, Mauricio*

*Calderón Rivera, Veronique Hascal Durand, Alfredo Vega, Ana Novoa, Edgar Arguedas Medina, Leiner Vargas Alfaro, Gioconda Cabalceta Dambrosio, Crista Pacheco Cabalceta, Alexandra Alvarez Tercero, Jim Fischer, Julio Arguello Ruíz, Luis Diego Mesén Delgado, Oren Marciano, Melissa Arguedas, Teresa Murillo De Diego, Luis Guillermo Mesén Vindas, Rosa Coto Tristán, Christopher David Vargas Araya, Roberto Jácamo Soto, Fabián Picado, Cristian Jackson, Josseline Gabelman, Ariel Sánchez Calderón, Carlos Watson, Ciska Raventos, Rafael Rivera Zúñiga, Ana Monge Fallas, Terrillynn West*

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

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

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

- *Observación presentada por Ralph Carlson.*

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

Al respecto, la Constitución Política establece que el idioma español es la lengua oficial de la Nación, lo que implica el deber de su uso en las actuaciones oficiales de los poderes públicos<sup>18</sup>.

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

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

**VI. Que en el proceso de consulta pública se recibieron las siguientes observaciones particulares sobre el mercado del servicio minorista de telefonía internacional:**

<sup>18</sup> Ver en tal sentido, las resoluciones de la Sala Constitucional 17744-06 de las 14:34 horas del 11 de diciembre de 2006 y 2014-013120 de las 16:45 horas del 08 de agosto del 2014.

- **Observación presentada por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**

- *Sobre los argumentos en relación con el procedimiento*

En relación con los argumentos relacionados con la selección de la muestra del benchmarking internacional, se considera que al contrario de lo indicado por el ICE en el escrito NI-1243-2016, la identificación de la muestra de países del benchmarking internacional sí incluyó criterios técnicos, como se confirma en el Anexo 2 de los informes puestos en consulta (visible a folios 664 a 909).

La definición de la selección de países contempló la selección de diversas variables *proxies*, de factores de oferta y demanda, para el despliegue de redes y prestación de servicios de telecomunicaciones: producto interno bruto (PIB) per cápita, nivel de urbanización del país y la densidad poblacional (folio 668). Precisamente, la metodología para la selección de los países fue meticulosa y se encuentra ampliamente desarrollada en los folios del 671 al 677 del expediente MRE-01553-2016.

Básicamente, el benchmarking internacional, incorporado en los informes de mercados relevantes, permite comparar distintas variables relacionadas al sector telecomunicaciones de 24 países<sup>19</sup>, en diferentes etapas de liberalización, con Costa Rica. Al respecto se le debe recordar al ICE, que el análisis del grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones está enfocado en cuatro ejes: estructura de mercado, barreras de entrada, conducta y beneficios de los consumidores y el análisis prospectivo del mercado, así si bien el benchmarking permite conocer dónde se encuentra nuestro país en comparación con otros, en ningún momento es determinante en el resultado del análisis del grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones. De tal manera, se rechazan los argumentos expuestos por el ICE en cuanto este tema.

Ahora bien, en relación con los argumentos relacionados con el tema de la rentabilidad y el costo promedio ponderado del capital (WACC por sus siglas en inglés), es pertinente establecer que en la RCS-082-2015 se establecen los parámetros e indicadores que se considerarán para el análisis del grado de competencia efectiva de los mercados, siendo que específicamente en el punto 1.8, del Por Tanto se establece que la Rentabilidad se medirá de la siguiente manera:

- Indicador: Nivel relativo de rentabilidad, por ejemplo, ingresos antes de intereses, impuestos sobre capital empleado (donde esté disponible por servicio).
- Descripción: Se refiere al nivel de lucro por encima o debajo de un nivel razonable
- Indicios de Competencia: Rentabilidad excesiva puede ser una señal de poder de mercado.

En los informes sujetos a Consulta Pública, se procedió a utilizar como indicador de rentabilidad los ingresos del mercado, con la información disponible a la fecha del estudio y cumpliendo con lo establecido en dicha resolución. Siendo así el nivel de ingresos, un indicador válido para concluir sobre este parámetro, por lo que se rechaza la petición del ICE de sustituirlo por otro indicador.

Respecto a la consideración del WACC en el análisis de la rentabilidad, en el apartado de los costos financieros de desarrollar canales alternativos de producción, se realiza un análisis del costo de capital de la industria de las telecomunicaciones con la información disponible y cumpliendo con los parámetros de la RCS-082-2015. La finalidad de valorar el WACC responde al análisis de las barreras de entrada del mercado y de los costos financieros de desarrollar canales alternativos de producción y distribución. Por lo tanto, la petición del ICE de reconsiderar la valoración del WACC debe ser rechazada.

Sin perjuicio de lo anterior, es pertinente indicar que en distintas ocasiones la SUTEL ha buscado realizar un análisis más profundo de estas condiciones, pero esto no ha sido posible debido a que algunos operadores no han proporcionado los Estados Financieros correspondientes al sector de telecomunicaciones, incluido el mismo ICE.

- *Sobre los argumentos en relación con los mercados minoristas de servicios internacionales*

<sup>19</sup> 9 países Latinoamericanos, 8 Europeos, 5 Asiáticos, 1 del Medio Oriente y 1 de Oceanía.

El escrito presentado por el ICE se centra en dos argumentos en relación con los mercados internacionales. En primer argumento tiene que ver con la ausencia en el análisis del beneficio obtenido por determinados operadores producto de su integración regional, en relación con este tema es pertinente indicar que si bien es cierto para brindar los servicios de telefonía internacional e itinerancia, en caso de no contar con una red desplegada en otros países, es necesario suscribir acuerdos con los operadores de los respectivos países, dicha circunstancia no se constituye en una barrera de entrada absoluta como lo pretende hacer ver el ICE. Así esta situación se analiza en el apartado de los informes referentes a las *“Limitaciones a la competencia en los mercados internacionales”*.

Incluso sobre el particular se les consultó a los propios operadores sobre dicha circunstancia, siendo el criterio de los distintos operadores, incluso de aquellos más pequeños, que no existen limitaciones a la competencia en los mercados internacionales, de tal forma que si bien los operadores integrados regionalmente pueden tener alguna ventaja competitiva, dicha ventaja en primer lugar, no constituye una barrera de entrada para el resto de operadores nacionales que no cuentan con operaciones en otros países, en segundo lugar, dicha circunstancia tampoco implica que las empresas con operaciones regionales necesariamente gocen de una posición de dominio en el mercado nacional, derivada de su situación en otros países.

En particular en relación con el servicio de llamadas internacionales el informe puesto en consulta señala que:

*“En cuanto a la interconexión con operadores internacionales los resultados de la Encuesta a los proveedores de telecomunicaciones y otros actores sobre el nivel de rivalidad y competencia de mercado. Año 2015, arroja que un 90% de los operadores encuestado no han tenido dificultades de interconexión con operadores internacionales y que los acuerdos se han realizado de forma apropiada y rápida lo que evidencia además que la reducción de precios de llamadas internacionales, si bien puede haber estrechado los márgenes correspondientes, no ha significado un obstáculo para que dichos operadores decidan no interconectarse y brindar el servicio de telefonía internacional.”*

Mientras que en relación con el servicio de itinerancia internacional se señala que:

*“Para brindar el servicio en mercados internacionales es necesario suscribir acuerdos con operadores huéspedes en los países en los cuales se desee ofrecer el servicio de itinerancia, por lo que este insumo representa una barrera de entrada importante. No obstante, este proceso suele ser expedito y no representa un obstáculo para brindar el servicio según lo manifestado por los mismos operadores móviles en la encuesta realizada por SUTEL, los cuales indican que no han experimentado problemas para suscribir acuerdos de este tipo con operadores internacionales. Más aún algunos operadores llegan incluso a indicar que los mercados internacionales son tan competitivos que existen amplias facilidades para que los operadores locales puedan para alcanzar acuerdo que permitan estructurar ofertas agresivas y competitivas para el servicio de itinerancia. Lo anterior permite concluir que en Costa Rica los operadores de telecomunicaciones que brindan el servicio de itinerancia no enfrentan limitaciones a la competencia en los mercados internacionales”.*

Así si bien CLARO y TELEFONICA poseen una integración regional en los mercados de servicios internacionales especialmente en Centroamérica, esto no significa que dicha circunstancia excluya al ICE en los mercados locales asociados a servicios internacionales, dado que está en la posibilidad de replicar los servicios, incluso actualmente posee acuerdos con operadores de Centroamérica y México que le permiten hacerlo.

Más aún el mismo análisis contenido en el informe 6422-SUTEL-DGM-2016 evidencia que la situación de integración regional no implica per se una fuerte rivalidad de la empresa en el mercado local, por ejemplo en el folio 495 del expediente administrativo se observa que, pese a su integración regional, TELEFÓNICA no es el operador que posee la oferta más competitiva, sino que es superado no sólo por el ICE sino también por otros operadores locales más pequeños como CABLETICA, TELECABLE y CALLMYWAY.

En relación con el segundo argumento, sobre el hecho de que CLARO y TELEFÓNICA poseen un músculo financiero que les permite apalancar su posición de dominio gracias a las mayores economías de escala y la mayor capacidad de endeudamiento para captar y atraer capital. Es importante aclarar, que el hecho de que un operador sea grande en otro mercado u otro país, no implica que dicha circunstancia tenga un efecto directo en el mercado local y que por tanto a nivel nacional se le deba declarar operador importante.

Así debe quedar claro que cualquier operador tiene el derecho a aprovechar sus ventajas comparativas, por

ejemplo, capacidad económica, capacidad de endeudamiento, etc., siempre y cuando no aproveche dichas circunstancias para incurrir en prácticas anticompetitivas.

En ese sentido, la ventaja comparativa que poseen los operadores regionales no es una barrera de entrada, porque no implica que el ICE o algún otro operador local no tenga acceso a fuentes de financiamiento, ni tampoco existe a la fecha evidencia de que estos operadores hayan empleado esta supuesta ventaja para llevar a cabo prácticas anticompetitivas en perjuicio de los competidores locales. Razón por la cual, no son de recibo los argumentos del ICE en relación con este tema.

- **Observación presentada por los Diputados Fracción Frente Amplio**

- *Sobre el argumento de que se debe declarar al ICE operador importante en todos los mercados y con ello mantener todos los mercados regulados.*

En relación con este tema no llevan razón los señores Diputados al afirmar que el ICE puede ser considerado como un operador o proveedor importante, tomando como base de esa afirmación únicamente la cuota de participación del ICE en los diferentes mercados analizados.

Al respecto, para la determinación de la existencia de operadores o proveedores con poder significativo de mercado se tomaron en cuenta, además de la cuota de participación en el mercado, otros factores como la existencia de barreras a la entrada; la existencia y poder de competidores; las posibilidades de acceso a las fuentes de insumos y el comportamiento riesgo, así de conformidad con lo dispuesto las leyes y los reglamentos vigentes.

Además, de acuerdo con la “Metodología para el Análisis del Grado de Competencia Efectiva en los Mercados de Telecomunicaciones” aprobada por la SUTEL mediante resolución RCS-082-2015 del 13 de mayo de 2015, se tomaron en consideración en el análisis realizado una serie de parámetros e indicadores para determinar si un determinado mercado se encontraba en competencia efectiva o no.

Fue a partir de lo anterior que la SUTEL llevó a cabo el análisis del grado de competencia efectiva en los mercados asociados a los servicios móviles, servicios de banda ancha residencia, servicios fijos y servicios internacionales, acatando siempre lo dispuesto en los instrumentos jurídicos citados y en aplicación de la metodología aprobada por el Consejo de la SUTEL.

Si bien en el análisis se debe considerar la cuota de participación para determinar la existencia de operadores importantes en los diferentes mercados, también es cierto que el análisis exige contemplar un conjunto de elementos e indicadores adicionales.

Así las cosas, con base en el análisis realizado no es posible afirmar que el ICE sea operador dominante en todos los mercados con base únicamente en su porcentaje o cuota de participación. Si bien el ICE se mantiene como operador importante en algunos mercados, declararlo bajo esa condición en un mercado en el cual la evidencia muestra que ya no ostenta dicha condición, producto de la competencia que se ha desarrollado con otros agentes, constituye imponerle a dicho Instituto una carga regulatoria innecesaria e injustificada.

En virtud de lo anterior, es el deber legal de la SUTEL declarar como operadores importantes sólo aquellos operadores que efectivamente ostenten dicha condición.

- *Sobre el argumento de que no es posible resolver el presente procedimiento en cuanto hay denuncias por prácticas monopolísticas pendientes de ser resueltas.*

Sobre este argumento no llevan razón los señores Diputados al considerar que, de continuarse con la declaratoria de competencia efectiva, se estaría violentando el principio de seguridad jurídica.

En primer lugar, de conformidad con la Ley, los reglamentos aplicables la existencia o no de denuncias por posibles prácticas monopolísticas pendientes de ser resueltas resulta en una situación irrelevante para el presente caso. Ya que el análisis de una práctica monopolística, ya sea relativa o absoluta, es específico e incorpora las situaciones particulares de una determinada investigación, mientras que el análisis para la determinación de existencia de condiciones de competencia efectiva es un análisis integral.

Así las cosas, ambos elementos son diferentes y muestran una relación directa de causalidad que implica que uno se supedita al otro. De tal forma, la potestad de la SUTEL como autoridad sectorial de competencia, es ajena e independiente a la determinación de la existencia de condiciones de competencia efectiva. Por lo cual, no llevan razón los señores Diputados al considerar que, de continuarse con la declaratoria de competencia efectiva, se estaría violentando el principio de seguridad jurídica.

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

- VII.** Que en virtud de las preocupaciones expuestas de forma generalizada por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y la Defensoría de los Habitantes, ante una eventual liberalización tarifaria de los mercados de telefonía internacional; resulta oportuno señalar que, los derechos de los usuarios deben ser protegidos y respetados. Razón por la cual, es necesario recalcar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones, los operadores/proveedores no pueden modificar unilateralmente los términos, condiciones y cláusulas contractuales pactadas durante un determinado plazo de permanencia, ni aplicarlas en forma retroactiva.
- VIII.** Que en razón de los elementos destacados de previo este Consejo de la SUTEL considera que en el proceso de consulta pública no se aportaron elementos de hecho y derecho que lleven a considerar que la propuesta contenida en el informe 6422-SUTEL-DGM-2016 en relación con el mercado del servicio minorista de telefonía internacional deba ser modificada en ninguno de sus extremos, por lo cual corresponde acoger la misma.

#### **POR TANTO**

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

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

- 1. DAR** por atendidas las consultas de los señores Ari Reyes, Ana Grettel Molina González, Krissia Peraza, Lidianeth Mora Cabezas, Luis Aguilar y Ana Monge Fallas.
- 2. RECHAZAR** las observaciones presentadas por los señores Randall Álvarez, Nelsy Saborío, Lisa Campabadal Jiménez, Susan Corrales Salas, Mario Zúñiga Álvarez, Alber Díaz Madrigal, David Reyes Gatjens, Juan Antonio Rodríguez Montero, José Molina Ulate, Christopher David Vargas Araya, Roberto Jácamo Soto, Allan Baal, José Matarrita Sánchez, Carlos Watson, Pablo Gamboa, Alberto Rodríguez Corrales ya que la desregulación tarifaria es una potestad de la SUTEL.
- 3. RECHAZAR** la observación del señor José Cabezas Ramírez por carecer de fundamentación.
- 4. RECHAZAR** las observaciones de los señores Leiner Vargas Alfaro y Allan Baal por no llevar razón en sus argumentaciones.
- 5. RECHAZAR** las observaciones de los señores Susan Corrales Salas y Leiner Alberto Vargas Alfaro ya que en el presente proceso se siguió el procedimiento definido reglamentariamente.
- 6. RECHAZAR** las observaciones de los señores Lizandro Antonio Pineda Chaves y Guadalupe Martínez Esquivel por no guardar relación con la propuesta sometida a consulta pública.
- 7. RECHAZAR** las observaciones presentadas por los señores María Laura Rojas, Frederick Grant Esquivel, Luis Diego Madrigal Bermúdez, Orlando Paniagua Rodríguez, Guillermo Sánchez Aguilar,

Susan Corrales Salas, Ramón Martínez González, Freddy Barrios Acevedo, Jorge Arturo Loría Zúñiga, Arturo Sánchez Ulloa, Mauricio Calderón Rivera, Veronique Hascal Durand, Alfredo Vega, Ana Novoa, Edgar Arguedas Medina, Leiner Vargas Alfaro, Gioconda Cabalceta Dambrosio, Crista Pacheco Cabalceta, Alexandra Álvarez Tercero, Jim Fischer, Julio Arguello Ruíz, Luis Diego Mesén Delgado, Oren Marciano, Melissa Arguedas, Teresa Murillo De Diego, Luis Guillermo Mesén Vindas, Rosa Coto Tristán, Christopher David Vargas Araya, Roberto Jácomo Soto, Fabián Picado, Cristian Jackson, Josseline Gabelman, Ariel Sánchez Calderón, Carlos Watson, Ciska Raventos, Rafael Rivera Zúñiga, Ana Monge Fallas, por referirse a una supuesta propuesta tarifaria de la SUTEL de cobro por descarga, la cual no guarda relación con la propuesta sometida a consulta pública.

8. **NO ATENDER** la observación del señor Ralph Carlson por haberse presentado en idioma distinto al español.
9. **DECLARAR** extemporánea y por tanto inadmisibles las observaciones del señor Terrilynn West.
10. **RECHAZAR** la observación presentada por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD en relación con el mercado del servicio minorista de telefonía internacional por no llevar razón en sus argumentaciones.
11. **DECLARAR** extemporánea y por tanto inadmisibles las observaciones de los Diputados de la Fracción del Frente Amplio para el período cuatrienal de la legislatura 2014-2018.
12. **ACOGER** la propuesta presentada por la Dirección General de Mercados en el informe 6422-SUTEL-DGM-2016 en relación con el mercado minorista de telefonía internacional.
13. **DEFINIR** el mercado del servicio minorista de telefonía internacional como el servicio de comunicaciones de voz con origen nacional y destino internacional.
14. **DECLARAR** que no existe ningún operador o grupo de ellos que tenga poder sustancial en el mercado del servicio minorista de telefonía internacional.
15. **DECLARAR** que el mercado relevante del servicio minorista de telefonía internacional se encuentra en competencia efectiva.
16. **ELIMINAR** el servicio minorista de telefonía internacional de la lista de mercados relevantes sujetos de regulación ex-ante, en los términos de lo definido en los artículos 73 inciso i) y 75 inciso b) de la Ley 7593.
17. **INDICAR** a los proveedores del servicio minorista de telefonía internacional que, a partir de la declaratoria de competencia efectiva de dicho mercado, la SUTEL iniciará un proceso detallado de seguimiento de la evolución del mercado, lo cual le permitirá garantizar que la liberalización de este mercado tuvo el efecto esperado en términos de promoción de la competencia.
18. **ORDENAR** a los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones que, deben abstenerse de modificar los términos y condiciones de los contratos de adhesión vigentes a la fecha de esta resolución, hasta que se cumpla con el plazo estipulado de permanencia mínima, o bien, cuando el usuario rescinda el contrato de adhesión.
19. **DEROGAR** parcialmente la RCS-307-2009 de las 15:35 horas del 24 de setiembre de 2009, exclusivamente en lo ahí dispuesto en relación con los siguientes mercados: Mercado 3: "Servicio de comunicaciones de voz con origen en ubicación fija y destino internacional" y Mercado 6: "Servicio de comunicaciones de voz con origen en ubicación móvil y destino internacional".
20. **ESTABLECER** que este mercado sólo volverá a revisarse si se presenta una situación que requiera una intervención de la SUTEL para promover la competencia o resguardar los derechos de los usuarios.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica

que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la publicación de la presente resolución.

**NOTIFÍQUESE  
PUBLÍQUESE EN LA GACETA.**

*La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.*

### **CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**Luis Alberto Cascante Alvarado**  
**Secretario del Consejo**

## **CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN**

**RCS-262-2016**

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

**EXPEDIENTE GCO-DGM-MRE-01553-2016**

Se notifica la presente resolución a:

Randall Álvarez al correo electrónico [nrca\\_best7@hotmail.com](mailto:nrca_best7@hotmail.com)

Lizandro Antonio Pineda Chaves al correo electrónico [nlizandropc10@gmail.com](mailto:nlizandropc10@gmail.com).

Nelsy Saborío al correo electrónico [nelsy.saborio@gmail.com](mailto:nelsy.saborio@gmail.com)

José Cabezas Ramírez al correo electrónico [jcabezas@septiembre26.com](mailto:jcabezas@septiembre26.com)

María Laura Rojas al correo electrónico [lau09rb@gmail.com](mailto:lau09rb@gmail.com)

Lisa Campabadal Jiménez al correo electrónico [liscampa@yahoo.com](mailto:liscampa@yahoo.com)

Frederik Grant Esquivel al correo electrónico [cr\\_ecoguide@yahoo.com](mailto:cr_ecoguide@yahoo.com)

Luis Diego Madrigal Bermúdez al correo electrónico [info@icetur.com](mailto:info@icetur.com)

Orlando Paniagua Rodríguez al correo electrónico [orlandopaniaguarodriguez@gmail.com](mailto:orlandopaniaguarodriguez@gmail.com)

Guillermo Sánchez Aguilar al correo electrónico [gsagu20@gmail.com](mailto:gsagu20@gmail.com)

Guadalupe Martínez Esquivel al correo electrónico [gmartinezesquivel@ina.ac.cr](mailto:gmartinezesquivel@ina.ac.cr)

Susan Corrales Salas al correo electrónico [susy23cs@hotmail.com](mailto:susy23cs@hotmail.com)

Ramón Martínez González al correo electrónico [martineramon@gmail.com](mailto:martineramon@gmail.com)

Freddy Barrios Acevedo al correo electrónico [knockgarlic@gmail.com](mailto:knockgarlic@gmail.com)

Jorge Arturo Loría Zúñiga al correo electrónico [jlوريا69@hotmail.com](mailto:jlوريا69@hotmail.com)

Arturo Sánchez Ulloa al correo electrónico [artsanchez1973@yahoo.com](mailto:artsanchez1973@yahoo.com)

Mauricio Calderón Rivera al correo electrónico [mcalderonrivera@gmail.com](mailto:mcalderonrivera@gmail.com)

Veronique Hascal Durand al correo electrónico [verohascal@hotmail.com](mailto:verohascal@hotmail.com)

Mario Zúñiga Álvarez al correo electrónico [mario.zuniga.alvarez@gmail.com](mailto:mario.zuniga.alvarez@gmail.com)

Alfredo Vega al correo electrónico [joseavegaa1@gmail.com](mailto:joseavegaa1@gmail.com)

Ana Novoa al correo electrónico [ananovoa87@hotmail.com](mailto:ananovoa87@hotmail.com) .

Alber Díaz Madrigal al correo electrónico [alv.diaz81@hotmail.com](mailto:alv.diaz81@hotmail.com)

David Reyes Gatjens al correo electrónico [davidreyescr@gmail.com](mailto:davidreyescr@gmail.com).

Edgar Arguedas Medina al correo electrónico [edgararguedas08@gmail.com](mailto:edgararguedas08@gmail.com).

Leiner Alberto Vargas Alfaro al correo electrónico [lavagrecia@gmail.com](mailto:lavagrecia@gmail.com).

Gioconda Cabalceta Dambrosio al correo electrónico [konda\\_cr@yahoo.es](mailto:konda_cr@yahoo.es) .

Crista Pacheco Cabalceta al correo electrónico [cristapacheco@hotmail.com](mailto:cristapacheco@hotmail.com).

Alexandra Álvarez Tercero al correo electrónico [egipt2000@gmail.com](mailto:egipt2000@gmail.com)

Jim Fischer al correo electrónico [jim.fischer@sympatico.ca](mailto:jim.fischer@sympatico.ca).

Julio Arguello Ruíz al correo electrónico [julioarguello31@gmail.com](mailto:julioarguello31@gmail.com)

Juan Antonio Rodríguez Montero al correo electrónico [antonio08554@gmail.com](mailto:antonio08554@gmail.com)

Luis Diego Mesén Delgado al correo electrónico [diegomesend@gmail.com](mailto:diegomesend@gmail.com)

Oren Marciano al correo electrónico [oren.marciano@gmail.com](mailto:oren.marciano@gmail.com)

Melissa Arguedas al correo electrónico [meliargme@rocketmail.com](mailto:meliargme@rocketmail.com).

Teresa Murillo De Diego al correo electrónico [teremurillo10@gmail.com](mailto:teremurillo10@gmail.com)

José Molina Ulate al correo electrónico [jmolina72@hotmail.com](mailto:jmolina72@hotmail.com)

Luis Guillermo Mesén Vindas al correo electrónico [luisantorcha@yahoo.es](mailto:luisantorcha@yahoo.es)

Rosa Coto Tristán al correo electrónico [rgcoto@yahoo.com](mailto:rgcoto@yahoo.com)

Christopher David Vargas Araya al correo electrónico [christopher.vargas@outlook.com](mailto:christopher.vargas@outlook.com)

Roberto Jácamo Soto al correo electrónico [robertosoto1988@gmail.com](mailto:robertosoto1988@gmail.com)

Allan Baal al correo electrónico [allanbaal@post.com](mailto:allanbaal@post.com)

Fabián Picado al correo electrónico [fpg32199@gmail.com](mailto:fpg32199@gmail.com).

Josseline Gabelman al correo electrónico [jossg1@hotmail.com](mailto:jossg1@hotmail.com).

José Matarrita Sánchez al correo electrónico [josmats@gmail.com](mailto:josmats@gmail.com)

Cristian Jackson, al correo electrónico [cristianx50@gmail.com](mailto:cristianx50@gmail.com)

Ariel Sánchez Calderón al correo electrónico [aresc91@hotmail.com](mailto:aresc91@hotmail.com).

Carlos Watson al correo electrónico [carlos@ie9s.com](mailto:carlos@ie9s.com).

Pablo Gamboa al correo electrónico [p.gamboa777@yahoo.es](mailto:p.gamboa777@yahoo.es)

Alberto Rodríguez Corrales al correo electrónico [rocococobo@gmail.com](mailto:rocococobo@gmail.com)

CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A., al correo electrónico [notificaciones.judiciales@claro.cr](mailto:notificaciones.judiciales@claro.cr).

TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. al correo electrónico [mario.pacheco@telefonica.com](mailto:mario.pacheco@telefonica.com)

Ciska Raventós al correo electrónico [ciska.raventos@gmail.com](mailto:ciska.raventos@gmail.com)

Ana Monge Fallas al correo electrónico [anamonge@gmail.com](mailto:anamonge@gmail.com)

ASOCIACIÓN CONSUMIDORES DE COSTA RICA al correo electrónico [eulate@consumidoresdecostarica.org](mailto:eulate@consumidoresdecostarica.org)

Rafael Rivera Zúñiga al correo electrónico [rafaelriverazu@gmail.com](mailto:rafaelriverazu@gmail.com)

Ralph Carlson al correo electrónico [ralph\\_carlson@earthlink.net](mailto:ralph_carlson@earthlink.net)

ASOCIACIÓN INTERAMERICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES al correo electrónico [fernandolg@tel.lat](mailto:fernandolg@tel.lat)

DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA al correo electrónico [rmeza@thr.go.cr](mailto:rmeza@thr.go.cr)

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, al correo electrónico [jpalermo@ice.go.cr](mailto:jpalermo@ice.go.cr) y [notificaciones\\_drr@ice.go.cr](mailto:notificaciones_drr@ice.go.cr)

ASOCIACIÓN CÁMARA DE INFOCOMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA al correo electrónico [aramirez@infocom.cr](mailto:aramirez@infocom.cr)

VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES al correo electrónico [cynthia.morales@micit.go.cr](mailto:cynthia.morales@micit.go.cr)

Representantes elegidos en la Asamblea Legislativa para el período cuatrienal de la legislatura 2014-2018 por el PARTIDO FRENTE AMPLIO al correo electrónico [edgardo.araya@asamblea.go.cr](mailto:edgardo.araya@asamblea.go.cr)

Terrillynn West al correo electrónico [terillynnwest@yahoo.com](mailto:terillynnwest@yahoo.com)

NOTIFICA: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_