

**6482-SUTEL-SCS-2018**

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 comunicar que en sesión ordinaria 048-2018, celebrada el 26 de julio del 2018, mediante acuerdo 010-048-2018, de las 10:05 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

**RCS-266-2018**

**“REVISIÓN DEL MERCADO DEL SERVICIO MINORISTA DE CONECTIVIDAD EMPRESARIAL, ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA, DETERMINACIÓN DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES EN DICHO MERCADO E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES A DICHS OPERADORES Y PROVEEDORES SEGÚN CORRESPONDA”**

**EXPEDIENTE GCO-DGM-MRE-00448-2018**

---

**RESULTANDO**

1. Que el 24 de septiembre del 2009 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante la resolución RCS-307-2009 de las 15:35 horas emitió la *“DEFINICIÓN DE LOS MERCADOS RELEVANTES Y DE LOS OPERADORES Y/O PROVEEDORES IMPORTANTES”*.
2. Que el Poder Ejecutivo definió en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021 la necesidad de que la Superintendencia de Telecomunicaciones emita los estudios para la declaratoria de mercados en competencia.
3. Que el 20 de marzo de 2015 mediante el oficio 1980-SUTEL-DGM-2015, la Dirección General de Mercados (DGM) remitió al Consejo de la SUTEL el informe de “Propuesta de Metodología para el Análisis del Grado de Competencia Efectiva en los Mercados de Telecomunicaciones” documento que incluye la revisión por parte del consultor internacional TELECOMMUNICATIONS MANAGEMENT GROUP INC (TMG) de conformidad con lo establecido en la licitación abreviada 2014LA-000015-2014 y la consulta realizada a Comisión para Promover la Competencia (Coprocom) de conformidad con el oficio 0078-SUTEL-CS-2015. (folio 02 al 60, Expediente GCO-NRE-REL-01075-2015)
4. Que el 13 de mayo del 2015 a las 12:50 horas el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones emitió la resolución RCS-082-2015 la cual versa sobre la “Metodología para el Análisis del Grado de Competencia en los Mercados de Telecomunicaciones”. (folio 61 al 85, Expediente GCO-NRE-REL-01075-2015)
5. Que el 18 de mayo del 2015, mediante oficio 3363-SUTEL-SCS-2015 la Secretaría del Consejo de la SUTEL comunicó el acuerdo 010-024-2015 del 13 de mayo del 2015, por la que se ordenó “ii. Aprobar la “Propuesta de Metodología para el Análisis del Grado de Competencia Efectiva en, los Mercados de Telecomunicaciones”, así como “iv. Publicar en el Diario Oficial La Gaceta la resolución sobre “Metodología para el Análisis del Grado de Competencia en los Mercados de Telecomunicaciones”. (folio 02 al 04, expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016)
6. 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 expediente SUTEL GCO-DGM-MRE-1553-2016)
7. Que para efectos de llevar a cabo el estudio contenido en el presente informe la DGM llevó a cabo una serie de acciones tendientes a recolectar la información necesaria para los distintos tipos de análisis. En particular se ejecutaron las siguientes acciones:

## 6482-SUTEL-SCS-2018

- a. Convocatoria de reunión sobre proceso de revisión de mercados relevantes: Mercado 12: “Servicios de comunicaciones punto a punto, punto a multipunto y demás modalidades”, “Mercado 13: Servicios de redes privadas virtuales (VPN)” y “Mercado 18: Servicios de acceso e interconexión para redes convergentes o de conmutación de paquetes” definidos en la resolución RCS-307-2009:
- i. Mediante oficio 02452-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017 se convocó a reunión a la COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE SAN CARLOS R.L., la al correo electrónico [omiranda@coopelesca.co.cr](mailto:omiranda@coopelesca.co.cr); [eherrera@coopelesca.co.cr](mailto:eherrera@coopelesca.co.cr) (folios 2932 a 2935 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - ii. Mediante oficio 02453-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017 se convocó a reunión a CABLEVISIÓN DE COSTA RICA CVCR S.A., al correo electrónico [lombona@cablevision.co.cr](mailto:lombona@cablevision.co.cr); [hchaves@cablevision.co.cr](mailto:hchaves@cablevision.co.cr) (folios 2936 a 2939 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - iii. Mediante oficio 02454-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a RADIOGRAFICA COSTARRICENSE S.A. al correo [racsa.notificacion@racsa.co.cr](mailto:racsa.notificacion@racsa.co.cr) (folios 2940 a 2943 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - iv. Mediante oficio 02456-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a CABLE ZARCERO S.A., al correo electrónico [cablezar@gmail.com](mailto:cablezar@gmail.com) (folios 2944 a 2947 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - v. Mediante oficio 02457-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a REDES INTEGRADAS CORPORATIVAS S.R.L., al correo [msalas@reicocr.com](mailto:msalas@reicocr.com); [lsolis@reicocr.com](mailto:lsolis@reicocr.com); [msolis@reicocr.com](mailto:msolis@reicocr.com) (folios 2948 a 2951 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - vi. Mediante oficio 02459-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A. al correo [hermen@crisp.cr](mailto:hermen@crisp.cr); [laura@crisp.cr](mailto:laura@crisp.cr) (folios 2952 a 2954 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - vii. Mediante oficio 02460-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE ALFARO RUIZ R.L al correo electrónico [notificaciones@coopealfaroruiz.com](mailto:notificaciones@coopealfaroruiz.com) (folios 2955 a 2958 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - viii. Mediante oficio 02461-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la EMPRESA DE SERVICIOS ELECTRICOS DE HEREDIA S.A. al correo electrónico [notificaciones\\_sutel@esph-sa.com](mailto:notificaciones_sutel@esph-sa.com) (folios 2959 a 2963 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - ix. Mediante oficio 02462-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELECTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO al correo electrónico [gerencia@jasec.go.cr](mailto:gerencia@jasec.go.cr) (folios 2964 a 2967 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - x. Mediante oficio 02468-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa IBW COMUNICACIONES S.A. al correo electrónico [nmedina@ibw.com](mailto:nmedina@ibw.com); [mcastellon@ibw.com](mailto:mcastellon@ibw.com) (folios 2968 a 2972 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - xi. Mediante oficio 02469-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa GRUPO KONECTIVA LATAM S.A. al correo electrónico [rgarcia@konectiva.com](mailto:rgarcia@konectiva.com) (folios 2973 a 2976 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - xii. Mediante oficio 02471-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. al correo electrónico [victor.garcia@claro.cr](mailto:victor.garcia@claro.cr); [notificaciones\\_sutel@claro.cr](mailto:notificaciones_sutel@claro.cr) (folios 2977 a 2980 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - xiii. Mediante oficio 02472-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa METRO WIRELESS SOLUTIONS DE COSTA RICA MWS S.A. al correo electrónico [cchacin@metrowirelesscr.com](mailto:cchacin@metrowirelesscr.com); [vramirez@metrowirelesscr.com](mailto:vramirez@metrowirelesscr.com) (folios 2981 a 2984 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - xiv. Mediante oficio 02475-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A. al correo electrónico [jmonsalve@cablemaxcr.com](mailto:jmonsalve@cablemaxcr.com); [johelrg@cablemaxcr.com](mailto:johelrg@cablemaxcr.com) (folios 2985 a 2988 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - xv. Mediante oficio 02476-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa SUPER CABLE GRUPO T EN T S.A. al correo electrónico [tentsal@amnet.co.cr](mailto:tentsal@amnet.co.cr); [mduran@grupotent.com](mailto:mduran@grupotent.com) (folios 2989 a 2992 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - xvi. Mediante oficio 02477-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa TELECABLE ECONÓMICO TVE S.A. al correo electrónico [gchacon@telecablecr.com](mailto:gchacon@telecablecr.com); [mescobar@telecablecr.com](mailto:mescobar@telecablecr.com) (folios 2993 a 2996 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
  - xvii. Mediante oficio 02478-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa SERVICIOS FEMARROCA T.V S.A. al correo electrónico [emora@cablepacayas.com](mailto:emora@cablepacayas.com) (folios 2997 a 3000 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).

**6482-SUTEL-SCS-2018**

- xviii. Mediante oficio 02480-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa TELEVISORA DE COSTA RICA S.A. al correo electrónico [notificacionessutel@teletica.com](mailto:notificacionessutel@teletica.com); [r.fallas@teletica.com](mailto:r.fallas@teletica.com) (folio 3001 a 3005 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
- xix. Mediante oficio 02482-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. al correo electrónico [notificacioneslegal.cr@telefonica.com](mailto:notificacioneslegal.cr@telefonica.com) (folios 3006 a 3009 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
- xx. Mediante oficio 02483-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa RSL TELECOM (PANAMA) S.A. al correo electrónico [info@rsltelecom.com](mailto:info@rsltelecom.com); [alberto.villalobos@rsltelecom.com](mailto:alberto.villalobos@rsltelecom.com); [alvaro.rojas@rsltelecom.com](mailto:alvaro.rojas@rsltelecom.com) [jaime.goldenberg@rsltelecom.com](mailto:jaime.goldenberg@rsltelecom.com); [mario.montero@rsltelecom.com](mailto:mario.montero@rsltelecom.com); (folios 3010 a 3013 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
- xxi. Mediante oficio 02484-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa UFINET COSTA RICA S.A. al correo electrónico [notificaciones@blpabogados.com](mailto:notificaciones@blpabogados.com) (folios 3014 a 3017 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
- xxii. Mediante oficio 02487-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa MILLICOM CABLE COSTA RICA S.A. al correo electrónico [notificaciones@tigo.co.cr](mailto:notificaciones@tigo.co.cr) (folios 3018 a 3020 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
- xxiii. Mediante oficio 02488-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa RED PUNTO COM TECHNOLOGIES S.A. al correo electrónico [ovalle@continex.net](mailto:ovalle@continex.net); [harias@continex.net](mailto:harias@continex.net) (folios 3021 a 3024 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
- xxiv. Mediante oficio 02489-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa TRANSDATELECOM S.A. al correo electrónico [regulación@transdatelecom.com](mailto:regulación@transdatelecom.com); [asuntossutel@transdatelecom.com](mailto:asuntossutel@transdatelecom.com) (folios 3025 a 3028 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
- xxv. Mediante oficio 02490-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD al correo electrónico [notificaciones\\_drr@ice.go.cr](mailto:notificaciones_drr@ice.go.cr) (folios 3029 a 3032 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
- xxvi. Mediante oficio 02491-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a la empresa COLUMBUS NETWORKS DE COSTA RICA S.R.L. al correo electrónico [amora@columbus.com](mailto:amora@columbus.com) (folios 3033 a 3036 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
- xxvii. Mediante oficio 02492-SUTEL-DGM-2017 del 21 de marzo del 2017, se convocó a reunión a LEVEL THREE COMMUNICATIONS COSTA RICA S.R.L. al correo electrónico [esoley@lawfirmcr.com](mailto:esoley@lawfirmcr.com); [notificacionescostarica@level3.com](mailto:notificacionescostarica@level3.com) (folio 3037 a 3041 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
- b. Consultas realizadas a distintos sectores sobre aspectos asociados con el grado de competencia en los mercados de telecomunicaciones:
- i. Que el 12 de junio de 2017 se remitió el oficio 04836-SUTEL-DGM-2017, a diversos operadores y proveedores de telecomunicaciones, para consultar información sobre aspectos relevantes asociados con el grado de competencia de diversos mercados de telecomunicaciones “Mercado 12: Servicios de comunicaciones punto a punto, punto a multipunto y demás modalidades”, “Mercado 13: Servicios de redes privadas virtuales (VPN)” y “Mercado:18: Servicios de acceso e interconexión para redes convergentes o de conmutación de paquetes” definidos en la resolución RCS-307-2009. (folio 3098 al 3106 expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016)
- ii. Que el 26 de junio del 2017 se cumplió el plazo para la recepción de las respuestas al oficio 04836-SUTEL-DGM-2017, y se recibieron respuesta de 28 proveedores y operadores de telecomunicaciones.
8. Que el 25 de octubre del 2017, mediante el oficio 8751-SUTEL-DGM-2017, la DGM remitió al Consejo de la SUTEL el informe de confidencialidad sobre la información presentada en respuesta al oficio 04836-SUTEL-DGM-2017.
9. Que el 08 de noviembre del 2017, mediante la resolución RCS-280-2017, de la sesión ordinaria 079-2017, el Consejo de la SUTEL resolvió la confidencialidad sobre la información presentada por los operadores en respuesta al oficio 4836-SUTEL-DGM-2017 (folio 3464 al 3476 del expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016)

**6482-SUTEL-SCS-2018**

10. Que el 05 de abril del 2018, mediante oficio 02387-SUTEL-DGM-2017, la DGM remitió al Consejo de la SUTEL, el informe sobre confidencialidad de las piezas del expediente que fueron aportadas posterior a que fuera emitida la RCS-280-2017 (folio 3545 al 3550 del expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016).
11. Que el 10 de abril del 2018, mediante la resolución RCS-134-2018, de la sesión ordinaria 019-2018, el Consejo de la SUTEL resolvió la confidencialidad sobre la información presentada por los operadores posterior a que fuera emitida la RCS-280-2017.
12. Que mediante informe 03954-SUTEL-DGM-2018 del 23 de mayo del 2018 la Dirección General de Mercados emite la “Propuesta de definición del mercado relevante asociado al servicio de conectividad empresarial, análisis del grado de competencia, determinación de los operadores y proveedores importantes en dicho mercado e imposición de obligaciones a dichos operadores y proveedores” (folios 0006 a 0069 expediente GCO-DGM-MRE-00448-2018).
13. Que el 07 de junio de 2018 mediante oficio 04469-SUTEL-SCS-2018, la Secretaría del Consejo de la SUTEL comunicó el acuerdo 021-032-2018 de la sesión ordinaria 032-2018 del 07 de junio de 2018, mediante el cual el Consejo de la SUTEL acordó lo siguiente:

***“PRIMERO:** Dar por recibido el oficio 03954-SUTEL-DGM-2018, del 23 de mayo de 2018, por medio del cual se presenta para el respectivo proceso de consulta pública, la “Propuesta de definición del mercado relevante asociado al servicio de conectividad empresarial, análisis del grado de competencia, determinación de los operadores y proveedores importantes en dicho mercado e imposición de obligaciones a dichos operadores”.*

***SEGUNDO:** Instruir a la coordinación de este proceso, de conformidad con el acuerdo 011-014-2017 de la sesión 014-2017, celebrada el 15 de febrero de 2017, para que lleven a cabo las gestiones necesarias en relación con la consulta pública relativa a la “Propuesta de definición del mercado relevante asociado al servicio de conectividad empresarial, análisis del grado de competencia, determinación de los operadores y proveedores importantes en dicho mercado e imposición de obligaciones a dichos operadores”; de conformidad con el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones. La publicación del aviso se realizará en el diario oficial La Gaceta, mediante una invitación pública para que quien lo desee, dentro del plazo de diez (10) días hábiles siguientes a dicha publicación, exponga por escrito las razones de hecho y derecho que considere pertinentes en relación con la consulta”. (folios 0070 a 0073 expediente GCO-DGM-MRE-00448-2018).*

14. Que por La Gaceta No. 116 del 28 de junio de 2018 se cursó invitación al proceso de consulta pública dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de Acceso e interconexión de Redes de Telecomunicaciones en torno a la definición del mercado relevante del servicio minorista de conectividad empresarial (folios 0074 a 0075 expediente GCO-DGM-MRE-00448-2018).
15. Que el 12 de julio de 2018, mediante oficio MICITT-DVT-OF-535-2018 (NI-07030-2018) el Poder Ejecutivo, en la figura del Viceministerio de Telecomunicaciones, presentó formal observación a la consulta pública sobre la “Propuesta de definición del mercado relevante asociado al servicio de conectividad empresarial, análisis del grado de competencia, determinación de los operadores y proveedores importantes en dicho mercado e imposición de obligaciones a dichos operadores y proveedores” (folios 0079 a 0094 expediente GCO-DGM-MRE-00448-2018).
16. Que el 20 de julio de 2018 mediante oficio 5853-SUTEL-DGM-2018, el equipo técnico remitió al Consejo de la SUTEL el “Informe de consulta pública de la propuesta de definición del mercado relevante del servicio minorista de conectividad empresarial, análisis del grado de competencia en dicho mercado, y según corresponda, determinar el operador y proveedor importante e imponer las obligaciones que correspondan”
17. Que se han llevado a cabo las acciones útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

**CONSIDERANDO**

**6482-SUTEL-SCS-2018**

**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 son objetivos de la Ley General de Telecomunicaciones los siguientes:**

- Garantizar el derecho de los habitantes a obtener servicios de telecomunicaciones, en los términos establecidos en esta Ley.
- Asegurar la aplicación de los principios de universalidad y solidaridad del servicio de telecomunicaciones.
- Fortalecer los mecanismos de universalidad y solidaridad de las telecomunicaciones, garantizando el acceso a los habitantes que lo requieran.
- Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con nuestra Constitución Política.
- Promover la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones, como mecanismo para aumentar la disponibilidad de servicios, mejorar su calidad y asegurar precios asequibles.
- Promover el desarrollo y uso de los servicios de telecomunicaciones dentro del marco de la sociedad de la información y el conocimiento y como apoyo a sectores como salud, seguridad ciudadana, educación, cultura, comercio y gobierno electrónico.
- Asegurar la eficiente y efectiva asignación, uso, explotación, administración y control del espectro radioeléctrico y demás recursos escasos.
- Incentivar la inversión en el sector de las telecomunicaciones, mediante un marco jurídico que contenga mecanismos que garanticen los principios de transparencia, no discriminación, equidad, seguridad jurídica que no fomente el establecimiento de tributos.
- Procurar que el país obtenga los máximos beneficios del progreso tecnológico y de la convergencia.
- Lograr índices de desarrollo de telecomunicaciones similares a los países desarrollados.

**II. Que asimismo son principios rectores de la Ley General de Telecomunicaciones los siguientes:**

- Beneficio del usuario: establecimiento de garantías y derechos a favor de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, de manera que puedan acceder y disfrutar, oportunamente, de servicios de calidad, a un precio asequible, recibir información detallada y veraz, ejercer su derecho a la libertad de elección y a un trato equitativo y no discriminatorio.
- Competencia efectiva: establecimiento de mecanismos adecuados para que todos los operadores y proveedores del mercado compitan en condiciones de igualdad, a fin de procurar el mayor beneficio de los habitantes y el libre ejercicio del Derecho constitucional y la libertad de elección.

**III. 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).**

**IV. 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.**

**V. 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.**

6482-SUTEL-SCS-2018

**VI.** 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”.

**VII.** 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 lo 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. (...)

**VIII.** 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

**6482-SUTEL-SCS-2018**

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.”

- IX.** Que en virtud de lo anterior se concluye que es competencia del Consejo de la SUTEL:
- a) Definir y analizar los mercados relevantes del sector telecomunicaciones.
  - b) Determinar la existencia de operadores o proveedores importantes.
  - c) Imponer a los operadores y proveedores importantes las obligaciones contenidas en el artículo 75 inciso b) de la Ley 7593.
- X.** 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.
- XI.** 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.
- XII.** 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.
- XIII.** 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. OBSERVACIONES RECIBIDAS EN LA CONSULTA PÚBLICA PARA LA DEFINICIÓN DEL MERCADO MINORISTA DE CONECTIVIDAD EMPRESARIAL, ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA EN DICHO MERCADO, Y SEGÚN CORRESPONDA, DETERMINAR EL OPERADOR Y PROVEEDOR IMPORTANTE E IMPONER LAS OBLIGACIONES QUE CORRESPONDAN**
- I.** Que en el proceso de consulta pública que se llevó a cabo entre el 28 de junio de 2018 y el 12 de julio de 2018, según publicación en La Gaceta No. 116 del 28 de junio del 2018.
  - II.** Que el día 20 de julio de 2018 mediante el informe 05853-SUTEL-DGM-2018, el cual es acogido en su totalidad por este Consejo, el equipo técnico presentó su análisis sobre el proceso de consulta pública. En lo que interesa, indica lo siguiente:  
“
- C. LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS EN LA CONSULTA PÚBLICA**

**6482-SUTEL-SCS-2018**

Concluido el plazo de consulta pública conferido para la presentación de observaciones se recibió solamente un escrito de observaciones por parte del MICITT, según se detalla de seguido:

Folio	Ente	Representante
0078 al 0094	Viceministerio de Telecomunicaciones	Edwin Estrada

En la siguiente sección se presenta el análisis de dicha observación recibida en la consulta pública llevada a cabo entre el 28 de junio de 2018 y el 12 de julio de 2018, según publicación en La Gaceta No. 116 del 28 de junio del 2018, relativa a la "Propuesta de definición del mercado relevante asociado al servicio de conectividad empresarial, análisis del grado de competencia, determinación de los operadores y proveedores importantes en dicho mercado e imposición de obligaciones a dichos operadores y proveedores".

**D. ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES RECIBIDAS DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA**

El equipo técnico de la SUTEL se ha dado a la tarea de analizar la observación presentada durante el plazo conferido en la consulta pública. Para lo cual se procede a transcribir la observación presentada y, posteriormente, se realiza el análisis correspondiente, el cual se divide en tres secciones: Fundamento Jurídico, Análisis Técnico y Conclusión. En el Fundamento Jurídico se indica la normativa aplicable en relación con la observación; en el Análisis Técnico, se desarrollan los argumentos en relación con la posición sean estos ingenieriles, económicos o jurídicos, y en la Conclusión, se indica si del análisis correspondiente, se debe modificar o adicionar algún argumento a la propuesta sometida a consulta pública.

**D.1. Observación presentada por el Viceministerio de Telecomunicaciones**

**D.1.1. Formalidades**

La observación fue presentada por el señor Edwin Estrada Hernández en su condición de Viceministro de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, institución que se encuentra facultada para ser parte de la Consulta Pública como ente rector del Sector de Telecomunicaciones.

Como medio de notificaciones consta el correo electrónico [secretaria.telecom@micit.go.cr](mailto:secretaria.telecom@micit.go.cr)

**D.1.2. Posición**

El Viceministerio de Telecomunicaciones manifiesta que:

"A continuación, se exponen las conclusiones y recomendaciones del presente informe:

- Se reconoce el gran esfuerzo de la Superintendencia por abarcar los criterios para la definición y análisis de los mercados relevantes de telecomunicaciones.
- Se destacan los esfuerzos realizados por la Superintendencia para recopilar información que permita conocer la realidad del mercado, especialmente la obtenida en respuesta a la nota N° 04836-SUTEL-DGM-2017, la cual es utilizada como insumo principal para el análisis de participación del mercado. Sin Embargo, no se cuentan con los elementos suficientes para validar las conclusiones realizadas con base en las respuestas de los operadores y proveedores; en particular, interesaría conocer los criterios utilizados para definir representatividad de las empresas seleccionadas respecto al mercado nacional.
- Se considera pertinente la propuesta de la Sutel de definir el mercado relevante minorista de servicios de conectividad empresarial incluyendo los mercados de "[...] mercado 12 "Servicios de Comunicación punto a punto, punto a multipunto y demás modalidades", y 13 "Servicio de redes privadas virtuales (VPN)"; así como la parte del mercado 11 "Servicios de transferencia de datos de acceso permanente" que no fue incluida en la revisión contenida en la resolución RCS -258-2016". Además, se concuerda con establecer como nacional su dimensión geográfica.
- Se recomienda ampliar en el análisis de concentración de mercado donde Sutel señala que "Según lo establecido en la RCS -082-2015 este mercado está moderadamente concentrado". Lo anterior, considerando que la resolución N° RCS -082-2015 indica que aquellos mercados que tengan un nivel de concentración de mercado según el índice HHI superior a 2500 serán considerados como "concentrados",

**6482-SUTEL-SCS-2018**

*siendo que el nivel de concentración según el HHI para el mercado minorista de conectividad empresarial es de 2983”.*

*Asimismo, la citada observación también indica lo siguiente:*

*“Particularmente, sería importante que la Sutel profundice en las alternativas con las que cuenta el regulador para dar seguimiento a los precios comerciales ofrecidos a los clientes empresariales, siendo que es una tarea bastante compleja al considerar que los contratos se negocian individualmente, y generalmente forman parte de paquetes que incluyen varios servicios.”*

**D.1.3. Fundamento Jurídico**

*El objeto y fundamento del proceso de consulta llevado a cabo por la SUTEL está contenido en el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, base del funcionamiento y sustento de la actividad que realiza la SUTEL. En particular en lo referente a la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), Ley 7593, en sus artículos 60 incisos a), b), c), d), f), e i) y el artículo 73 incisos a), c), e i); además, la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, en sus artículos 2 incisos a), b), d), e) y el artículo 3.*

*En concordancia con lo anterior, los artículos 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, y 6 inciso 27) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, establecen como una de las obligaciones fundamentales de la SUTEL aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual deberá actuar en concordancia con las políticas del sector, lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT), las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.*

*En tal sentido, el artículo 73 inciso i) de la Ley 7593 establece como función del Consejo de la SUTEL el determinar la existencia de operadores o proveedores importantes en cada uno de los mercados relevantes. En concordancia con ello, refiere el numeral 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones que el Consejo de la SUTEL determinará de oficio, mediante resolución motivada, los mercados relevantes y los operadores o proveedores importantes en cada uno de esos mercados.*

*Por su parte, el artículo 52 inciso b) de la Ley 8642 señala que le corresponde a la SUTEL analizar el grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones; competencia que le fue otorgada en específico a la Dirección General de Mercados (DGM) en los artículos 43 y 44 inciso c) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF).*

*En caso de que se determine la existencia de operadores y proveedores importantes en alguno de esos mercados, la SUTEL podría imponerles una serie de obligaciones, tal y como lo dispone el artículo 75 inciso b) de la Ley 7593.*

*Lo anterior fue reconocido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, PNDT 2015-2021; en el que en su apartado 4.3.3 denominado “Regulación del mercado de las telecomunicaciones” señala que tras la apertura del mercado de las telecomunicaciones la evidencia apunta a la necesidad de que la SUTEL realice las acciones en el ámbito de sus competencias, tendientes a dinamizar y mejorar el funcionamiento del mercado. Para ello, señala el PNDT que es imperioso que se realicen los estudios necesarios y la emisión de la resolución correspondiente para la declaratoria de los mercados en competencia.*

*Así las cosas, le compete al Consejo de la SUTEL:*

- a. Definir y analizar los mercados relevantes del sector telecomunicaciones (entre otros, el grado de competencia efectiva que se presenta en ellos).*
- b. Determinar la existencia de operadores o proveedores importantes.*
- c. Imponer a los operadores y proveedores importantes las obligaciones correspondientes contenidas en el artículo 75 inciso b) de la Ley 7593.*

*Para la determinación de los mercados relevantes y los operadores o proveedores importantes en cada uno de esos mercados, la SUTEL debe tomar en cuenta los criterios definidos en los artículos 13, 14 y 15 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, (artículo 73 inciso i) de la Ley 7593). Asimismo, podrá considerar los elementos señalados en el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones.*

## 6482-SUTEL-SCS-2018

*Fue así como por resolución RCS-082-2015, publicada en el Alcance Digital N° 39 a la Gaceta N° 104 del 01 de junio de 2015 denominada "Metodología para el Análisis del Grado de Competencia Efectiva en los Mercados de Telecomunicaciones", el Consejo de la SUTEL integró los anteriores criterios en una metodología de análisis que permite determinar el grado de competencia que prevalece en un determinado mercado relevante y si éste se considera relevante o no.*

*Resulta claro que en este proceso SUTEL ha dado cumplimiento a lo exigido por la Ley para determinar la existencia de condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva en el mercado de conectividad empresarial.*

### **D.1.4. Análisis técnico**

*En su escrito el Viceministerio de Telecomunicaciones manifiesta que concuerda con la definición del mercado relevante, tanto a nivel de producto como geográfica, realizada por la SUTEL.*

*Asimismo, recomienda que se amplíe el análisis sobre tres puntos particulares de la propuesta puesta en consulta, a saber:*

- *Se solicita que la SUTEL profundice en las alternativas con las que cuenta el regulador para dar seguimiento a los precios comerciales ofrecidos a los clientes empresariales.*
- *Se indica que para validar las conclusiones realizadas con base en las respuestas de los operadores y proveedores interesa conocer los criterios utilizados para definir representatividad de las empresas seleccionadas respecto al mercado nacional.*
- *Se recomienda ampliar el análisis de concentración en lo referente al hecho de que se trata de un mercado moderadamente concentrado.*

*A continuación, se abordan cada uno de los elementos indicados por el Poder Ejecutivo en su escrito de observaciones.*

#### *D.1.4.1. Sobre las alternativas con las que cuenta el regulador para dar seguimiento a los precios comerciales ofrecidos a los clientes empresariales.*

*El MICITT solicita que la SUTEL amplíe sobre las acciones que llevarán a cabo para dar seguimiento al tema de precios del mercado, respecto a este punto conviene tener en cuenta que lo planteado en cuanto al tema de los precios comerciales se refiere a un seguimiento específico de precios que se proyecta realizar como parte de un seguimiento integral al comportamiento de dicho mercado después de la eventual declaratoria de competencia efectiva.*

*Así, SUTEL se mantendrá vigilante de que los precios comerciales ofrecidos a los clientes empresariales sean razonables y no perjudiquen al tejido empresarial costarricense, que se constituye en la base de desarrollo del país.*

*El seguimiento planteado se hará a través de la cantidad de usuarios, enlaces, velocidades y los ingresos de los servicios que conforman este mercado, así como de la evaluación de las características básicas de las diferentes ofertas comerciales ofrecidas por los operadores.*

*Como bien lo señala el MICITT en su escrito, el seguimiento de los precios de este mercado, por sus características particulares, resulta complejo ya que la mayor parte de las ofertas son creadas a la medida y comercializadas conjuntamente con otro tipo de servicios, lo cual dificulta la comparabilidad de los precios en el servicio de conectividad empresarial.*

*No obstante, la SUTEL tiene la obligación y el compromiso de darle el debido seguimiento a este mercado, mediante las variables mencionadas anteriormente, las cuales le permitirán al regulador, evaluar el comportamiento de este mercado y así poder validar si las condiciones de competencia siguen presentes a través del tiempo.*

#### *D.1.4.2. Sobre los criterios utilizados para definir representatividad de las empresas seleccionadas para el análisis respecto al mercado nacional.*

**6482-SUTEL-SCS-2018**

*Sobre este punto es importante aclarar que la SUTEL requirió información a todos los operadores de telecomunicaciones de los cuales se tiene registro que ofrecen servicios de naturaleza empresarial. En ese sentido no se establecieron criterios para incluir a unas empresas en el estudio y dejar a otras por fuera del mismo.*

*En particular se requirió información a los siguientes operadores:*

- AMERICAN DATA NETWORKS S.A.
- CABLE CARIBE S.A.
- CABLE TELEVISIÓN DOBLE R S.A.
- CABLE ZARCERO S.A.
- CABLEVISIÓN DE COSTA RICA CVCR S.A.
- CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.
- COLUMBUS NETWORKS S.A.
- COOPEALFARO RUIZ R.L.
- COOPELESCA R.L.
- COOPESANTOS R.L.
- COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.
- EMPRESA DEE SERVICIOS PÚBLICOS DE HEREDIA
- IBW COMUNICACIONES S.A.
- INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD
- JUNTA ADMINISTRADORA DEL SERVICIO ELÉCTRICO DE CARTAGO
- KONECTIVA LATAM S.A.
- LEVEL THREE COMMUNICATIONS COSTA RICA S.R.L.
- METROWIRELESS SOLUTIONS DE COSTA RICA MWS S.A.
- MILLICOM CABLE COSTA RICA S.A.
- RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A.
- RED CENTROAMERICANA DE TELECOMUNICACIONES S.A.
- RED PUNTO COM S.A.
- REDES INALÁMBRICAS DE COSTA RICA S.A.
- RSL TELECOM (PANAMÁ) S.A.
- SERVICIOS FEMARROCA TV S.A.
- SUPER CABLE GRUPO TENT S.A.
- TELECABLE S.A.
- TELEFONICA DE COSTA RICA TC S.A.
- TELEVISORA DE COSTA RICA S.A.
- TRANSDATELECOM S.A.
- UFINET DE COSTA RICA S.A.
- COOPEGUANACASTE R.L.

*En necesario aclarar que la SUTEL no consideró oportuno excluir a ninguno de los participantes del mercado del estudio que se estaba llevando a cabo, esto con el objetivo de tener la mayor representatividad posible y contar con un análisis lo más apegado posible a la realidad actual del mercado en estudio.*

*D.1.4.3. Sobre el nivel de concentración del mercado.*

*El Viceministerio de Telecomunicaciones indica que según lo establecido en la RCS-082-2015 el mercado relevante de conectividad empresarial debe clasificarse como un mercado concentrado y no como un mercado moderadamente concentrado, según se indicó en el informe 03954-SUTEL-DGM-2018.*

*Sobre este punto conviene aclarar que si bien la RCS-082-2015 analiza una serie de referencias internacionales relativas al nivel de concentración del mercado medido por el índice Herfindahl-Hirschman (HHI), algunas de las cuales establecen el valor de 2.500 puntos como el límite a partir del cual se puede considerar un mercado como concentrado, el Por Tanto 1 de dicha resolución estableció dicho límite en 3.000 puntos, en particular la RCS-082-2015 dispuso lo siguiente:*

*“Si el HHI es superior a 3.000 se presume que el mercado está muy concentrado, y que por tanto se requieren análisis adicionales sobre la rivalidad de la empresa que operan en el mercado”.*

*En ese sentido, al ubicarse el HHI del mercado de conectividad empresarial en 2.983 puntos, se encuentra que este mercado se cataloga como un mercado “moderadamente concentrado”, conforme lo dispuesto previamente en la resolución RCS-082-2015. En ese sentido, lo dispuesto en el informe 03954-SUTEL-DGM-2018 se encuentra*

## 6482-SUTEL-SCS-2018

apegado a la “Metodología para el análisis del grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones” contenida en la RCS-082-2015.

### D.1.5. Conclusión

De conformidad con lo desarrollado de previo esta Superintendencia da por analizada y respondida la observación del Viceministerio de Telecomunicaciones en función de los elementos sobre los que se solicitó realizar algún tipo de aclaración o ampliación en relación con el informe 03954-SUTEL-DGM-2018. Las aclaraciones realizadas, no implican ningún cambio en la propuesta sometida a consulta pública”.

## C. DEFINICIÓN DEL MERCADO DEL SERVICIO MINORISTA DE CONECTIVIDAD EMPRESARIAL, ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA, DETERMINACIÓN DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES EN DICHO MERCADO E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES A DICHS OPERADORES Y PROVEEDORES SEGÚN CORRESPONDA

- I. Que habiéndose cumplido todas las formalidades relacionadas con el proceso de definición de mercados relevantes, de conformidad con el artículo 12 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones lo procedente es redefinir el mercado relevante del servicio de conectividad empresarial de conformidad con la propuesta sometida a consulta pública y contenida en el informe 03954-SUTEL-DGM-2018 así como de las observaciones a dicha propuesta remitidas en el respectivo proceso de consulta pública.
- II. Que el Consejo de la SUTEL acoge en su totalidad la propuesta de definición del mercado minorista de conectividad empresarial de conformidad con lo indicado en el informe 05853-SUTEL-DGM-2018, por lo cual resulta necesario referirse a la propuesta:

“

### 1. DEFINICIÓN DE LOS MERCADOS RELEVANTES

#### 1.1. Servicio minorista de conectividad empresarial

##### 1.1.1. Dimensión de producto

Para delimitar el mercado del servicio minorista de conectividad empresarial, primeramente se debe retomar el análisis que se llevó a cabo al establecer el nuevo mercado del “Servicio minorista de acceso residencial a Internet desde una ubicación fija”, definido en la Resolución del Consejo de SUTEL RCS-258-2016 del 23 de noviembre de 2016 “Revisión del mercado del servicio minorista de acceso residencial a internet desde una ubicación fija, análisis del grado de competencia en dicho mercado, declaratoria de operadores importantes e imposición de obligaciones”, en el cual se planteaba si los servicios de acceso a internet que se brindan a clientes residenciales y los que se ofrecen a los empresariales, debían definirse en un mismo mercado; para determinar lo anterior se estudiaron las características de cada servicio y al compararlas se encontró que las mismas diferencian claramente los servicios que se ofrecen a los usuarios finales residenciales de los ofrecidos a los usuarios finales empresariales, desembocando, por lo tanto, en la agrupación de los mismos en mercados relevantes distintos, ya que dichos servicios son insustituibles entre sí. Algunas de las diferencias entre los servicios residenciales y empresariales son las siguientes:

- Las necesidades de los usuarios residenciales se abordan mediante el ofrecimiento de paquetes pre-establecidos que incluyen: una determinada velocidad, sobresuscripción y precio. En el caso de las necesidades empresariales, las mismas no se pueden generalizar; por lo tanto, el operador o proveedor debe brindar soluciones personalizadas para cada una de las empresas que solicite contratar el servicio.
- Los parámetros de calidad y aseguramiento de que no habrá discontinuidad en el servicio contratado, exigidos por el sector empresarial suelen ser mucho más rigurosos que los requeridos por los usuarios residenciales; por lo tanto, el operador o proveedor de servicios en cuanto al tema post-venta para ambos sectores, brinda un seguimiento aún más riguroso a los servicios de contratos obtenidos de clientes empresariales.
- La intensidad de consumo es mucho mayor en el segmento empresarial en comparación con el residencial.

Por lo anterior, ambos servicios deben ser colocados en mercados relevantes diferentes.

6482-SUTEL-SCS-2018

Ahora bien, en la resolución del Consejo de SUTEL RCS-307-2009 del 24 de setiembre del 2009 “Definición de los mercados relevantes y de los operadores y/o proveedores importantes”, se encuentran definidos dos mercados asociados con el servicio de conectividad empresarial. Estos mercados corresponden a:

- Mercado 12: “Servicios de comunicaciones punto a punto, punto a multipunto y demás modalidades”.
- Mercado 13: “Servicios de redes privadas virtuales (VPN)”.

De acuerdo con dicha resolución, el mercado “Servicios de comunicaciones punto a punto, punto a multipunto y demás modalidades”, se refiere a “...los servicios de arrendamiento a los usuarios finales, de enlaces de transmisión para la conexión permanente entre dos o más puntos a través de una red pública de telecomunicaciones, con una determinada capacidad fija...”. Posteriormente la definición adiciona “...Este servicio **permite conectar dos o más puntos para el envío y recepción de flujos de información.**” (el resaltado no corresponde al original).

Asimismo, la resolución RCS-307-2009, respecto al mercado “Servicios de redes privadas virtuales (VPN)” se indica que este mercado corresponde a “...redes privadas que se establecen a través de las redes de telecomunicaciones disponibles al público y **permiten a sus usuarios la comunicación directa con los recursos de sus redes locales o empresariales.**” (el resaltado no corresponde al original).

A partir de lo anterior, conviene determinar si es pertinente que los mercados 12 y 13 de la resolución RCS-307-2009 deban seguir manteniéndose por separado, o por el contrario si es necesario agruparlos en un solo mercado.

Dejando de lado el medio tecnológico que describen los mercados en estudio y centrándose en el objetivo para el cual se concibió la comercialización de los servicios ofrecidos en los mismos, se tiene que: el fin del mercado 12 es conectar dos o más puntos, de un usuario final, para el envío y recepción de flujos de información; y el propósito del mercado 13 corresponde a que un usuario final logre una comunicación directa con sus redes locales o empresariales para así acceder a sus recursos. Considerando las finalidades de ambos mercados, es posible afirmar que los mismos son sustituibles entre sí, ya que en ambos se busca brindar una solución que le permita a un usuario final (cliente empresarial) transferir información entre dos o más puntos.

En igual sentido, un análisis de sustituibilidad desde el punto de vista de oferta y demanda del producto, indica desde el punto de vista de la oferta que los actores del mercado serán los proveedores de servicios de telecomunicaciones y en lo que concierne a la demanda, esta será solicitada siempre por clientes finales (usuarios con necesidades empresariales). De esta forma, se llega también a la conclusión de que se debe agrupar ambos servicios en uno solo mercado<sup>1</sup>.

Por otro lado, conviene retomar las definiciones de los servicios anteriores en cuanto a que indican “conectar dos o más puntos para el envío y recepción de flujos de información” y “la comunicación directa con los recursos de sus redes locales o empresariales”, esto porque de las mismas se desprende que al hablar de transferir información, las necesidades de los clientes empresariales corresponden a contar con: acceso a Internet y/o transporte de datos, por lo que los proveedores brindan estas opciones en sus ofertas comerciales, quedando a discreción del cliente final si desea contratar el primero, el segundo, o ambos servicios; razón por la cual dichos servicios están vinculados horizontalmente y su demanda es complementaria.

Ahora bien, para una mejor comprensión de la dinámica del mercado de este servicio minorista la SUTEL mantuvo una serie de reuniones, entre los meses de abril y junio del año 2017, con aproximadamente 30 proveedores de servicios de telecomunicaciones que brindan estas soluciones de conectividad para clientes empresariales. De las mismas se desprende que estos proveedores han tenido que diversificar su oferta comercial, incluyendo servicios

<sup>1</sup> Según la Comisión Europea para determinar si dos productos son distintos, sea que conforman dos mercados relevantes diferentes, se debe partir de la demanda de los consumidores, de tal manera que se entienda que “dos productos son distintos si, no existiendo una vinculación o venta por paquetes, un número sustancial de clientes compraría o habría comprado el producto vinculante sin comprar también al mismo proveedor el producto vinculado, lo que haría posible producir de forma independiente tanto el producto vinculante como el vinculado. Las pruebas de que dos productos son distintos pueden consistir en pruebas directas de que, pudiendo elegir, los clientes compran por separado el producto vinculante y el vinculado a fuentes de suministro distintas, o en pruebas indirectas tales como la presencia en el mercado de empresas especializadas en la fabricación o venta del producto vinculado sin el producto vinculante o de cada uno de los productos vendidos en un paquete por la empresa dominante, o pruebas que indiquen que las empresas con poco poder de mercado, especialmente en mercados competitivos, tienden a no vincular o vender por paquetes estos productos”.

## 6482-SUTEL-SCS-2018

que no son específicamente de telecomunicaciones, para lograr diferenciarse de la competencia y ser más atractivos para los usuarios finales; todo con el fin de ampliar o mantener su cartera de clientes. Esta diversificación de productos que los operadores definen como “servicios de valor agregado” incluye venta de hardware, desarrollo especializado de software, administración de redes, asesoría técnica, seguridad electrónica, servicios de almacenamiento de información, entre otros. De acuerdo con los datos obtenidos en el oficio 4836-SUTEL-DGM-2017, un 70% de los proveedores indicaron que de sus clientes adquirirían los servicios de conectividad empresarial en conjunto con algún servicio de valor agregado.

En razón a lo desarrollado previamente, se concluye que el nuevo mercado relevante por ser analizado lo constituye el “Mercado del servicio minorista de conectividad empresarial” el cual incluye los mercados 12 “Servicios de comunicaciones punto a punto, punto a multipunto y demás modalidades” y 13 “Servicios de redes privadas virtuales (VPN)” definidos anteriormente en la resolución RCS-307-2009; así como la parte del mercado 11 “Servicios de transferencia de datos de acceso permanente” que no fue incluida en la revisión contenida en la resolución RCS-258-2016 del 23 de noviembre de 2016, considerando adicionalmente que los servicios ofrecidos en este mercado frecuentemente se complementan con “servicios de valor agregado”. Por lo tanto, este mercado quedaría descrito de la siguiente manera:

*“Servicio minorista de conectividad empresarial: Corresponde al servicio mediante el cual se proporciona capacidad de acceso a Internet, y de transporte de datos entre dos o más ubicaciones geográficas, mediante el arrendamiento de conexiones lógicas o físicas especialmente aprovisionadas para el cumplimiento de los requerimientos de prestación de servicios de naturaleza empresarial”.*

Definido lo anterior, conviene exponer en forma general la estructura tecnológica que permite brindar el servicio de conectividad empresarial. Así, entre las tecnologías que permiten ofrecer este servicio destacan: xDSL, HFC, FTTx, enlaces inalámbricos. Sin embargo, para el sector empresarial de Costa Rica, los operadores han basado sus soluciones en la utilización de fibra óptica o en enlaces inalámbricos por medio de antenas, y a su vez ofrecen modelos de conexión punto a punto, punto a multipunto, hasta conexiones lógicas como las redes privadas virtuales. Permitiéndose así un abanico de posibilidades para los usuarios empresariales, que van desde el arrendamiento de enlaces físicos dedicados, segmentaciones lógicas de los mismos, hasta la posibilidad de aumentar la seguridad del trasiego de sus datos.

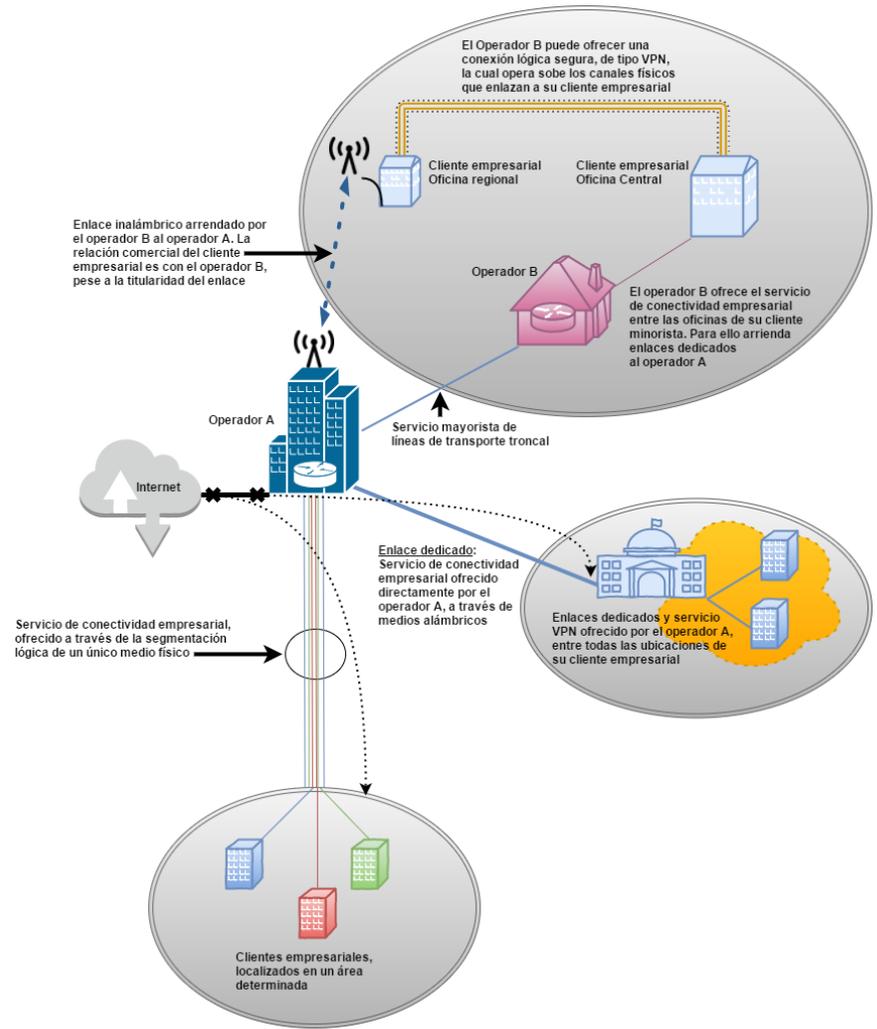
La

Figura 1 ilustra las modalidades en que se puede ofrecer el servicio minorista de conectividad empresarial, mencionadas anteriormente. El esquema representa un modelo hipotético, donde el Operador A por medio de sus redes de telecomunicaciones, suplente las necesidades de sus clientes finales y el Operador B igualmente suplente las necesidades de sus usuarios finales, en ocasiones por medio de su propia red y en otras, provee los servicios solicitados a través de la red del Operador A.

### Figura 1.

Costa Rica: Servicio minorista de conectividad empresarial.  
Modalidades en que se puede ofrecer el servicio.

6482-SUTEL-SCS-2018



Fuente: Elaboración propia.

### 1.1.2. Dimensión geográfica

Con respecto a la dimensión geográfica de este mercado minorista, se debe tomar en consideración que una conexión empresarial la puede solicitar un usuario final ubicado en cualquier zona del país. Por lo que el operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones interesado en establecer una relación comercial con este cliente empresarial hará lo necesario para conectarlo; ya sea haciendo uso solamente de su red (en caso de tener presencia en la zona o poder desplegar red en la misma) o fungiendo como proveedor de servicios, por medio de una relación mayorista con otro operador, ya sea por medio de líneas de líneas arrendadas mayoristas<sup>2</sup> según el segmento de red que necesite.

<sup>2</sup> El servicio mayorista de líneas arrendadas tecnológicamente guarda un grado de semejanza con el servicio de conectividad empresarial. Sin embargo, este servicio se caracteriza porque un operador ponga a disposición de otro proveedor de servicios de telecomunicaciones su red para que este segundo brinde sus propios servicios minoristas a sus usuarios finales (en este caso la demanda está compuesta por otros proveedores de servicios de telecomunicaciones, es decir clientes mayoristas). Esta diferencia en la demanda implica que no se deba integrar en un mismo mercado relevante los servicios mayoristas y minoristas, en su lugar se debe afirmar que dichos mercados se vinculan verticalmente, ya que en caso de que un operador o proveedor oferte sus servicios de conectividad empresarial a un cliente corporativo que no se encuentre dentro del rango de cobertura de su red, el mismo podrá acudir a contratar el servicio mayorista de líneas arrendadas (con otro operador que sí cuente con cobertura de red en la zona solicitada), para así interconectar al usuario final y entablar una relación comercial con el mismo. Así, mediante este servicio mayorista el operador oferente pone a disposición de otros proveedores de servicios de telecomunicaciones enlaces físicos dedicados o segmentaciones lógicas de un canal que le permiten a los segundos trasegar sus datos en

**6482-SUTEL-SCS-2018**

Dicho lo anterior, y considerando la naturaleza de la demanda y de la oferta de este servicio se considera que la dimensión geográfica para este mercado es nacional.

**2. ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA EN EL MERCADO DEL SERVICIO MINORISTA DE CONECTIVIDAD EMPRESARIAL**

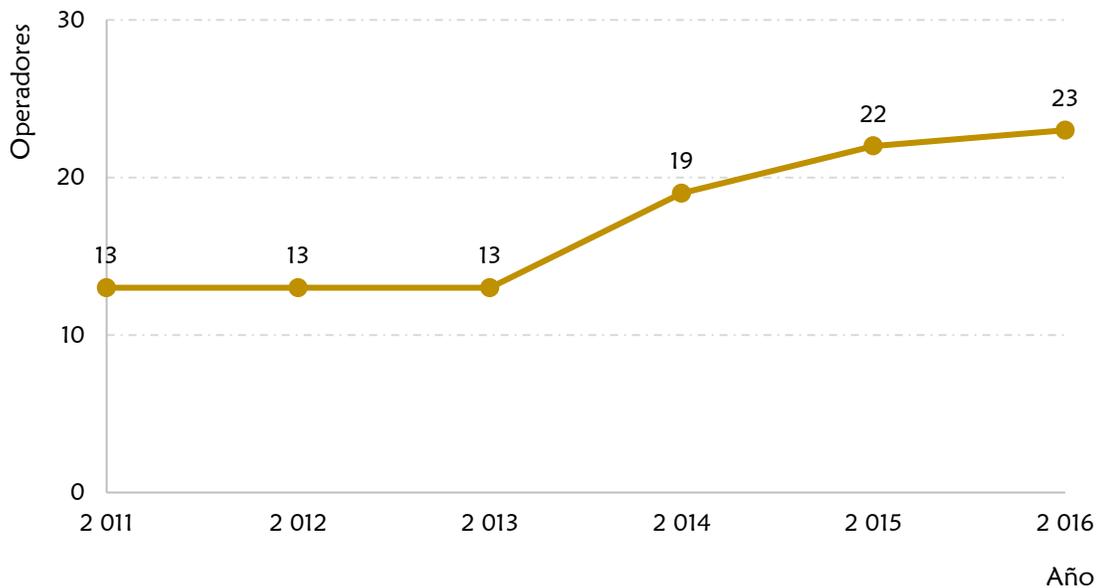
**2.1. ESTRUCTURA DEL MERCADO.**

**2.1.1. Participantes del mercado.**

En el año 2008 la apertura del mercado de telecomunicaciones costarricense promovió la incorporación de nuevos operadores, en el caso de los servicios de conectividad empresarial la diversificación de las opciones se empezó a vislumbrar tiempo después, ocurriendo el mayor crecimiento a inicios de la década y asciende actualmente a más de veinte empresas, detalle en el Gráfico 1.

**Gráfico 1**

Costa Rica: Servicio minorista de conectividad empresarial.  
Cantidad de operadores activos<sup>1</sup>. Periodo 2010 – 2016.  
(Cifras absolutas)



Nota:

<sup>1</sup>Se consideran operadores activos los que indicaron que poseían clientes o ingresos al desarrollar la actividad en el año específico.

Fuente: Elaboración propia a partir de información aportada al Expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016

Actualmente coexisten diversos tipos de operadores en el mercado de conectividad empresarial costarricense. Por un lado, existe un grupo que nació hace muchos años con un fin concreto ajeno a telecomunicaciones, pero conforme crecieron su portafolio se diversificó a telecomunicaciones, tal como el caso de las cooperativas regionales. Por otro lado, existen empresas diversificadas coexistiendo con operadores que nacieron especializados en la atención a compañías que requieren servicios personalizados con cobertura nacional. Así que, para mayor referencia de cada participante, a continuación, se detalla la trayectoria de cada uno.

rutas donde carecen de red. Es por esto que el arrendamiento de estas secciones ajenas puede ser visto como un método alternativo para que proveedores de servicios minoristas puedan: interconectar distintas zonas en que poseen cobertura pero que hasta el momento se encontraban independientes del resto de su red y así trasegar datos o acceder a puntos de entrega de capacidad internacional, todo con el fin de lograr ofrecer servicios minoristas, como por ejemplo conectividad empresarial, a los usuarios finales.

**6482-SUTEL-SCS-2018**

La **Cooperativa de Electrificación Rural de Alfaro Ruiz R.L.** (Coopealfaro), cédula jurídica 3-004-051424, fue constituida en 1972 con el objetivo de brindar una solución al problema de electrificación en el cantón de Zarceiro<sup>3</sup>.

Durante décadas la cooperativa se especializó en la generación y distribución de electricidad, fue hasta el año 2006, que, a través de la infraestructura creada por la misma compañía, que diversificó su portafolio de servicios, iniciando la comercialización de servicios de conectividad empresarial, televisión por suscripción y finalmente de internet<sup>4</sup>.

Para el año 2015, Coopealfaro lanzó su marca comercial GLOBAL WIP, segmentando los servicios de infocomunicaciones de la parte eléctrica, ofreciendo actualmente en el ámbito nacional los servicios a nivel empresarial de internet corporativo, IP transit carrier class, interconectividad empresarial y carrier en fibra óptica<sup>5</sup>.

La **Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L.** (Coopeguanacaste), cédula jurídica 3-004-45202, fue fundada en 1965, enfocada durante décadas en la distribución y generación del servicio eléctrico a las comunidades guanacastecas<sup>6</sup>.

En el año 2014, en el marco de un proyecto denominado "CG Telecom" y por medio de una red de fibra óptica, inició el ofrecimiento de servicios de telecomunicaciones internet, televisión IPTV (por protocolo de internet) y telefonía IP, en la zona Guanacaste<sup>7</sup>.

La **Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos R.L.** (Coopesantos), cédula jurídica 3-004-045260, fue fundada en 1965, orientada a brindar el servicio eléctrico a la zona de los Santos y Caraigres. En la actualidad, la cooperativa sigue enfocándose en una zona en particular conformada por Dota, Tarrazú, León Cortés y Acosta y la parte Sur y Oeste de los cantones de Aserrí, Mora, Desamparados, El Guarco y El Cantón Central ambos de la provincia de Cartago<sup>8</sup>.

La oferta comercial de Coopesantos, además de electricidad, desde el año 2010<sup>9</sup> incluye televisión por suscripción, internet a nivel residencial, además de servicios de conectividad empresarial<sup>10</sup>.

La **Cooperativa de Electrificación Rural de San Carlos** (Coopesca), cédula jurídica 3-004-045117, se fundó en 1965 enfocada en la distribución de energía eléctrica en la zona norte del país. Con el transcurso del tiempo asumió funciones como el alumbrado público, generación eléctrica e incluso de un medio de comunicación televisivo denominado TV Norte Canales 14-16<sup>11</sup>.

En el año 2007, Coopesca empezó a brindar los servicios de televisión por suscripción e internet por medio de RACSA, pero fue hasta el año 2010 que fue autorizada para brindar televisión por suscripción, acceso a internet, telefonía IP y transferencia de datos, concentrando su operación en la provincia de Alajuela, específicamente en los cantones de Alfaro Ruiz, Naranjo, Valverde Vega y San Ramón<sup>12</sup>.

<sup>3</sup> Información consultada a las 11 horas 03 minutos del 31 de julio del 2017, en la página Web <http://www.coopealfaroruiz.com/quienes-somos.php>

<sup>4</sup> Información consultada a las 11 horas 05 minutos del 31 de julio del 2017, en la página Web <http://globalwip.com/quienes-somos.html>

<sup>5</sup> Información consultada a las 11 horas 30 minutos del 31 de julio del 2017, en la página Web <http://globalwip.com/internet-hogar.html> y <http://globalwip.com/internet-empresarial.html>

<sup>6</sup> Información consultada a las 14 horas 52 minutos el 07 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.coopeguanacaste.com/es/conozcanos/nosotros/origen#1965>

<sup>7</sup> Información consultada a las 11 horas 39 minutos del 31 de julio del 2017, en la página Web <http://www.coopeguanacaste.com/es/servicios/telecomunicaciones> y <http://www.coopeguanacaste.com/es/conozcanos/nosotros/origen#2014>

<sup>8</sup> Información consultada a las 12 horas 02 minutos del 04 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.coopesantos.com/contenido/pagina/historia.html>

<sup>9</sup> Según título habilitante SUTEL-TH-056

<sup>10</sup> Información consultada a las 12 horas 02 minutos del 04 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.coopesantos.com/contenido/pagina/historia.html>

<sup>11</sup> Información consultada a las 14 horas 04 minutos el 07 de agosto del 2017, en la página Web [http://www.coopelesca.co.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=57&Itemid=15](http://www.coopelesca.co.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=57&Itemid=15)

<sup>12</sup> Según título habilitante SUTEL-TH-075

**6482-SUTEL-SCS-2018**

*Coopelesca actualmente brinda servicios empresariales como internet de banda ancha y transferencia de datos<sup>13</sup>.*

*Coopealfaro, Coopeguanacaste, Coopesantos y Coopelesca, integran desde 1989 el Consorcio Nacional de Empresas de Electrificación de Costa Rica R.L (Coneléctricas), creado con el objetivo inicial de promover la generación y distribución de electricidad en zonas rurales del país<sup>14</sup>.*

*La **Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago** (Jasec), cédula jurídica 3-007-045087, fue fundada en 1964<sup>15</sup>.*

*Si bien durante décadas Jasec estuvo especializada en ofrecer servicios eléctricos, en el año 2015 inauguró una red de fibra óptica, que tuvo por objetivo inicial la comunicación entre sus edificios y centros operativos, pero paralelamente generó la capacidad de brindar servicios de infocomunicaciones, tales como telefonía IP, televisión por suscripción, internet, coubicación, monitoreo y seguridad, servicios en la nube, entre otros<sup>16</sup>.*

*Así que actualmente Jasec además de brindar servicios de electricidad, brinda otros servicios, tal como conectividad empresarial, además de facilitarles su red a otros operadores.*

*La **Empresa de Servicios Públicos de Heredia** (ESPH), cédula jurídica 3-101-042028, fue fundada en 1976 para efectuar la administración, mantenimiento y control del acueducto y del alcantarillado sanitario del cantón de Heredia.*

*Décadas después se trasformó en una sociedad anónima perteneciente a la municipalidad herediana, que maneja recursos públicos y cuyopatrimonio está constituido por todos los acueductos de los municipios asociados. Actualmente ofrece servicios de alumbrado público, telecomunicaciones, alcantarillado sanitario, agua potable y energía eléctrica<sup>17</sup>.*

*En cuanto a los servicios empresariales, desde el año 2010, la ESPH está autorizada a brindar acceso a internet, telefonía IP, redes privadas virtuales y transferencia de datos<sup>18</sup>, además brinda el servicio de data center<sup>19</sup>. Si bien, la ESPH inició su operación en un territorio en particular, hoy por hoy brinda los servicios de conectividad empresarial en el territorio nacional.*

***Redes Integradas Corporativas S.R.L.** (Reico), cédula jurídica 3-101-34882, fue fundada en el año 2003 especializada en el servicio de transporte de datos corporativos y servicios complementarios, en países como Panamá, Nicaragua, Honduras, El Salvador, Guatemala y Colombia<sup>20</sup>. En Costa Rica fue autorizada como proveedor de servicios de telecomunicaciones desde el año 2009<sup>21</sup>.*

*En el año 2015 la empresa Ufinet Telecom, S.A.U., quien opera en nuestro país mediante su filial Ufinet Costa Rica S.A. (Ufinet), cédula jurídica 3-101-587190, adquirió la totalidad de las acciones de Reico, sin embargo, la transacción únicamente involucró la adquisición del segmento mayorista del negocio, así que paralelamente a la transacción surgió otra compañía, **Redes Integradas Corporativas Limitada** (Reico Ltda), cédula 3-102-695468, encargada de los servicios del segmento empresarial.*

<sup>13</sup> Información consultada a las 14 horas 22 minutos el 07 de agosto del 2017, en la página Web [http://www.coopelesca.co.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=70&Itemid=78](http://www.coopelesca.co.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=70&Itemid=78)

<sup>14</sup> Información consultada a las 11 horas 39 minutos del 31 de julio del 2017, en la página Web <http://www.conelectricas.com/quienes-somos/>

<sup>15</sup> Información consultada a las 09 horas 48 minutos el 07 de agosto del 2017, en la página Web <https://www.jasec.go.cr/index.php/quienes-somos/institucional/historia>

<sup>16</sup> Información consultada a las 10 horas 14 minutos el 07 de agosto del 2017, en la página Web <https://www.jasec.go.cr/index.php/servicios-corporativos/nuevos-negocios/infocomunicaciones>

<sup>17</sup> Información consultada a las 11 horas 00 minutos del 03 de agosto del 2017, en la página Web <https://www.esph-sa.com/site/?q=historia>

<sup>18</sup> Según título habilitante SUTEL-TH-069

<sup>19</sup> Información consultada a las 11 horas 00 minutos del 03 de agosto del 2017, en la página Web <https://www.esph-sa.com/site/?q=telecomunicaciones>

<sup>20</sup> Información consultada a las 13 horas 41 minutos del 27 de julio del 2017, en la página Web <http://reicocr.com/home2/redescostarica/> y <http://reicocr.com/home2/internet-empresarial/>

<sup>21</sup> Según resolución RCS-107-2009

**6482-SUTEL-SCS-2018**

Así que, Reico Ltda fue autorizada en el año 2015 para brindar servicios de transferencia de datos, líneas arrendadas y acceso a internet<sup>22</sup>.

**Grupo Konectiva Latam S.A. (GK)**, cédula jurídica 3-101-388590, tiene su origen en el año 2004 al brindar servicios en el segmento corporativo<sup>23</sup>. En el año 2009 obtiene la autorización para brindar transferencia de datos, acceso a internet, canales punto a punto y voz sobre IP<sup>24</sup>.

Si bien en el año 2015, GK fue comprada por la compañía IBW Comunicaciones S.A.- Cabe destacar que bajo esa transacción no fue absorbida y sigue operando por medio de una red de microondas propia, con redundancia y rutas alternas, ofreciendo a nivel nacional el servicio de transporte de datos, internet de banda ancha y voz sobre IP, pero además ofrece servicios de valor agregado, tal como soporte técnico, monitoreo, reportes de desempeño, software, entre otros<sup>25</sup>.

**IBW Comunicaciones S.A. (IBW)**, cédula jurídica 3-101-265942, es una empresa regional presente, además de nuestro país, en Guatemala, El Salvador y Nicaragua, brindando sus servicios por medio de una red de datos WiMAX, red de radio troncalizado, además de participar en el consorcio dueño del cable submarino Maya<sup>26</sup>.

A nivel nacional, IBW se dedica a brindar servicios residenciales bajo la marca Japi, y servicios empresariales, como transporte de datos con banda ancha microondas y licenciada nacional, además ofrece servicios complementarios como software, soporte técnico, entre otros<sup>27</sup>. Desde el año 2015, IBW es la propietaria de GK.

La empresa **Promitel Costa Rica S.A. (Promitel)** desde el año 2010 fue autorizada para brindar en nuestro país el servicio de enlaces punto a punto y punto multipunto<sup>28</sup>. En el año 2014 fue adquirida por Columbus Network Limited, empresa matriz de **Columbus Networks Wholesale de Costa Rica (Columbus Wholesale)**, cédula jurídica 3-101-596133<sup>29</sup>, y Columbus Networks de Costa Rica (Columbus) cédula jurídica 3-102-278553.

Posteriormente, la compañía Cable & Wireless Communications (CWC), con presencia en Centroamérica, El Caribe y Suramérica, en el año 2015 adquirió a Columbus Network Limited, adquiriendo accesoriamente la operación en Costa Rica.

Actualmente, Columbus Wholesale (anteriormente Promitel) ofrece a nivel nacional enlaces de internet y transporte de datos para el segmento empresarial; además brinda servicios complementarios como redes gestionadas, procesamiento y almacenamiento información, entre otras. Por su parte, Columbus desde el año 2013 se enfoca en el servicio de acceso a capacidad de cable submarino.

**Telecable S.A. (Telecable)**, cédula jurídica 3-101-336262, es una empresa de capital costarricense que inició operaciones en el país en el año 2005<sup>30</sup>, enfocada en el servicio de televisión por cable del segmento residencial. Con el tiempo su portafolio creció incorporando el servicio de internet vía cable modem y telefonía IP en el año 2009<sup>31</sup> y además en el año 2010 se amplió a la transferencia de datos<sup>32</sup>. Si bien Telecable tuvo su origen en algunos cantones de San José y Cartago, hoy la cobertura de sus servicios es más amplia.

<sup>22</sup> Según RCS-181-2015

<sup>23</sup> Información consultada a las 09 horas 38 minutos del 03 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.konectiva.com/index.html>

<sup>24</sup> Según título habilitante SUTEL-TH-18

<sup>25</sup> Información consultada a las 9 horas 30 minutos del 03 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.konectiva.com/#servicios>

<sup>26</sup> Información consultada a las 10 horas 16 minutos del 03 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.ibw.com/cr/articulo.php?whn=1&ws=1>

<sup>27</sup> Información consultada a las 10 horas 27 minutos del 03 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.ibw.com/cr/articulo.php?whn=29&ws=36>

<sup>28</sup> Según título habilitante RCS-183-2010 de las 10:05 horas del 26 de marzo de 2010.

<sup>29</sup> Que con anterioridad adquirió la empresa Lazus SAS, que ingresó en el año 2011 al mercado costarricense

<sup>30</sup> Información consultada a las 8 horas 22 minutos del 07 de agosto del 2017, en la página [https://www.facebook.com/pg/telecablecostarica/about/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/pg/telecablecostarica/about/?ref=page_internal)

<sup>31</sup> Según resolución de la SUTEL RCS-499-2009

<sup>32</sup> Según acuerdo de la SUTEL 008-007-2010

**6482-SUTEL-SCS-2018**

*A nivel empresarial actualmente ofrece sus servicios de internet de banda ancha, enlaces de datos, además de servicios de valor agregado como colocación, virtualización, gestión y monitoreo de redes, video seguridad, computación en la nube a nivel nacional, contemplando el modelo de infraestructura como servicio y software como servicio<sup>33</sup>.*

**RSL Telecom (Panamá) S.A. (RSL)**, cédula jurídica 3-102-571936, opera en el mercado nacional desde el año 2009, enfocada en la prestación de servicios de telecomunicaciones al sector empresarial y mayorista.

*Recientemente, RSL pasó a ser una filial de UFINET S.A.U., compañía española, que opera en Costa Rica desde el año 2011, por medio de UFINET COSTA RICA, S.A., especializada en el acarreo de datos a nivel del mercado mayorista.*

*RSL opera en Centroamérica, Colombia y diversos países del Caribe, enfocada en el servicio de acarreo de datos a nivel mayorista, así como en el transporte de datos a nivel empresarial, por medio de la capacidad de ancho de banda que posee en el cable submarino MAYA-1, así como por medio del uso complementario de redes de terceros, alámbricas e inalámbricas<sup>34</sup>.*

**Level 3 Communications (Level 3)**, cédula 3-142-37195, surgió en el año 1998 en Estados Unidos, especializada en el desarrollo de una red de comunicaciones integrales para brindar servicios de comunicaciones de IP<sup>35</sup>. En nuestro país inició como Global Crossing Costa Rica SR en el 2011, posteriormente cambió su razón social.

*En la actualidad, posee redes de fibra óptica en tres continentes además de instalaciones submarinas, que le permiten brindar en aproximadamente 60 países sus servicios de red de entrega de contenidos (CDN), centro de datos, servicios gestionados, seguridad, voz sobre IP o troncales SIP, entre otros<sup>36</sup>. Actualmente, en nuestro país brinda servicios tales como internet empresarial y transferencia de datos.*

**Metrowireless Solutions de Costa Rica MWS S.A. (Metrowireless)**, cédula jurídica 3-101-589655, ofrece servicios de telecomunicaciones a nivel residencial, empresarial y mayorista en nuestro país desde el año 2010<sup>37</sup>.

*A nivel de servicios empresariales, ofrece internet dedicado, redes privadas (Lan to Lan), extranet, conectividad a centro de backup (nube), voz sobre IP (VoIP), monitoreo/Supervisión de servicios críticos, video, servicios sobre fibra óptica, proyectos de conectividad, cableado estructurado, outsourcing de personal técnico, entre otros<sup>38</sup>.*

**Transdatelecom S.A. (Transdatelecom)**, cédula jurídica 3-101-303323, es un operador de telecomunicaciones, con autorización para ofrecer servicios de transferencia de datos, acceso a internet residencial y televisión por suscripción, desde el año 2009<sup>39</sup>.

*Transdatelecom, inició su operación en la zona occidente de Alajuela, sin embargo, su zona de cobertura es mucho más amplia, ofreciendo los servicios de transferencia de datos, modalidad de enlaces y acceso a internet, telefonía fija, modalidad telefonía IP y televisión por suscripción, modalidad televisión por cable (CATV), además del diseño y construcción de redes sobre fibra óptica, redes RF, redes internas y entre otros<sup>40</sup>.*

**Televisora de Costa Rica S.A. (TVCR)**, cédula jurídica 3-101-006829, inició en el mercado costarricense en el año 1958 dedicada a las emisiones por televisión abierta a lo largo del territorio nacional, por medio de la frecuencia 7, que aún hoy en día utiliza.

<sup>33</sup> Información consultada a las 14 horas 30 minutos del 03 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.telecableempresarial.com/servicios>

<sup>34</sup> Información consultada a las 11 horas 02 minutos el 04 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.rsltelecom.com/servicios/?lang=es>

<sup>35</sup> Información consultada a las 09 horas 10 minutos el 07 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.level3.com/es/about-us/our-history/>

<sup>36</sup> Información consultada a las 09 horas 16 minutos el 07 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.level3.com/es/about-us/>

<sup>37</sup> Según título habilitante SUTEL-TH-92

<sup>38</sup> Información consultada a las 11 horas 34 minutos el 07 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.metrowirelesscr.com/>

<sup>39</sup> Según la resolución SUTEL RCS-193-2009

<sup>40</sup> Información consultada a las 11 horas 54 minutos el 07 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.transdatelecom.com/nuestra-cobertura> y <http://www.transdatelecom.com/servicios>

6482-SUTEL-SCS-2018

*TVCR está autorizada a ofrecer acceso a internet, transferencia de datos, canales punto a punto y televisión por suscripción, desde el año 2009<sup>41</sup>.*

*Actualmente, la empresa diversificó sus servicios de telecomunicaciones, así que además del segmento residencial posee una división corporativa, ofreciendo por medio de una red propia de fibra óptica internet de banda ancha, enlaces punto a punto a multipunto, enlaces L3, VPV, a nivel de voz SIP Trunk y E1, además de ofrecer soluciones a proyectos inmobiliarios, hoteles además de soporte<sup>42</sup>.*

**Red Punto Com Technologies S.A. (Redcom)**, cédula jurídica 3-101-388344, inició en el año 2009 a ofrecer transferencia de datos y canales de punto a punto<sup>43</sup>.

*Redcom es parte del Grupo Continex que ofrece servicios inalámbricos para el mercado empresarial y corporativo.*

**American Data Networks S.A. (American)**, cédula jurídica 3-101-402954, es una empresa costarricense enfocada en el sector empresarial, que desde el año 2009 ofrece internet y telefonía VoIP, por medio de fibra óptica y enlaces inalámbricos, además brinda el servicio de data center<sup>44</sup>.

**Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro)**, cédula jurídica 3-101-460479, es un operador de telecomunicaciones que ofrece productos y servicios de telefonía móvil, internet y televisión por suscripción satelital, en los segmentos personal y empresarial, desde el año 2011.

**Millicom Cable Costa Rica, S.A. (Millicom)**, cédula jurídica 3-101-577518, es filial de la compañía multinacional Millicom International Cellular, S. A., a nivel nacional es un proveedor de servicios de telecomunicaciones<sup>45</sup>, tanto a nivel residencial como empresarial, mediante la marca comercial Tigo. A nivel empresarial, ofrece conexión de datos, internet y servicios de valor agregado, por medio de una red fibra óptica.

**Telefónica de Costa Rica TC S.A. (Telefónica)**, cédula jurídica 3-101-610198, es una filial de la multinacional de telecomunicaciones Telefónica S.A., que opera desde el año 2011 en el mercado costarricense, bajo la marca comercial Movistar. Posee una división comercial enfocada en el segmento empresarial, ofreciendo desde servicios de transferencia de datos hasta servicios complementarios.

**Radiográfica Costarricense S.A. (Racsa)**, cédula jurídica 3-101-009059, nació en el año 1964 por la Ley 3293 enfocada en brindar servicios de telecomunicaciones. En 1975 fue adquirida por el ICE y actualmente forma parte del Grupo ICE.

*En la década de los ochenta desarrolló servicios de transferencia de información escrita por medio de fax y una red pública de datos para brindar servicios de comunicación, tanto a nivel nacional como centroamericano. Posteriormente evolucionó para ofrecer comunicaciones vía satélite y el servicio internet y actualmente ofrece soluciones especializadas al mercado, principalmente al sector Gobierno pero también a municipalidades, cooperativas y Pymes, además del segmento residencial y empresarial<sup>46</sup>.*

**El Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)**, cédula jurídica 4-000-042139, es una empresa estatal parte del Grupo ICE que inició su actividad en el mercado costarricense en 1949, especializada en el servicio eléctrico, Decreto-Ley 449.

*En la década de los sesenta diversificó sus actividades, ofreciendo también servicios de telecomunicaciones en el territorio nacional y actualmente brinda diversos servicios; tales como acceso a internet, telefonía celular y fija, además de servicios de conectividad empresarial, todas bajo la marca KOLBI.*

<sup>41</sup> Según título habilitante SUTEL-TH-050

<sup>42</sup> Información consultada a las 12 horas 04 minutos el 07 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.cabletica.com/corporativo/index> y <http://www.cabletica.com/corporativo/infraestructura>

<sup>43</sup> Según título habilitante SUTEL-TH-045

<sup>44</sup> Información consultada a las 15 horas 47 minutos el 07 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.data.cr/> y [https://www.facebook.com/pg/AmericanDataNetworks/about/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/pg/AmericanDataNetworks/about/?ref=page_internal)

<sup>45</sup> Según Acuerdo SUTEL 10-049-2009 y resoluciones de la SUTEL RCS-102-2009 y RCS-012-2011

<sup>46</sup> Información consultada a las 14 horas 46 minutos el 04 de agosto del 2017, en la página Web <http://www.racsa.co.cr/misionvision.php#historia>

**6482-SUTEL-SCS-2018**
**2.1.2. Participación de mercado.**

Si bien al momento de la apertura del mercado de telecomunicaciones existía un único proveedor de servicios al sector empresarial, la incorporación de nuevas empresas inició una transformación, que no solo se presenta en términos de la cantidad de oferentes, sino también en la recomposición de la participación de mercado, además del volumen y características de los clientes.

En primer lugar, es necesario tener en cuenta que la naturaleza del mercado analizado implica servicios ligados a la actividad y la complejidad de la estructura de las compañías que los adquieren, y si se presta atención a la cantidad de enlaces contratados por clientes se perciben diferencias relevantes, ver Cuadro 1.

**Cuadro 1**

Costa Rica: Servicio minorista de conectividad empresarial.

Clientes según cantidad de enlaces contratados.

Periodo 2014 – 2016.

(Distribución porcentual)

Enlaces contratados	Año		
	2014	2015	2016
1	52%	60%	65%
2-5	18%	13%	10%
6-10	3%	2%	2%
11-49	5%	3%	3%
Más de 50	22%	22%	20%
Total	100%	100%	100%

Nota:

<sup>1/</sup> En el cálculo se incluyen los datos de 19 empresas, dado que 3 no aportaron los datos requeridos y 1 empresa presentó datos atípicos.

Fuente: Elaboración propia a partir de información aportada en respuesta a la nota 4836-SUTEL-DGM-2017

El mayor grupo de clientes está concentrado en aquellos que contratan 1 enlace, lo cual, podría evidenciar compañías con una estructura empresarial simple, posiblemente compuesto por micro y pequeñas empresas. El otro gran grupo de clientes lo integran aquellos que contratan más de 50 enlaces, eventualmente empresas más complejas, con cierto número de sucursales dispersas en el territorio nacional, ver detalle en el Cuadro 1.

Las características de las compañías definen su nivel de consumo y necesidades, así que empresas que contratan pocos enlaces podrían estar enfocadas en contratar servicios más bien estandarizados, y, por el contrario, aquellas con necesidades mucho más específicas y personalizadas, que además poseen filiales, quizás demanden servicios de mayor valor añadido o diferenciado.

Precisamente, la participación de las empresas en cuanto al segmento del mercado atendido no es homogénea y según las características de la demanda la presencia del operador es más intensa en algún segmento en particular. Al respecto, resaltan las empresas A, B, y H que poseen presencia en todos los tipos de enlaces contratados, en contraste están las compañías especializadas, tales como Q y R, que se dedican a atender el grupo solo de 1 enlace, o D, F e I que se enfocan en las compañías grandes (Ver Cuadro 2).

**Cuadro 2**

Costa Rica: Servicio minorista de conectividad empresarial.

Presencia del operador, según cantidad de enlaces contratados por el cliente, por año.

Periodo 2014-2016.

Operador	Cantidad de enlace provistos / año														
	1			2 - 5			6-10			11-49			+ 50		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
A	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
B	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
C													√	√	√
D													√	√	√
E		√	√		√	√		√	√		√	√			

6482-SUTEL-SCS-2018

F	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
G														√	√
H	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√	√			
I	√	√	√	√		√	√			√	√	√	√	√	√
J		√	√		√	√		√	√		√	√		√	√
K										√	√	√			
L	√	√	√	√	√	√			√						
M													√	√	√
N	√	√	√												
O	√	√	√												
P										√	√	√			
Q				√	√				√						
R											√	√			
S			√						√						
T	√							√				√			

Nota:

<sup>1/</sup> Debido a la confidencialidad de la información se sustituye el nombre específico del operador por una letra.

<sup>2/</sup> El símbolo √ indica el operador posee clientes para ese tipo de enlaces.

<sup>3/</sup> El total de empresas incluidas son 20, 3 empresas no aportaron los datos segmentados por enlace.

Fuente: Elaboración propia a partir de información aportada en respuesta a la nota 4836-SUTEL-DGM-2017

De tal manera que, a nivel de enlaces contratados, se percibe un conjunto empresarial costarricense heterogéneo en necesidades, tanto desde la perspectiva de la demanda como de la oferta. Lo que genera a su vez que las cuotas en función de la cantidad de clientes del segmento empresarial sean heterogéneas, generando presencia más intensa en segmentos en particular, siendo un mercado que sobresale por su diferenciación.

Así se debe tener en cuenta que, si bien los servicios empresariales están vinculados horizontalmente e integran un solo mercado, son hechos a la medida, donde incluso es habitual que se contraten complementariamente productos de valor agregado.

De tal manera que, para efectos del cálculo de la participación de mercado, para este caso en particular, se utilizará el ingreso como la aproximación de la realidad de mercado, que permite reflejar la capacidad de la posición competitiva de las diferentes empresas, más allá de cualquier otra medición (usuarios, capacidad instalada, capacidad ociosa, entre otras).

**Gráfico 2**

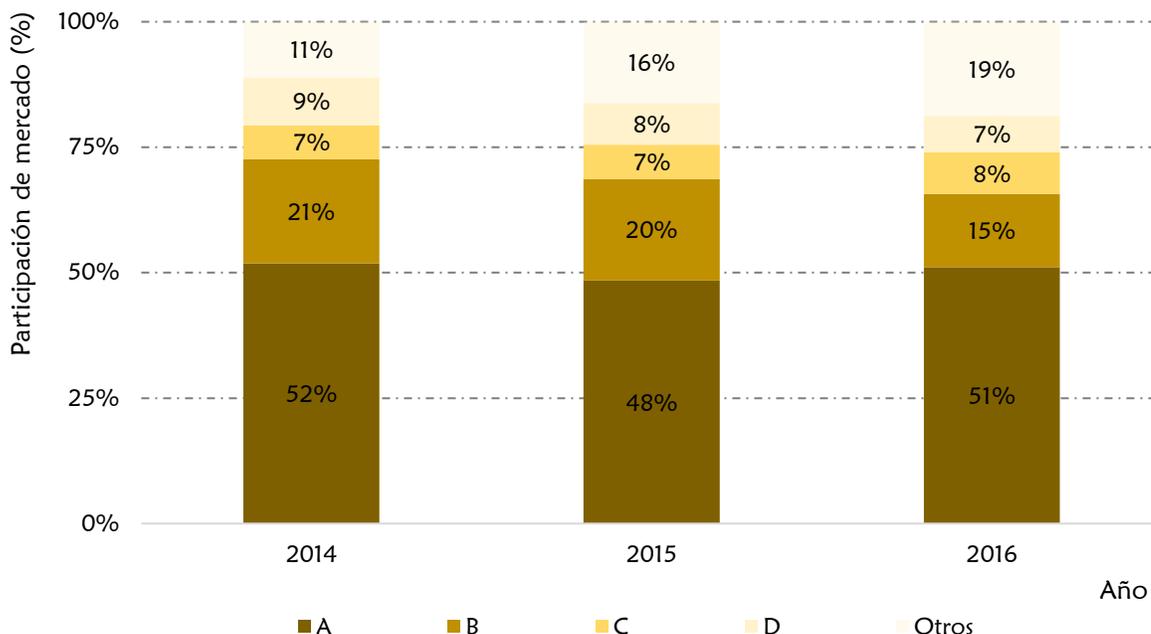
Costa Rica: Servicio minorista de conectividad empresarial.

Cuota de participación de mercado por operador, cuantificada por ingresos, por año<sup>123</sup>.

Periodo 2014-2016.

(Distribución porcentual)

6482-SUTEL-SCS-2018



Nota:

<sup>1/</sup> Debido a la confidencialidad de la información se sustituye el nombre específico del operador por una letra.

<sup>2/</sup> Por limitaciones en los datos no es posible realizar el cálculo con la totalidad de las empresas que brindan el servicio por año. Específicamente, para efectuar el cálculo, la cantidad de empresas por año fue de: 2014: 16 empresas de un total de 20, 2015: 21 empresas de un total de 22, 2016: 23 empresas de un total de 23.

Fuente: Elaboración propia a partir de información aportada en respuesta a la nota 4836-SUTEL-DGM-2017

Como se aprecia, en el Gráfico 2, el operador A es el que mantiene las cuotas de mercado más altas en el periodo analizado, seguido de lejos por la empresa B y las restantes compañías, aunque se debe notar que las dos líderes del mercado han perdido cuota.

Un aspecto que podría estar relacionado con la posición de mercado que poseen las empresas A y B, es su presencia en brindar servicios a los clientes de todos los segmentos de enlaces, incluyendo desde empresas pequeñas hasta grandes compañías, detalle que se nota al comparar el Cuadro 2 y Gráfico 2.

Por su parte, según datos del Cuadro 2, la compañía D si bien se concentra en atender el segmento de grandes compañías de más de 50 enlaces, esto le permite concentrar una parte significativa de ingreso, aunque su cuota de mercado ha cedido en los últimos años.

Por su parte, el grupo de integrado por "Otras empresas" si bien individualmente no hay ninguna empresa que sobrepase el 5% de cuota de mercado, sobresale el hecho de que han venido aumentando su participación conjunta en el mercado, en contraste con el comportamiento que muestran las empresas que hasta el momento poseen la mayor cuota de mercado, lo cual es favorable para el nivel de competencia del mercado.

Conviene destacar que la cuota de participación del ICE en este mercado ha tendido a la baja en los últimos años, lo cual es un reflejo de la presión competitiva ejercida por otros operadores del mercado, cuyas estrategias les han permitido ir ganando paulatinamente cuota en este mercado.

### 2.1.3. Concentración de mercado.

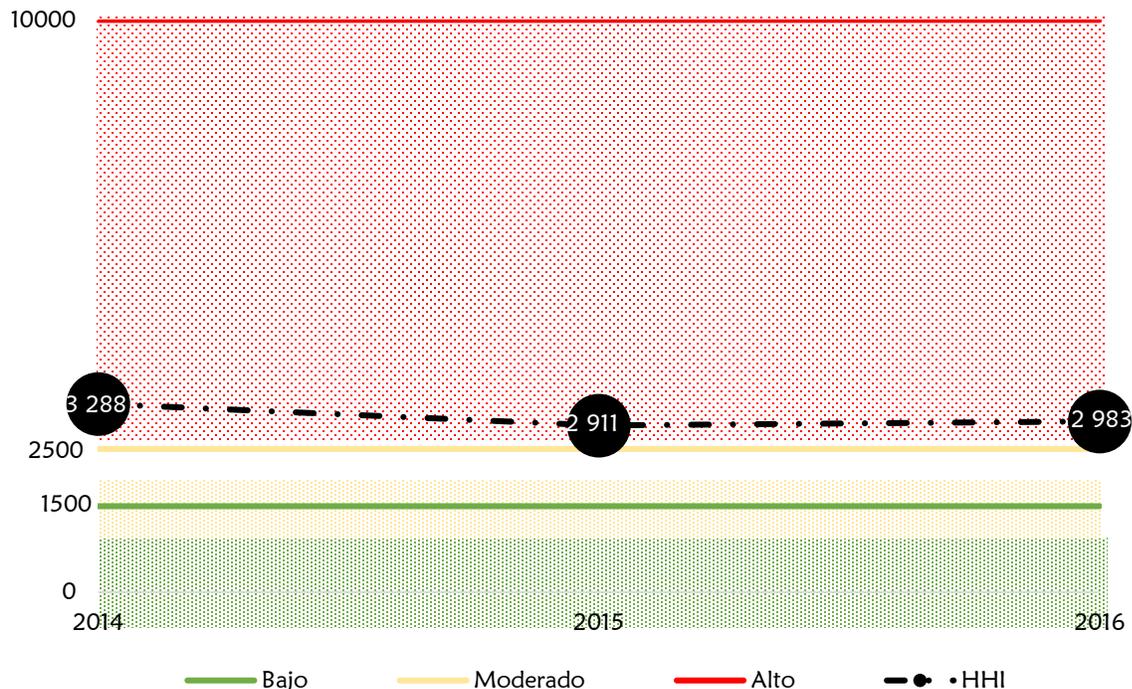
En cuanto al HHI a nivel nacional, calculado a partir de los ingresos, se evidencia que el mercado de conectividad empresarial es altamente concentrado, sin embargo, desde la apertura, donde solo existía un oferente, los niveles de concentración han venido disminuyendo, ver el Gráfico 3.

6482-SUTEL-SCS-2018

**Gráfico 3**

Costa Rica: Servicio minorista de conectividad empresarial.

Nivel de concentración de mercado según el Índice Herfindahl-Hirschman. Periodo 2014-2016.



Fuente: Elaboración propia a partir de información aportada en respuesta a la nota 4836-SUTEL-DGM-2017

El HHI, como indicador estructural del mercado de conectividad empresarial que muestra que el ingreso de nuevos competidores ha tenido impacto positivo en la composición de las cuotas, reduciendo la concentración del mercado. Según lo establecido en la RCS-082-2015 este mercado está moderadamente concentrado.

**2.1.4. Comportamiento reciente de los participantes del mercado.**

**2.1.4.1. Rivalidad del mercado a nivel de precios**

Los operadores que pretendan competir en los servicios de conectividad empresarial deben ser capaces de ofrecer precios competitivos dado que, de acuerdo con las respuestas recibidas al cuestionario aplicado mediante nota 4836-SUTEL-DGM-2017, el 100% de las empresas considera que los clientes poseen entre media y alta sensibilidad al cambio de precio.

Tal como se constató en las reuniones sostenidas con los operadores y en las páginas Web y de los operadores, las ofertas preestablecidas no son la norma en el mercado, sino más bien se efectúa la negociación directa con el cliente, así como respuesta a una oferta más competitiva presentada por un competidor, siendo la dinámica usual del mercado la existencia de ofertas agresivas para ganar clientes.

Asimismo, dado que la mayoría de operadores (67%) brindan servicios de valor agregado, son comunes los descuentos cruzados cuando el cliente demanda un conjunto de servicios. En cualquier caso, parece existir consenso entre los operadores sobre los importantes descuentos que rigen las ofertas personalizadas realizadas al segmento de las grandes empresas.

Se debe recordar que la dinámica en el mercado de masas es diferente a los clientes especializados, en consecuencia, el tipo de contrato implica que la política de precios pactada entre el cliente y el operador esté relacionada directamente con la inversión realizada para satisfacer la necesidad, así como el periodo de

## 6482-SUTEL-SCS-2018

*recuperación, así a mayor inversión, mayor plazo de relación comercial permite disolver los costos y jugar con las condiciones comerciales a nivel de precios.*

### 2.1.4.2. Rivalidad del mercado en factores no relacionados con el precio.

*La apertura del mercado de telecomunicaciones costarricense promovió la incorporación de nuevos operadores y, por ende, la rivalidad, así si bien los precios son un factor elemental en la decisión de contratar servicios de conectividad empresarial, existen otros aspectos que han cobrado relevancia en la toma de dicha decisión por parte de los usuarios finales.*

*Los acuerdos sobre el nivel de servicio, SLA por sus siglas en inglés, determinan el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor. Así que, la capacidad para ofrecer un SLA adecuado a las necesidades de la empresa supone un elemento esencial para la capacidad de competir de un operador. Por un lado, la confianza en cuanto a la calidad de los servicios de conectividad empresarial es un elemento esencial en la decisión de compra, así los tiempos de respuesta para brindar una solución ante una eventual falla en el sistema son un factor crítico.*

*Además, la atención al cliente y el servicio postventa son elementos a considerar en la decisión de compra. Dado que resultado de las necesidades de mantenimiento o actualización de la red existente o incluso para la implementación de una nueva alternativa, en términos de interrupción del servicio, el proceso de sustitución de equipos e infraestructuras tiene importantes riesgos para el cliente, la garantía de un adecuado proceso es clave para mantener o efectuar una nueva contratación.*

*En las reuniones sostenidas con los operadores, se pudo vislumbrar que la atención comercial está asociada al tipo de cliente. En el caso de compañías grandes la atención es personalizada, y conforme el tamaño del cliente disminuye se reduce la cantidad de personal que lo atiende también, hasta llegar a las ofertas estandarizadas y a un canal de venta indirecto.*

*Además, el tipo de servicios demandados por las empresas obligan al oferente a personalizar sus propuestas, es decir, implican una gran flexibilidad al momento de su configuración, no sólo para dar respuesta a las necesidades actuales sino para permitir hacer frente a futuros cambios. Por tanto, el constante cambio y crecimiento obliga al oferente a asegurar un correcto funcionamiento del servicio contratado y la proyección de los recursos necesarios para satisfacer de igual manera los requerimientos futuros de su cliente final.*

*Se debe mencionar que en el caso de compañías de tamaño considerable, normalmente se requiere una solución integral para sus necesidades empresariales, así que además del transporte de datos, los oferentes, para atraer o mantener sus clientes, han ideado la oferta de otros servicios o elementos, como por ejemplo el desarrollo de software a la medida (para que el cliente optimice sus recursos y por ende sus ganancias), consultorías, venta de equipos como servidores, routers, almacenamiento de datos del cliente fuera de sus instalaciones, entre otros.*

### 2.1.5. Acceso de los participantes del mercado a las fuentes de insumos.

*En el servicio de conectividad empresarial, el acceso a infraestructura es fundamental no sólo para el ingreso del operador al mercado, sino para disponer la posibilidad de ampliación de su capacidad y cobertura en el país. Las dificultades emergen fundamentalmente de las barreras para el acceso a elementos que se consideran instalaciones esenciales, tales como postes, ductos y otras infraestructuras de soporte.*

*La normativa establece que las condiciones del uso conjunto o compartido de instalaciones son establecidas de común acuerdo por los operadores y la SUTEL únicamente interviene cuando no logran un convenio. Al respecto, los operadores en las reuniones sostenidas indicaron que, debido al tipo de servicio involucrado, donde el cliente requiere una respuesta casi inmediata, prefieren buscar soluciones alternativas antes de iniciar un proceso de intervención ante la SUTEL.*

*Se debe recordar que las propias diferencias en la demanda de los servicios de conectividad empresarial, derivadas de las necesidades de los clientes, genera que los operadores no desplieguen su red de forma masiva, dado que la dispersión de los clientes empresariales impide alcanzar las suficientes economías de escala para hacer rentables determinados despliegues.*

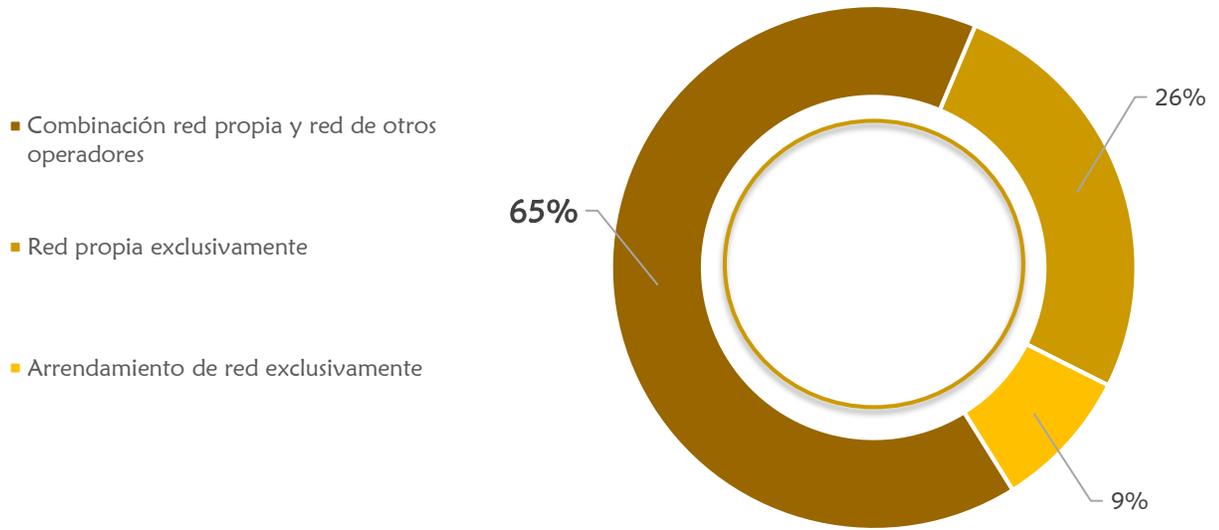
*Particularmente, en cuanto a la infraestructura física, únicamente un 26% de los operadores poseen una red propia que les permite brindar íntegramente todos los servicios de conectividad empresarial, así que la mayoría requiere*

**6482-SUTEL-SCS-2018**

realizar acuerdos de uso compartido de infraestructura, ya sea un segmento o íntegramente las redes de terceros, para lograr brindar servicios, detalle en el Gráfico 4.

**Gráfico 4**

Costa Rica: Servicio minorista de conectividad empresarial.  
Red utilizada para brindar el servicio. Año 2017.  
(Distribución porcentual)



Fuente: Elaboración propia a partir de información aportada al Expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016

Los operadores consultados señalaron en sus respuestas al cuestionario y en las reuniones sostenidas, problemas relacionados con el tema de postiería en algunos sectores del país, procesos complicados, falta de disponibilidad y limitada capacidad de acceso a infraestructura necesaria. Esto incluye además de los postes, ductos y espectro. Otro problema señalado por los operadores es la falta de acceso directo a la cabecera de cable submarino, que limita las condiciones comerciales y negociación, dificultando el desarrollo de los servicios y capacidades que aterrizan en territorio nacional.

Otro elemento destacado por los operadores tiene que ver con la existencia de algunos problemas en el ingreso a los centros empresariales como zonas francas, parques industriales, condominios empresariales, centros comerciales, entre otros. Estos problemas se asocian principalmente con temas de saturación de redes internas y cobros de peajes por el ingreso. A criterio de los operadores esta situación les dificulta poder ofrecer sus servicios a determinados clientes empresariales que están localizados en este tipo de centros empresariales.

Así aun cuando en los mercados se presentan dificultades que afectan la prestación de los servicios a nivel minorista, los mismos operadores han encontrado la manera de desarrollar sus redes o acuerdos para lidiar con este tipo de problemas de tal forma que las dificultades no han llegado a ser absolutas ni han llegado a impedir que se desarrolle una adecuada dinámica competitiva en el mercado de conectividad empresarial.

**2.1.6. Poder compensatorio de la demanda.<sup>47</sup>**

Para el año 2016, aproximadamente 36.950 empresas operaban en nuestro país, siendo San José la provincia que concentra la mayor cantidad de empresas y, por el contrario, Limón la que tiene menor cantidad<sup>48</sup>.

<sup>47</sup> A nivel nacional no se cuenta con un registro que permita determinar la caracterización de las empresas activas del país; sin embargo, por medio de estudios efectuados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) y del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), es posible obtener una aproximación adecuada del tejido empresarial costarricense.

<sup>48</sup> Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Directorio de empresas y establecimientos: 2016. Marzo, 2017.

## 6482-SUTEL-SCS-2018

En total las empresas costarricenses emplean a 707.547 personas, dedicadas particularmente a actividades de comercio, industrias manufactureras y servicios de alojamiento y alimentación. Además, más de la mitad de dichas empresas tiene entre 1 a 5 empleados, mientras que únicamente el 3% superan los 100 trabajadores<sup>49</sup>, revelando una estructura del tejido empresarial caracterizada por tener un número reducido de trabajadores.

Al respecto, de acuerdo con información del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), se considera que la mayor parte de las empresas en el país son micro, pequeñas y medianas empresas de los sectores industria, comercio, servicios y tecnología de información, ver detalle en el Gráfico 5. Precisamente, dicha información es consistente con los datos del Cuadro 1, donde la mayor cantidad de clientes contratan únicamente 1 enlace.

### Gráfico 5

Costa Rica: Servicio minorista de conectividad empresarial.

Tamaño del parque empresarial<sup>1</sup>. Costa Rica. Año 2016. Distribución porcentual.



Nota:

<sup>1/</sup> PYMPA significa pequeño o mediano productor agropecuario.

Fuente: Elaboración propia con información del MEIC. Estado de Situación de la PYME en Costa Rica 2016.

Cabe destacar otras características de las empresas costarricenses que forman parte de la demanda del servicio analizado<sup>50</sup>:

- 74 % de las empresas utiliza computadora para sus labores y el 73 % posee acceso a internet
- 7 % realiza exportaciones y el 15 % importaciones
- 1% tienen establecimientos en el exterior, ubicadas principalmente en Panamá, Nicaragua y Guatemala.
- 3% de las empresas es filial de una casa extranjera; las cuales se ubican en su mayoría en los intervalos de trabajadores de 6 a 30 y 101 o más, y con casa matriz principalmente en Estados Unidos, Guatemala, México, España, Panamá, Colombia, El Salvador, Alemania, Venezuela y Reino Unido.

Así que a nivel nacional coexisten empresas de distinto tipo que hacen un uso diverso de los servicios de conectividad empresarial.

Se debe enfatizar que vender a una empresa es diferente a vender a un consumidor individual. El cliente establece un proceso de negociación con el vendedor, además la decisión de compra no recae sobre una persona, sino sobre

<sup>49</sup> Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Directorio de empresas y establecimientos: 2016. Marzo, 2017.

<sup>50</sup> Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Directorio de empresas y establecimientos: 2016. Marzo, 2017.

## 6482-SUTEL-SCS-2018

*varios funcionarios. Además, la naturaleza del servicio hace que la norma sea no tener ofertas comerciales preestablecidas, sino que es normal la participación activa del comprador junto con el vendedor.*

*Así que, para las soluciones empresariales personalizadas, implican canales de venta directos e inversiones específicas por parte del operador, factores que en general les permite a los clientes minoristas de alta facturación la posibilidad de negociar los términos con el operador, es decir, les otorga poder compensatorio de demanda para negociar las condiciones técnicas y económicas con los proveedores de servicios de telecomunicaciones.*

*Así, en este mercado más que en otros mercados empresariales hasta ahora analizados por la SUTEL, las características de la demanda implican la existencia de poder compensatorio por parte de quienes adquieren el servicio, en particular de aquellas empresas más grandes cuya facturación resulta relevante dentro de la cartera de clientes del operador de telecomunicaciones.*

### **2.1.7. Costos de cambio de operador**

*Tal como se ha mencionado este mercado se caracteriza por la existencia de una estructura de clientes más compleja que requieren la personalización de sus servicios. Requiriendo incluso en algunos casos el despliegue de nuevos segmentos de red para alcanzar al cliente que solicita servicios, así como la adquisición de otros servicios de valor agregado que permitan al operador poder ofrecer una solución integral como la demandada por el cliente empresarial.*

*De forma análoga a lo anterior, existen diferentes tipos de contratos asociados al cliente. Si bien la propia naturaleza del producto implica que las condiciones contractuales supongan compromisos de permanencia mínima, dada la inversión realizada por el operador para conectar al cliente, en algunos casos al tratarse de servicios especializados estas cláusulas incluso pueden llegar a alcanzar años, según lo indicaron los operadores, en las reuniones sostenidas con la SUTEL.*

*Así las particularidades en los contratos en materia de permanencia mínima, generan que temporalmente del mercado salga una masa de clientes, eliminando parte de la demanda durante un periodo, que podría ser extenso.*

*En ese sentido, los términos establecidos en el contrato podrían elevar los costos de transacción o cambio de operador, lo que reduce la rivalidad competitiva del mercado.*

*Asimismo, debido al mantenimiento o actualización de la red existente o para la implementación de una nueva alternativa, en términos de interrupción del servicio, el proceso de sustitución de equipos e infraestructuras tiene importantes riesgos para el cliente, aspectos que podrían influir también en una decisión de traslado, lo que también viene a incrementar los costos de cambio.*

*Sin embargo, lo cierto es que los costos descritos anteriormente son usuales y razonables dadas las características del servicio prestado, con lo cual no se encuentran indicios de que los operadores establezcan en la prestación de este servicio cláusulas encaminadas a restringir la rivalidad del mercado mediante el mantenimiento de clientes cautivos.*

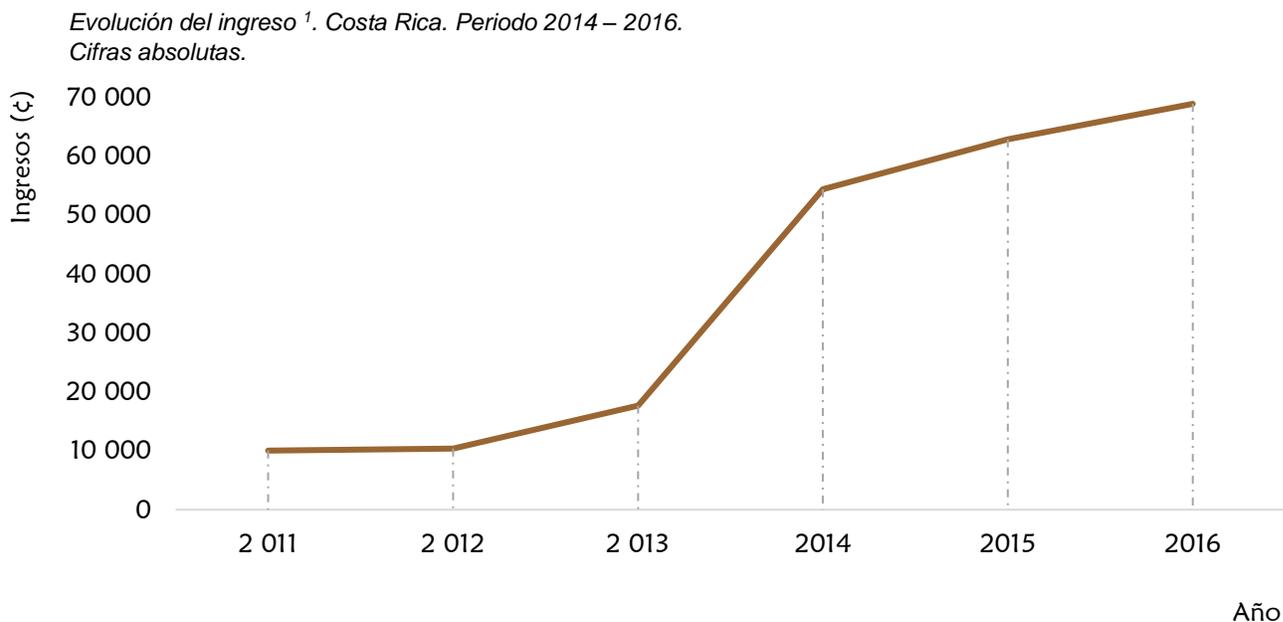
### **2.1.8. Rentabilidad**

*En lo que respecta a los ingresos por el servicio de conectividad empresarial, la información aportada por los operadores permite observar que de manera global el servicio ha tenido un incremento sostenido. Pese a esto los operadores encuestados únicamente un 5% considera que la rentabilidad obtenida es alta, un 23% media y un 73% baja.*

## **Gráfico 6**

*Costa Rica: Servicio minorista de conectividad empresarial.*

## 6482-SUTEL-SCS-2018



*Nota:*

<sup>1/</sup> Ingresos en miles de millones.

<sup>2/</sup> Para efectuar el cálculo, la cantidad de empresas por año fue de: 2011:8, 2012:10, 2013:11, 2014:16, 2015:21, 2016:23.

Fuente: Elaboración propia a partir de información aportada al Expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016

Si bien el Gráfico 6 denota un marcado crecimiento en el ingreso, este puede ser explicado por el crecimiento propio del segmento empresarial y no por la obtención de ganancias extraordinarias por parte de las empresas operadoras de telecomunicaciones, así en particular los datos de cantidad total de enlaces empresariales crecieron un 99% entre los años 2014 y 2016, mientras que los ingresos durante ese mismo período crecieron un 27%. Lo que evidencia no sólo que el crecimiento de los ingresos se explica por el volumen de servicios colocados, sino también que estos servicios se venden a menores precios, lo cual es congruente con los análisis de precios posteriormente realizados en este informe.

### 2.2. BARRERAS DE ENTRADA AL MERCADO.

#### 2.2.1. Costos financieros de desarrollar canales alternativos de producción o distribución.

##### 2.2.1.1. Costo de capital de la industria de telecomunicaciones.

El costo del capital es un parámetro que revela el costo de oportunidad de los recursos invertidos y, por lo tanto, está asociado a un nivel crítico de rentabilidad de la inversión, que permite medir la viabilidad del proyecto en el mercado y de esta manera recuperar el capital empleado.

En general, los servicios de telecomunicaciones son un negocio ligado a elevados costos, dado que está asociado con fuertes inversiones iniciales, además de mantener la infraestructura mediante inversiones constantes, con una recuperación a largo plazo.

La más reciente estimación del costo de capital del sector telecomunicaciones, expediente SUTEL-GCO-TMI-01069-2014, estimó el costo de capital del en un 12,35% para el caso pre impuestos y en un 11,33% para el caso post impuestos.

**6482-SUTEL-SCS-2018**

*Dicho costo es análogo con la industria de telecomunicaciones de otros países latinoamericanos, tal como México con 9,74%<sup>51</sup> y Chile con 10,37%<sup>52</sup>, por lo que se considera que este costo es razonable y por lo tanto no es un elemento que pueda afectar la competencia en el mercado.*

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

*Si bien el capital inicial con el que arranca operaciones una empresa podría ser aportado por accionistas, una parte constante y significativa de recursos provenientes de financiamiento soportan la operación y su expansión.*

*El financiamiento es una herramienta que suele ser el motor de las compañías y mejores condiciones en su acceso se pueden traducir, entre otras cosas, en aumentos de productividad, en incrementos de la innovación tecnológica y en una mayor probabilidad de entrar y sobrevivir en los mercados.*

*Al respecto, únicamente un operador mencionó la falta de crédito accesible para la pequeña y mediana empresa, como una barrera en el mercado de conectividad empresarial. Lo que parece evidenciar que el acceso de los operadores a las fuentes de financiamiento no representa una barrera infranqueable en los servicios de conectividad empresarial.*

**2.2.2. Economías de escala y alcance.**

*El despliegue de una red de telecomunicaciones implica una inversión de capital significativa, tanto en infraestructura como en equipos, así que tanto la cantidad de usuarios como el volumen transportado es un estímulo para prorratear el gasto realizado y materializar los beneficios.*

*Así que una vez que se ha desplegado una red un aumento en la demanda del servicio permite la disminución del costo medio, por lo tanto, a medida que aumenta la concentración de consumidores se aprovecha la indivisibilidad de la inversión. Al mismo tiempo, conectar más usuarios en una misma área geográfica no requiere de inversiones adicionales y la infraestructura ya desplegada se utiliza más intensamente, así que el costo medio disminuye a medida que aumenta la penetración.*

*Simultáneamente a las economías de escala, la infraestructura y equipos de telecomunicaciones permite brindar sobre una misma red dos o más servicios de telecomunicaciones. Aprovechando las economías de alcance de una red convergente única que genera ahorro en sus diferentes niveles. Sin embargo, estos beneficios únicamente estarían presentes en operadores que atienden mercados de masas.*

*Así que, dado que la dispersión de los clientes empresariales impide alcanzar las suficientes economías de escala y alcance, no es habitual que los operadores desplieguen su red de forma masiva para este servicio en particular, sino que para hacer rentables determinados despliegues, existen operadores que desarrollaron su red de acceso para otros servicios de telecomunicaciones desde hace años o incluso décadas, de tal forma que el largo tiempo de operación le ha permitido amortizar su inversión y compartir su red con otros servicios de telecomunicaciones.*

*En el caso de que un operador alternativo valore el despliegue de una red propia, debe enfrentar las economías de escala y alcance, dado que los costos medios afrontados dependen del número de clientes, así que para un operador alternativo la inversión por cliente es sustancialmente más elevada debido a ser menor su cuota de mercado; además los costos hundidos son elevados dado que debe afrontar una inversión muy relevante que perderá si es expulsado del mercado.*

*El hecho de que los servicios de telecomunicaciones en general posean economías de escala y alcance representa una ventaja significativa para los operadores ya establecidos del mercado, sin embargo a la fecha esta barrera no ha impedido el continuo ingreso de nuevos operadores al mercado de conectividad empresarial, según se vio en la sección "Participantes del Mercado" del presente informe.*

**2.2.3. Monto, indivisibilidad y plazo de recuperación de la inversión requerida.**

<sup>51</sup> Instituto Federal de Telecomunicaciones de México en la siguiente dirección:

<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/politica-regulatoria/wacc-2015.pdf>

<sup>52</sup> Fuente: *Estimación del Costo de Capital en la Telefonía Móvil Chilena, 2013*. Proyecto desarrollado por Le Fort Economía y Finanzas para la empresa Atelmo.

**6482-SUTEL-SCS-2018**

*En comparación con otros procesos productivos, el sector de telecomunicaciones es intensivo en capital, ya que no sólo requiere altos niveles de inversión iniciales, sino que también demanda recursos para garantizar la expansión y mantenimiento de la red, además de la mejora continua de los servicios. Al mismo tiempo, existen altos costos hundidos asociados a la inversión en telecomunicaciones, que representan una de las características singulares del sector.*

*Asimismo, la inversión en telecomunicaciones representa una salida considerable de recursos y su colocación está ligada a una ganancia futura, y dado la vida útil de la infraestructura y equipos, su recuperación que se da en el largo plazo, implicando un mayor rigor al momento de efectuarse la inversión ya que se está apostando a un retorno y beneficios futuros.*

*Por su parte, la indivisibilidad<sup>53</sup> en telecomunicaciones está ligada a la escala de operaciones de una empresa, por lo tanto, implica considerar las proporciones de uso de los factores productivos, para evitar ineficiencias económicas, que podrían surgir por la capacidad de producción que se deja ociosa.*

*En el caso de servicios de conectividad empresarial, no se debe olvidar la relación natural con otros de telecomunicaciones, dado que las redes son tendidas para brindar diversos productos de índole minorista y mayorista, y más bien por medio de las economías de alcance se aprovecha una red ya existente para diversificar el portafolio de las empresas, lo que tiende a disminuir los costos.*

*Lo anterior, permite concluir que el uso compartido a nivel de servicios sobre la misma red hace que los costos de inversión de servicios de conectividad empresarial decrezcan, de tal suerte que se considera que las barreras de entrada para este servicio son medias o disminuyen en la medida en que se valora la posibilidad de diversificar el portafolio de servicios por parte de un operador ya establecido que desee ingresar en el negocio de prestación de servicios empresariales.*

**2.2.4. Necesidad de contar con concesiones, autorizaciones y permisos.**

*Los servicios en estudio son servicios de telecomunicaciones que requieren ser autorizados para su uso y explotación conforme al artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 37 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones que indican:*

**“ARTÍCULO 23.- Autorizaciones (Ley General de Telecomunicaciones)**

*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.*
- c)** *Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico. La autorización será otorgada por la Sutel previa solicitud del interesado; un extracto de esa solicitud deberá ser publicado en el diario oficial La Gaceta y en un periódico de circulación nacional. De no presentarse ninguna objeción en un plazo de diez días hábiles, contado desde la última publicación, la Sutel deberá resolver acerca de la solicitud en un plazo máximo de dos meses, para ello deberá tener en consideración los principios de transparencia y no discriminación. En la resolución correspondiente, la Sutel fijará al solicitante las condiciones de la autorización. Mediante resolución razonada, la Sutel podrá denegar la autorización solicitada cuando se determine que esta no se ajusta a los objetivos y las metas definidos en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones.*

**Artículo 37.- Autorizaciones. Requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que:**

- a.** *Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.*

<sup>53</sup> El diccionario de la Real Academia define la indivisibilidad como “*Cualidad de indivisible*”: Indivisibilidad que no admite división, ya por ser esta impracticable, ya porque impida o varíe sustancialmente su aptitud para el destino que tenía, ya porque desmerezca mucho con la división.

6482-SUTEL-SCS-2018

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.

c. Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico. La autorización será otorgada por la SUTEL previa solicitud del interesado, debidamente justificada.”

Como se desprende de las normas indicadas, cualquier persona física o jurídica requiere de autorización expresa por medio de resolución fundada y motiva del Consejo de la SUTEL, previa solicitud del interesado, para ofrecer servicios de telecomunicaciones, en tres supuestos:

1. Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.
2. Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones. que no se encuentren bajo su operación o explotación.
3. Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.

Tales supuestos contemplan una variedad de servicios de telecomunicaciones, que se describen en la resolución RCS-078-2015 de las 15:20 horas del 06 de mayo del 2015 “Actualización de los requisitos para presentar una solicitud de autorización e información que debe incluirse en la notificación de ampliación de servicios y zonas de cobertura” en el anexo I correspondiente a la siguiente nomenclatura:

Servicio	Modalidad	Descripción
Transferencia de Datos	Acarreo de Datos de Carácter Mayorista	Esta denominación se utiliza para describir el servicio que ofrece el operador de una red de telecomunicaciones que cuenta con la capacidad de acarrear tráfico de otros operadores o proveedores. En otras palabras, los servicios finales son brindados por otros proveedores, dado que, este acarreador arrienda una conexión lógica o física de la red que administra, con el fin de que otros proveedores brinden servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales.
	Acceso a Internet	Consiste en el servicio ofrecido por un proveedor mediante el cual este proporciona el medio de acceso necesario para que sus suscriptores puedan conectar sus equipos informáticos a Internet.
	Enlaces Inalámbricos Punto a Punto	Esta modalidad implica la transferencia de datos entre dos o más puntos de acceso separados geográficamente. La red de transporte está basada en medios inalámbricos.
	Líneas Arrendadas	Esta modalidad implica la transferencia de datos entre dos o más puntos de acceso separados geográficamente. La red de transporte está basada en medios alámbricos.
	Redes Virtuales Privadas	Corresponde al servicio en donde se proporciona una red de datos que hace uso de una infraestructura de telecomunicaciones pública, manteniendo los datos privados, a través de distintas tecnologías de seguridad y encaminamiento.

Siendo que los servicios de transferencia de datos en todas sus modalidades son los que interesan para el presente estudio, resulta de importancia destacar que al ser estos servicios que no requieren el uso ni la explotación del espectro radioeléctrico, no que existen límites o restricciones normativas que afecten el ofrecimiento de estos servicios más que el mismo proceso de autorización o de ampliación de la autorización existente.

Como bien se indicó, el proceso de autorización corresponde a un cumplimiento taxativo de requisitos señalados por la normativa correspondiente, que pretende con ello valorar los servicios que se pretenden dar y la calidad de los mismos.

En ese sentido, a nivel de concesiones, autorizaciones y permisos, se considera que el servicio de conectividad empresarial no contiene barreras de entrada que imposibiliten a los diferentes operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones ofrecer y brindar diversos servicios a cualquier interesado, que así lo requiera, ya que no requiere uso del espectro radioeléctrico, sino que corresponde al uso y explotación de redes de telecomunicaciones.

6482-SUTEL-SCS-2018

**2.2.5. Inversión en publicidad.**

Los servicios ofrecidos en el mercado de conectividad empresarial se caracterizan por estar dirigidos a compradores concretos, no son de consumo masivo y en consecuencia el conjunto de estrategias para dar a conocer su portafolio de servicios está enfocada en un nicho de mercado, es decir, empresas con necesidades específicas de conectividad.

Dado que la inversión en publicidad alcanza el mayor nivel de impacto al orientarse directamente al público objetivo no es normal encontrar una campaña publicitaria para el mercado masivo a través de medios como televisión o programas radiales (aunque algunos operadores sí efectúan campañas de este tipo), es más bien de esperar que la inversión en publicidad esté enfocada en medios especializados o publicidad exclusiva para el segmento empresarial.

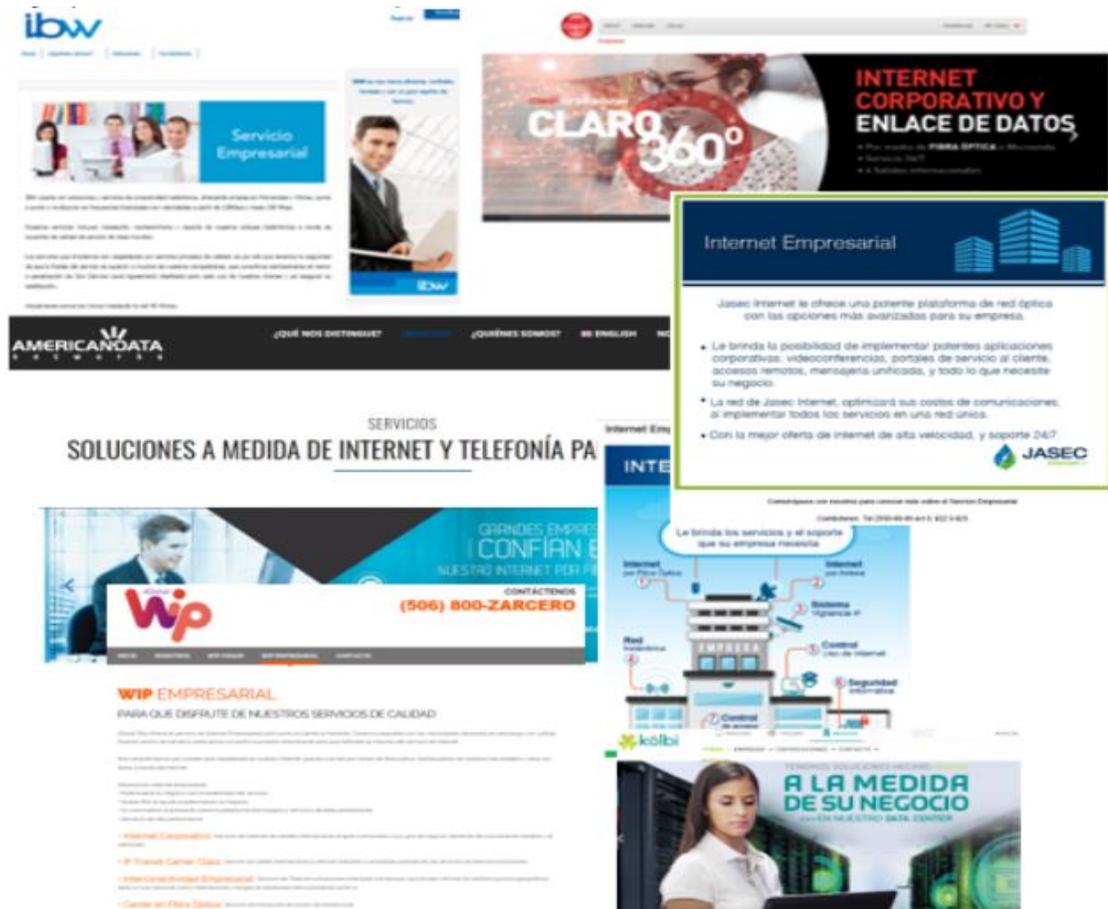
Precisamente, una revisión de las páginas web y redes sociales de las empresas participantes del mercado analizado evidencian ser una herramienta utilizada para promover servicios de conectividad empresarial, detalle en Ilustración I.

En primer lugar, la información muestra que los operadores separan la oferta empresarial de la residencial, incluso crean marcas específicas para cada segmento. Además, reflejan que las ofertas preestablecidas no son la norma, dado que son servicios a la medida y de que incluso se ponen a disposición líneas de atención al cliente o correo electrónico, incluso exclusivos, para las respectivas consultas.

**Ilustración I**

Servicio minorista de conectividad empresarial:

Ejemplos de oferta de servicios de operadores de telecomunicaciones. Año 2016.



Fuente: Respectivas páginas Web de las empresas.

## 6482-SUTEL-SCS-2018

*Y es que precisamente, si bien la publicidad es necesaria para poner en conocimiento a los clientes potenciales y actuales los servicios brindados, en este mercado no es suficiente para concentrar ventas.*

*A medida que los servicios de conectividad empresarial son un elemento crítico para el desarrollo de la actividad diaria de una empresa, la confiabilidad y flexibilidad se convierten en elementos fundamentales en la decisión de compra, en este punto, la venta personalizada es trascendental.*

*En el caso de servicios de conectividad empresarial, el cliente debe ser convencido que la opción adquirida no sólo solventa una necesidad al mejor precio del mercado, sino que es fiable además de que recibirá una atención apropiada en solución de averías, velocidad, conexión, entre otros. En ese sentido, la fuerza de ventas con dominio técnico es básica en la estrategia comercial.*

*Así que un nuevo operador entrante estará obligado a realizar inversiones no sólo en publicitar sus productos, sino que por medio de su fuerza de ventas debe poder posicionar su marca y competir en el mercado, tanto para mantener los clientes actuales con un servicio post-venta adecuado como para atraer clientes potenciales, logrando deteriorar la lealtad hacia otros operadores.*

*Por lo anterior se considera que, si bien se debe efectuar gasto en publicidad para dar a conocer los servicios, se debe posicionar la marca por medio de una fuerza de ventas con credibilidad y con experiencia y conocimiento, y estrategias post-venta apropiadas, lo cual podría representar una barrera de entrada a este mercado.*

### **2.2.6. Actos de autoridades estatales o municipales que discriminen entre operadores o proveedores.**

*En cuanto a las contrataciones públicas, algunos operadores señalaron, en el cuestionario aplicado, la discriminación en los procesos de contratación pública, específicamente indican:*

*“Se siguen estableciendo compras directas con empresas estatales, aunque no sea el único proveedor.”*

*“Las empresas del Estado prefieren contratar a empresas del Estado, les permite realizar procesos de contratación pública abreviados.”*

*“Algunas instituciones públicas prefieren contratar directamente.”*

*“Empresas públicas compran directo al incumbente.”*

*“Compras directas al Estado, convenios institucionales entre el ICE e instituciones de gobierno.”*

*“Los proyectos son para el ICE o RACSA, contrataciones directas.”*

*Incluso en el caso de RACSA su estrategia comercial está enfocada en el sector público:*

### **Figura 2.**

*Costa Rica: Servicio minorista de conectividad empresarial.*

*Publicidad de la empresa RACSA en redes sociales.*

6482-SUTEL-SCS-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de publicaciones de RACSA en redes sociales, consultado el 09 de mayo de 2018.

En cuanto a las excepciones a los procedimientos de concursos, el artículo 2 de la Ley de Contratación Administrativa, Ley 7494, establece:

**6482-SUTEL-SCS-2018**

*“Se excluyen de los procedimientos de concursos establecidos en esta ley las siguientes actividades:*

...

**c) La actividad contractual desarrollada entre entes de derecho público.**

*d) La actividad de contratación que, por su naturaleza o las circunstancias concurrentes, no pueda ser sometida a concurso público o no convenga someterla, sea porque solo existe un único proveedor, por razones especiales de seguridad o por otras igualmente calificadas de acuerdo con el Reglamento de esta Ley.*

*(Así reformado el inciso anterior mediante el artículo 1° de la ley N° 8511 del 16 de mayo del 2006).*

...”

*Por su parte, el artículo 130 del Reglamento a la Ley 7494 establece que:*

*“Los sujetos de derecho público, podrán celebrar entre sí contrataciones sin sujeción a los procedimientos de contratación, siempre y cuando la actividad desplegada por cada uno se encuentre habilitada dentro de sus respectivas competencias. En sus relaciones contractuales, deberán observar el equilibrio y la razonabilidad entre las respectivas prestaciones. Los convenios de colaboración suscritos entre entes de derecho público, en ejercicio de sus competencias legales, no estarán sujetos a las disposiciones de la Ley de Contratación Administrativa.”*

*Un diseño competitivo de los procedimientos de contratación incide directamente en la obtención de mejores condiciones de contratación tanto en precio como calidad. Así que, cuando existe competencia, las empresas que participan en los procesos deben convencer y ganar la preferencia del consumidor, en este caso el Estado.*

*En ese sentido, se debe procurar que exista competencia y libre concurrencia en los procedimientos de compra pública, para que las empresas participantes tengan los incentivos necesarios en ofrecer las mejores condiciones de contratación.*

*La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) recomienda<sup>54</sup> esforzarse para que las licitaciones públicas, en todos los niveles de gobierno, se diseñen para fomentar una competencia más efectiva y también para reducir los riesgos de la colusión en la contratación pública, a la vez que garantizan una mejor relación calidad-precio.*

*Sobre el particular la Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM) en su Voto tomado en el artículo Sexto del acta de la Sesión Ordinaria N° 38-2017 celebrada a las 17:30 horas del 17 de octubre de 2017, donde indicó entre otros elementos lo siguiente:*

“...

*4. En el campo de las tecnologías, recordar la consideración del principio de Neutralidad Competitiva en el desempeño de las actividades económicas, de forma tal que los operadores privados pueden participar en igualdad de condiciones que las empresas estatales, lo que implica que no existen beneficios ni diferencias entre operadores públicos y privados.*

...

*6. Que para prevenir conductas anticompetitivas en los procesos de compras es fundamental que se lleven a cabo licitaciones abiertas con requerimientos que no creen barreras u obstáculos para la participación de proveedores actuales o potenciales, logrando así que los oferentes conozcan los términos del proceso de contratación así como los criterios de selección, adjudicación, claridad, transparencia evitando aquellas conductas que podrían originar restricciones u obstáculos en el mercado.*

*7. Que la utilización de figuras distintas al concurso público, deben ser utilizados en casos muy calificados y únicamente ante la ausencia de suficientes operadores, ya sea en el mercado nacional o internacional.*

<sup>54</sup> Recomendación del Consejo de la OCDE para combatir la colusión en la contratación pública. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico 2012.

6482-SUTEL-SCS-2018

...

*Por lo cual, se considera que las excepciones a los concursos públicos no deben ser la regla, sino por el contrario la excepción. Así que resulta importante evitar que en los procedimientos de contratación pública se otorguen ventajas exclusivas a ciertos participantes y particularmente el inciso c) artículo 2 de la Ley 7494, podría resultar discriminatorio y no promover la competencia entre los posibles oferentes.*

*Por otra parte, se debe resaltar que un punto manifestado por parte de los operadores en las reuniones sostenidas con la SUTEL, así como en la respuesta al cuestionario efectuado, es la exclusividad o el cobro de un peaje para el ingreso a parques industriales y condominios comerciales, que al parecer es una práctica efectuada por los desarrolladores o administradores de los lugares, que podría generar una barrera de ingreso a este tipo de construcciones.*

*Resultado de la demanda creciente de espacios para el desarrollo de actividades productivas, los parques y condominios industriales son una de las principales respuestas ofrecidas en términos de economías de aglomeración, tanto dentro del gran área metropolitana como fuera, ascendiendo a más de 30 proyectos a nivel nacional<sup>55</sup>, y con posibilidades de crecimiento, por medio de ampliaciones de los proyectos existentes, además de la construcción de nuevas propuestas para atender la demanda, tal como en Grecia y Limón.*

*Si bien el público meta de estas zonas está conformado por diversas empresas, es más común encontrarse empresas de alta tecnología en las áreas de manufactura, ciencias médicas y servicios que buscan instalarse en Costa Rica, por ende este tipo de cliente demanda espacios hechos a la medida que cumplan altos estándares de calidad internacional, al parecer la compatibilidad entre la lógica empresarial y la promoción de la competencia para la implementación de las soluciones a nivel de servicios de conectividad empresarial en dichas zonas generan importantes dificultades a afrontar.*

*Por lo tanto, se considera que el acceso a los centros empresariales para que los operadores compitan para brindar sus servicios de conectividad empresarial se convierte en cuello de botella, que podría generar un mercado cautivo, limitando las opciones al consumidor.*

*En este sentido se concluye que sí existen actos de autoridades estatales, principalmente en materia de contratación pública, que implican una barrera de entrada y por tanto pueden afectar el nivel de competencia del mercado.*

### **2.3. BENEFICIOS OBTENIDOS POR LOS USUARIOS.**

#### **2.3.1. Acceso de los usuarios a la información necesaria para tomar sus decisiones.**

*El Reglamento del Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, en sus artículos 1, 13, 14, 15, 27 y 28 promueve que la información al usuario sea transparente y oportuna para que el consumidor pueda tomar una decisión de compra con datos precisos.*

*Si bien es común encontrar que la mayoría de los operadores que brindan servicios de conectividad empresarial publicitan la disponibilidad del servicio, por medio de sus páginas Web, así como en sus páginas de Facebook o incluso bajo marcas específicas, la naturaleza del producto limita una oferta predeterminada, por el contrario, es más bien un proceso de negociación entre las partes involucradas.*

*En el caso de los servicios de conectividad empresarial, la apertura del mercado de telecomunicaciones costarricense motivó la rivalidad entre los operadores, y los acuerdos a nivel de servicio (SLA) determinan no solo los precios acordados entre las partes, sino las pautas del nivel de servicio, así como la atención postventa que se espera del proveedor.*

*Asimismo, en el caso de los servicios empresariales los clientes reciben de los operadores ofertas de servicio que contienen las distintas especificaciones en cuanto a precio, calidad y demás elementos necesarios para tomar la decisión, estas ofertas usualmente son solicitadas de acuerdo a las necesidades de los mismos clientes y evaluadas por personal especializado de la empresa contratante.*

<sup>55</sup> Información consultada a las 09 horas 54 minutos el 05 de enero del 2018, en la página Web <http://www.cinde.org/es/por-que/incentivos>

**6482-SUTEL-SCS-2018**

*Dado lo anterior, se considera que los usuarios de servicios de conectividad empresarial tienen a su disposición de manera clara, sencilla y fácil de acceder, la información para comparar las ofertas del mercado y poder ejercer su decisión de compra.*

**2.3.2. Accesibilidad de los precios.**

*Los servicios de conectividad empresarial poseen características que los hacen únicos, en cuanto a su oferta de servicios, por esta razón los proveedores del mismo no cuentan con precios fijos, sino que dependiendo de las características de los servicios contratados se define el costo; esto se puede constatar, por ejemplo, en sus páginas web, que mencionan las opciones que puede elegir el usuario final mas no sus precios, en lugar de esto ofrecen la posibilidad de ser contactados y así presentar al posible nuevo cliente una oferta económica personalizada.*

*Además, en las reuniones sostenidas con los proveedores de servicios de telecomunicaciones que brindan el servicio de conectividad empresarial, los operadores comentaron que el precio propuesto para cada cliente depende de diferentes variables, aunque si fue un elemento consensuado que los precios de este servicio han venido a la baja producto de la mayor rivalidad competitiva.*

*Precisamente, el precio propuesto para cada cliente final variará producto de la capacidad de ancho de banda solicitada, así como por la cantidad de servicios que adquiera, recordando que el servicio de conectividad empresarial está compuesto por el servicio de transferencia de datos y el de acceso a Internet, además está la posibilidad de la escogencia de distintos servicios de valor agregado que los operadores han comenzado a brindar.*

*Los costos en los que incurre un operador para ofrecer este servicio por medios alámbricos o inalámbricos son diferentes, por lo que este es un factor que también se analiza para proponer el precio de la oferta, además el hecho que se solicite un enlace físico o una conexión lógica también genera un cambio en el precio.*

*Otro punto que toman en consideración los proveedores es si el cliente solicita conectar solamente un punto o si por el contrario necesita entrelazar varios lugares en los que están ubicados sus negocios. Así que, el precio por enlace que se le propone a un cliente que contrata varios enlaces es diferente, al que se le plantea al que necesita solamente uno.*

*Además, para el cálculo de los precios se toma en cuenta la distancia que se debe recorrer para interconectar las sucursales, así como si el operador ya cuenta con red desplegada en los lugares solicitados, si debe desplegarla, o si por el contrario decide utilizar parte de la red de otro operador para interconectar al cliente; todos estos puntos poseen diferentes costos para el proveedor de servicios por lo que la oferta variará proporcionalmente a los gastos que tenga que asumir el mismo.*

*Por último, el tiempo de finalización negociado para el contrato es un factor a considerar; como ya es sabido parte de lo necesario para que un negocio sea rentable se debe recuperar la inversión realizada en determinado proyecto, por lo que entre más extenso sea el tiempo acordado en la relación cliente – operador, menor será la mensualidad que debe pagar el cliente final, debido a que todos los gastos que asumió el operador se diluyen en el tiempo.*

*Debido a que existen muchos puntos por tomar en consideración para obtener los gastos en los que incurre un operador en cada proyecto, los mismos no diseñan ofertas de precios generalizados; sino que trabajan con la mecánica anteriormente mencionada de brindar un precio diferente a cada cliente final dependiendo de las condiciones que afecten cada caso. Sin embargo, como ya se mencionó, algo en lo que concuerdan todos los proveedores es que conforme han pasado los años la tendencia de los precios en este servicio es a la baja.*

*A manera de ilustración de la tendencia en los precios, en el Gráfico 7 se muestra la oferta de un proveedor del servicio de conectividad empresarial en el período comprendido entre el 2010 y el 2016, para una determinada capacidad de ancho de banda solicitada y determinadas condiciones, todas fijas a través del tiempo<sup>56</sup>.*

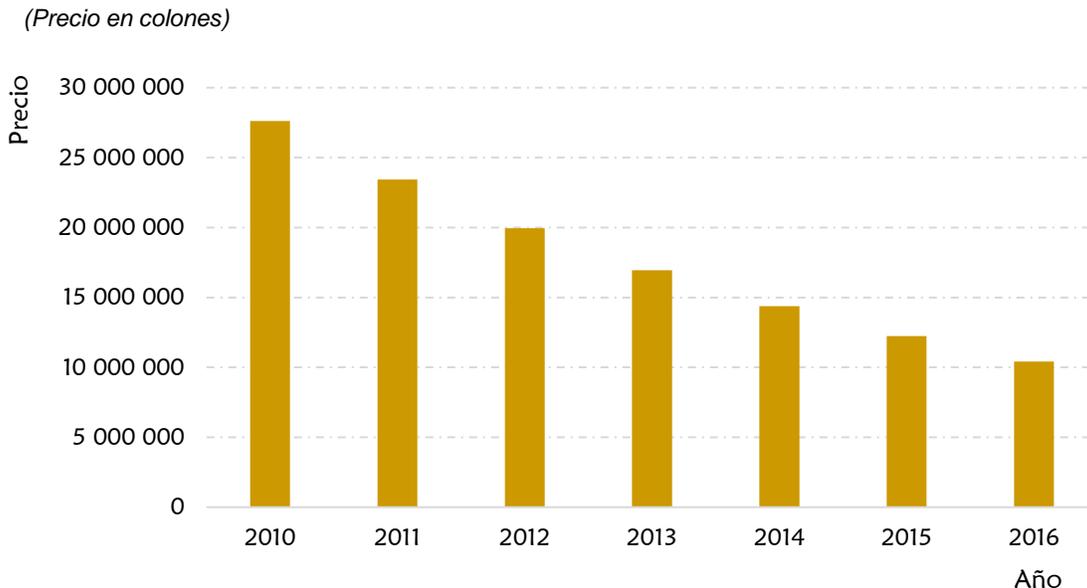
**Gráfico 7**

*Costa Rica: Servicio minorista de conectividad empresarial.*

*Ofertas económicas ofrecidas por un operador para “x” capacidad de ancho de banda y determinadas condiciones. Período 2010-2016*

<sup>56</sup> Al ser este un ejemplo sobre una situación particular, no se puede generalizar dicha situación a todo el mercado.

**6482-SUTEL-SCS-2018**



Fuente: Elaboración propia a partir de información aportada al Expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016

Tal como se evidencia en el anterior gráfico, manteniéndose las mismas condiciones de oferta, los precios han disminuido en más del 50%, lo que confirma la alta rivalidad que prima en este mercado.

**2.3.3. Oferta disponible de servicios.**

La oferta disponible de servicios se refiere al abanico de opciones que los oferentes del servicio de conectividad empresarial ponen a disposición de los usuarios finales, en este caso los clientes empresariales, eligiendo la opción que mejor satisfaga las necesidades que presenta su negocio.

Actualmente, los clientes potenciales al solicitar el servicio de conectividad empresarial pueden elegir según sus necesidades entre contratar: el servicio de transferencia de datos, el servicio de acceso a Internet o en caso de que lo deseen contratar ambos servicios.

En lo referente al medio de transmisión utilizado para brindar este servicio, existen proveedores que lo ofrecen por medio de enlaces inalámbricos, otros utilizan fibra óptica y también están los operadores que brindan una solución basada en ambos medios. A su vez se ofrecen modelos de conexión punto a punto, punto a multipunto, hasta conexiones lógicas como las redes privadas virtuales; permitiéndose así la posibilidad de brindar opciones que van desde el arrendamiento de enlaces físicos dedicados, segmentaciones lógicas de los mismos, hasta la posibilidad de aumentar la seguridad del trasiego de sus datos.

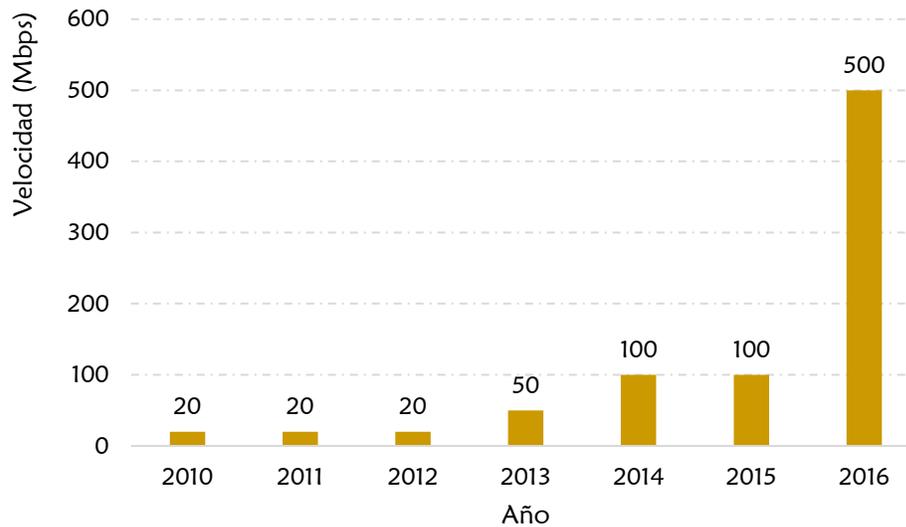
En línea con lo anterior, cuando un usuario final solicita el servicio de conectividad empresarial en alguna zona del país en que el operador elegido no cuente con red desplegada, el segundo realiza las gestiones necesarias para solventar las necesidades del cliente (éstas pueden ir desde desplegar red propia en la zona hasta arrendar un segmento de red de otro operador que si posea cobertura), las mismas son transparentes para el usuario final, por lo que se puede asegurar que hay disponibilidad de este servicio a nivel nacional.

Con respecto a la oferta disponible en cuanto a velocidades de transmisión, los proveedores de servicios de telecomunicaciones han indicado como con el paso de los años, con el fin de seguir siendo una opción atractiva en el mercado, han tenido que mejorar considerablemente las velocidades que ofrecen a sus clientes finales. El Gráfico 8 y Gráfico 9 muestran a modo de ejemplo la evolución que han tenido dos operadores de servicios de telecomunicaciones, que ofrecen el servicio de conectividad empresarial, a lo largo del período comprendido entre el 2010 y el 2016, en cuanto a las velocidades que ponen a disposición de los clientes finales. En el caso del operador A pasó de ofrecer 20 Mbps en el 2010 a brindar 500 Mbps en el 2016. Mientras que el operador B en el 2010 ponía a disposición de los clientes 4 Mbps y en el 2016 10 Gbps.

**6482-SUTEL-SCS-2018**

**Gráfico 8**

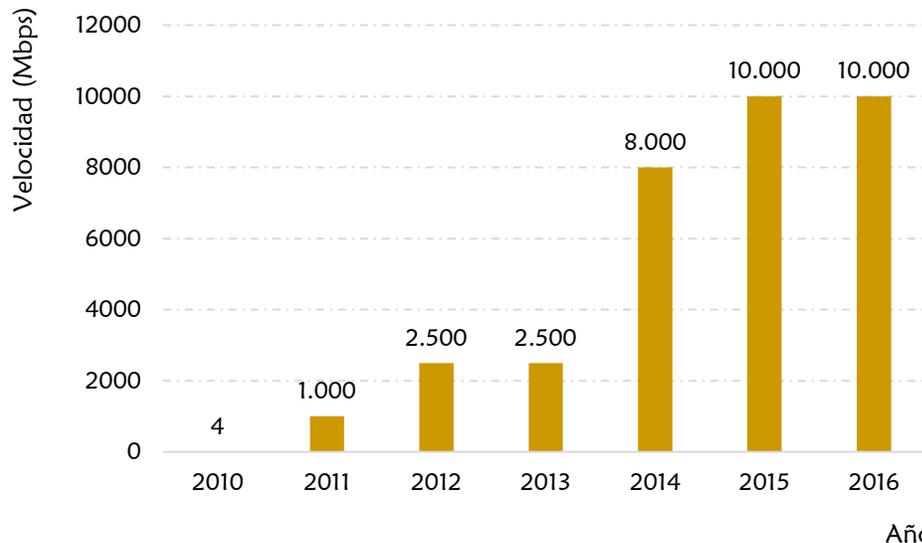
Costa Rica: Servicio minorista de conectividad empresarial  
 Velocidades máximas ofrecidas por el operador A. Periodo 2010-2016.  
 (Velocidad Mbps)



Fuente: Elaboración propia a partir de información aportada al Expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016

**Gráfico 9**

Costa Rica: Servicio minorista de conectividad empresarial  
 Velocidades máximas ofrecidas por el operador B. Periodo 2010-2016.  
 (Velocidad Mbps)



Fuente: Elaboración propia a partir de información aportada al Expediente GCO-DGM-MRE-01553-2016

Nótese que las velocidades ofrecidas por los operadores A y B corresponden a la oferta que presentan ellos, no se debe generalizar estas velocidades ya que no todos los proveedores las ofrecen; lo que sí es claro es que la

**6482-SUTEL-SCS-2018**

*tendencia al aumento de las velocidades ofrecidas a los usuarios se ha dado a lo largo de toda la cadena de servicios de telecomunicaciones.*

**2.4. ANÁLISIS PROSPECTIVO DEL MERCADO.**

**2.4.1. Cambios tecnológicos previsibles.**

*Los proveedores de telecomunicaciones que participan en el servicio de conectividad empresarial, así como los que ofertan el resto de servicios de telecomunicaciones, deben investigar constantemente sobre las mejoras tecnológicas que se desarrollan en dicho ámbito, esto para que siempre que esté en sus capacidades de inversión las integren en sus redes, actualmente no se vislumbran cambios radicales en dichos estándares, por lo que se concluye que no se divisan cambios tecnológicos significativos en este servicio.*

**2.4.2. Tendencias del mercado.**

**2.4.2.1. Anuncios del ingreso o salida de operadores del mercado.**

*No se tiene conocimiento o indicios de que en el corto plazo se pueda dar ni el ingreso ni la salida de operadores en el mercado de conectividad empresarial. En ese sentido, no se anticipa que la dinámica competitiva pueda mejorar o empeorar en el corto plazo producto de una circunstancia de esta naturaleza.*

**2.4.2.2. Anuncio de fusiones y adquisiciones.**

*Actualmente, la SUTEL analiza diversas solicitudes de concentración que podrían anticipar un cambio en la dinámica competitiva del mercado en el corto plazo, entre estas destacan las siguientes:*

- *La venta de la unidad de negocios de TVCR denominada Cabletica a la empresa LBT Acquisitions, S.A.*
- *La compra por parte de la empresa TELECABLE, S.A., de un activo que consta de 168 kilómetros y 100 metros de una red de fibra óptica instalada en la provincia de Guanacaste que actualmente es operada por TÉCNICOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.L.*

**2.4.2.3. Evolución probable de ofertas comerciales.**

*Según indicaron los operadores en las reuniones sostenidas con la SUTEL, producto de la presión generada por la cantidad de oferentes de servicios de conectividad empresarial, las empresas se han visto presionados para hacer más atractivas sus propuestas.*

*Parte de la estrategia comercial, ha sido incluir servicios que no son específicamente de telecomunicaciones, los cuales pueden describirse como servicios de valor agregado. El objetivo principal de este cambio la diferenciación de sus oponentes, para conservar la relación comercial que ya posean con usuarios finales, así como ampliar su cartera de clientes.*

**2.4.2.4. Tendencias esperadas del comportamiento de los consumidores.**

*A la vista de las reuniones sostenidas con los operadores, si bien no se espera que exista una tasa de crecimiento significativa en la cantidad de empresas, sí se espera que la demanda de este servicio se mantenga estable en cuanto conforme se crean nuevas empresas y crecen algunas otras las penetraciones de los servicios de conectividad empresarial también crecen.*

*Así en general, las compañías demandan servicios de conectividad empresarial como un insumo más de su operación, que al final, está directamente relacionado con los servicios o productos que brinden a los consumidores. Así que, dado el impacto que la adopción de las nuevas tecnologías puede tener sobre la productividad de las empresas, es de esperarse que los niveles de penetración de estos servicios cambien conforme el tejido empresarial costarricense evolucione en sus necesidades y, por ende, en sus patrones de consumo, a servicios más complejos, que incluso incluyen servicios de valor agregado.*

**2.4.3. Acciones regulatorias.**

*No se anticipan acciones regulatorias que puedan afectar la dinámica competitiva de este mercado.*

6482-SUTEL-SCS-2018

## 2.5. SOBRE LA EXISTENCIA DE DOMINANCIA CONJUNTA.

*El mercado de servicios de conectividad empresarial no reúne las características que hagan presumir la existencia de dominancia conjunta, entre ellas:*

- *Competencia potencial: este mercado ha mostrado un continuo ingreso de nuevos agentes que representan competencia potencial.*
- *Cuotas de mercados: el mercado muestra dinamismo en la distribución de las cuotas de mercado, que no son ni similares, ni estables, incluso si se analizan las participaciones por cantidad de enlaces contratados no existe un claro líder del mercado.*
- *Otros elementos de mercado tendientes a conducta colusiva: la gran cantidad de participantes de este mercado y la diferencia en tamaño de los mismos; así como en los servicios ofrecidos dificulta la existencia de conductas colusorias.*

## 2.6. CONCLUSIONES.

*Los principales hallazgos del análisis del mercado del “Servicio minorista de conectividad empresarial” son los siguientes:*

### **Sobre la estructura del mercado.**

1. *Para el año 2016, la cantidad de oferentes de los servicios de conectividad empresarial ascendían a 23 empresas activas en el mercado costarricense.*
2. *Desde la apertura en telecomunicaciones, la distribución de las cuotas de participación en el mercado de servicios empresariales, cuantificadas en términos de cantidad de clientes, se han redistribuido, mostrando los datos una importante pérdida de participación del ICE como operador incumbente del mercado.*
3. *En cuanto al HHI a nivel nacional, se evidencia que un comportamiento a la baja en el nivel de concentración del mercado.*
4. *Los operadores que pretendan competir en los servicios de conectividad empresarial deben ser capaces de ofrecer precios competitivos, dado que por el tipo de clientes las ofertas preestablecidas no son la norma, sino más bien se efectúa una negociación entre las partes, esto se evidencia es una importante disminución del precio ofrecido por las empresas.*
5. *En términos de la dinámica competitiva del mercado, factores distintos al precio son parte fundamental en la estrategia comercial desplegada por los operadores.*
6. *Aunque la dificultad en el acceso a infraestructura no ha representado una barrera insuperable, podría retrasar la expansión y crecimiento de las empresas, y con ello afectar el nivel de competencia futura del mercado.*
7. *Los grandes consumidores poseen poder de negociación, dado que son clientes mucho más especializados y exigentes con el oferente, donde no sólo las condiciones técnicas son relevantes, sino que se convierten en factores críticos el precio, la atención al cliente y el servicio postventa.*
8. *Los costos de transacción que producen los contratos son razonables dadas las características del servicio prestado, con lo cual no se encuentran indicios de que los operadores establezcan en la prestación de este servicio cláusulas encaminadas a restringir la rivalidad del mercado mediante el mantenimiento de clientes cautivos.*
9. *Las particularidades en los contratos, genera que temporalmente del mercado salga una masa de clientes, lo que podría significar una herramienta empleada por los operadores para reducir la rivalidad competitiva del mercado, al elevar los costos de transacción o cambio.*

**6482-SUTEL-SCS-2018**

10. *En lo que respecta a los ingresos por el servicio de conectividad empresarial, la información aportada por los operadores permite observar que de manera global el servicio ha tenido un incremento sostenido, sin que esto se pueda atribuir a una desmedida rentabilidad sino a un importante crecimiento del mercado.*

**Sobre las barreras de entrada al mercado.**

11. *El costo de capital del sector de telecomunicaciones se encuentra alineado con otros países latinoamericanos, por lo que no es de esperar que afecte el nivel de competencia en el mercado.*
12. *El acceso de los operadores a las fuentes de financiamiento no parece representar una barrera a la entrada de nuevos operadores o la expansión de los actuales.*
13. *El uso compartido a nivel de servicios sobre la misma red hace que los costos de inversión de servicios de conectividad empresarial decrezcan, de tal suerte que se considera que las barreras de entrada para este servicio son medias o disminuyen en la medida en que se valora la posibilidad de diversificar el portafolio de servicios.*
14. *Aunque para el ingreso al mercado existe un trámite que debe realizarse ante la SUTEL, este no constituye como un limitante significativo para el ingreso de nuevos operadores al mercado.*
15. *Se debe efectuar gasto en publicidad para dar a conocer los servicios, además se debe posicionar la marca por medio de una fuerza de ventas y post-venta apropiadas, lo cual podría representar una barrera de entrada a este mercado.*
16. *En los procedimientos de contratación pública se podrían generar ventajas exclusivas a ciertos participantes y particularmente el inciso c) artículo 2 de la Ley 7494, podría resultar discriminatorio y no promover la competencia entre los posibles oferentes.*
17. *Se considera que el acceso a los parques industriales podría ser un cuello de botella para brindar servicios de conectividad empresarial, que podría generar un mercado cautivo, limitando las opciones al consumidor.*

**Beneficios obtenidos por los usuarios.**

18. *Se considera que los usuarios tienen a su disposición de manera clara, sencilla y fácil de acceder, la información para comparar las ofertas del mercado y poder ejercer su decisión de compra generando así un beneficio para los usuarios.*
19. *Los precios de los servicios de conectividad empresarial varían para cada cliente final en función de la capacidad de ancho de banda solicitada, así como por la cantidad de servicios que adquiera, sin embargo, se observa una disminución en las ofertas presentadas a los clientes.*
20. *Existe una tendencia en el mercado de incremento en las velocidades con disminución de precios, además de una diversificación en cuanto los servicios de valor agregado ofrecidos.*

**Análisis prospectivo del mercado.**

21. *Actualmente no se vislumbran cambios radicales en los estándares técnicos existentes, por lo que se concluye que no se divisan cambios tecnológicos significativos en este servicio.*
22. *Se encuentran en trámite varias solicitudes de autorización de concentración que involucran a operadores de servicios empresariales, que podrían tener efecto sobre las condiciones de competencia del mercado.*
23. *Los proveedores han modificado su oferta comercial para incluir servicios que no son específicamente de telecomunicaciones, denominados servicios de valor agregado.*
24. *Es de esperarse que los niveles de penetración de los servicios de conectividad empresarial cambien conforme el tejido empresarial costarricense evolucione en sus necesidades y, por ende, en sus patrones de consumo, a servicios más complejos, que incluso incluyen servicios de valor agregado.*
25. *No se anticipan acciones regulatorias que puedan afectar la dinámica competitiva de este mercado.*

6482-SUTEL-SCS-2018

**Dominancia conjunta**

26. *El mercado de conectividad empresarial no reúne las características que hagan presumir la existencia de dominancia conjunta, entre ellas: el mercado muestra dinámica en la distribución de cuotas de mercado; las cuotas de mercado de los participantes no similares; a nivel de enlaces contratados no existe un claro líder del mercado; el mercado muestra un continuo ingreso de competencia potencial; dada la gran cantidad de participantes de este mercado con características disimiles, se dificulta la existencia de conductas colusorias.*

**3. DEFINICIÓN DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES EN LOS MERCADOS RELEVANTES DE TELECOMUNICACIONES E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES A DICHS OPERADORES Y PROVEEDORES.**

**3.1. Servicio minorista de conectividad empresarial**

*El análisis realizado en relación con el "Servicio minorista de conectividad empresarial" 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:*

- *El INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD posee una cuota de mercado que muestra una tendencia decreciente, lo cual es consecuencia de la presión competitiva que han venido ejerciendo otros operadores del mercado que han ingresado al segmento empresarial.*
- *Si bien el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD posee el control de instalaciones esenciales importantes para el ofrecimiento del servicio de conectividad empresarial, lo cierto es que se han desarrollado algunos canales mayoristas alternativos que favorecen el desarrollo de competencia a nivel minorista.*
- *Si bien la red del INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD posee algunas superioridades tecnológicas sobre las redes de otros operadores, en términos de su tamaño, el despliegue de nuevas redes y la compartición de distintos segmentos de red entre operadores ha venido a erosionar esta ventaja, permitiendo a los nuevos competidores del mercado alcanzar a los clientes empresariales mediante alquiler de segmentos de la red de otros operadores.*
- *En mercado de servicios de conectividad empresarial las economías de escala son menos relevantes que en otros mercados, sin embargo, no se puede descartar que algunos operadores las posea. Dado el tamaño de la red del INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD este operador posee economías de escala en la provisión del servicio, sin embargo, existen otros proveedores que por su tamaño poseen también economías de escala en el ofrecimiento de este tipo de servicios.*
- *En el mercado de servicios de conectividad empresarial existen diversos proveedores que están verticalmente integrados, por lo cual no se puede presumir que sólo el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD posea dicha ventaja en este mercado.*
- *En el mercado de conectividad empresarial existen diversos proveedores que poseen una red de distribución y venta muy desarrollada, por lo cual no se puede presumir que sólo el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD posea dicha ventaja en este mercado.*
- *En el mercado de conectividad empresarial existe una fuerte competencia entre proveedores, lo que se refleja en la dinámica competitiva del mercado y en el continuo ingreso de nuevos operadores al mercado.*
- *En el mercado de conectividad empresarial no se detectan obstáculos que hayan impedido o que puedan impedir a futuro el ingreso y la expansión de las operaciones de los proveedores. Así, si bien existen algunas barreras de entrada detectadas, estas no son de carácter absoluto y a la fecha no han impedido que se desarrolle un adecuado nivel de competencia en el mercado.*
- *No se encuentra que existan cantones del país en los cuales actualmente sólo preste servicios un operador de servicios de conectividad empresarial, lo cual se debe en parte al desarrollo de conexiones inalámbricas*

## 6482-SUTEL-SCS-2018

como parte central de la oferta de servicios de los operadores de telecomunicaciones, así como al alquiler de este tipo de soluciones por parte de los operadores fijos a operadores inalámbricos.

- En el mercado del servicio minorista de conectividad empresarial existen costos importantes para el desarrollo de canales alternativos, sin embargo, esto no ha representado una barrera para el ingreso de nuevos operadores al mercado ni tampoco para el desarrollo de competencia por parte de los actuales operadores del mercado, los cuales han continuado realizando las inversiones necesarias para la expansión y mejora de sus redes.

Con lo cual se concluye que al no existir en el “Servicio minorista de conectividad empresarial” ningún operador o grupo de ellos con poder significativo, este mercado conforme a la normativa vigente presenta condiciones suficientes para asegurar una competencia efectiva.

En virtud de lo anterior se recomienda al Consejo de la SUTEL valorar lo siguiente:

1. Declarar que no existe ningún operador o grupo de ellos que tenga poder sustancial en el mercado del “Servicio minorista de conectividad empresarial”.
2. Declarar que el mercado relevante del servicio “Servicio minorista de conectividad empresarial” se encuentra en competencia efectiva.
3. Eliminar el “Servicio minorista de conectividad empresarial” 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.
4. Indicar a los proveedores del “Servicio minorista de conectividad empresarial” 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 y beneficio al usuario final.

#### **4. ENFOQUE REGULATORIO FUTURO DEL MERCADO DEL SERVICIO MINORISTA DE CONECTIVIDAD EMPRESARIAL**

El nuevo entorno requiere una transformación del papel del regulador el cual debe procurar una visión global del entramado convergente en el que se desarrollan los servicios de telecomunicaciones.

##### **4.1. El papel del regulador.**

- La SUTEL pondrá especial énfasis a su labor como autoridad sectorial de competencia, cualquier tipo de práctica anticompetitiva será sancionada con severidad.
- La SUTEL se mantendrá vigilante de que los precios comerciales ofrecidos a los clientes empresariales sean razonables y no perjudiquen al tejido empresarial costarricense, que se constituye en la base de desarrollo del país.
- La SUTEL estará atenta a la aparición de señales que evidencien una afectación en el grado de competencia efectiva que rige sobre este mercado y que pueda terminar perjudicando a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, de tal forma que si se llegara a desmejorar el nivel de competencia del mercado minorista de conectividad empresarial eventualmente la SUTEL podría imponer las medidas regulatorias necesarias para la corrección de las situaciones observadas.
- La SUTEL se mostrará exigente en cuanto a las condiciones comerciales de prestación del servicio minorista de conectividad empresarial, entendiéndose que en ningún caso deberán desmejorar con el tiempo.
- Si bien la SUTEL considera que la cantidad actual de participantes del mercado del servicio es adecuada para mantener el nivel de competencia considera de suma importancia para el desarrollo futuro del mercado de telecomunicaciones costarricenses el ingreso de nuevos operadores para la prestación de este servicio.

6482-SUTEL-SCS-2018

- SUTEL considera que en materia de contratación pública las contrataciones por excepción con empresas del Estado no deberían ser la norma, y se deberían emplear la figura del concurso público para la contratación de servicios de conectividad empresarial en instituciones públicas, reservando la figura de la excepción para aquellos casos calificados en los que realmente se dé la ausencia de competidores potenciales.
- SUTEL entiende que el acceso de distintos operadores a la infraestructura que soporta las redes de telecomunicaciones en los centros empresariales es una garantía para que las empresas establecidas en dichos centros obtengan un mejor servicio y en ese sentido no se deberían establecer restricciones artificiales al ingreso de los operadores de telecomunicaciones a dichos centros empresariales.

**4.2. El papel de los operadores y proveedores oferentes del servicio.**

- La SUTEL espera que un entorno de más flexibilidad comercial venga seguido por un aumento en la intensidad competitiva del mercado, tanto en precios como en calidad, lo cual se deberá reflejar por parte de los operadores en el mantenimiento de una oferta comercial que cubra las necesidades de los distintos tipos de empresas que operan en el país.
- La SUTEL considera que los proveedores del servicio de conectividad empresarial deben continuar brindando al usuario empresarial información completa, veraz, oportuna y sencilla que le permita ejercer efectivamente sus derechos.
- La SUTEL entiende que una relación contractual con un operador no tiene que ser perpetua, por el contrario, conforme el mercado evoluciona el usuario debe estar en la posibilidad de cambiar de proveedor, ya que precisamente esa presión es la clave para promover la innovación, además de la mejora en la calidad y en los precios, así el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en el segmento empresarial debería estar orientado a lograr una recuperación de la inversión realizada, pero no a establecer barreras artificiales a los usuarios empresariales para el cambio de operador.
- La SUTEL reafirma que en un mercado en competencia los operadores deben recurrir a estrategias comerciales legítimas para conservar sus clientes.
- La SUTEL manifiesta que un nuevo entorno regulatorio debe venir acompañado por la anuencia y disposición total de los operadores a colaborar con el regulador en las labores de investigación de conductas anticompetitivas.

**4.3. El papel de los operadores y proveedores demandantes del servicio.**

- La SUTEL considera que es fundamental que en este nuevo entorno competitivo el usuario empresarial se informe adecuadamente antes de elegir un determinado operador.
- La SUTEL recalca la importancia de que los usuarios estén informados sobre cuáles son los derechos que les otorga la Ley”.

**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 recibida y atendida la observación del Viceministerio de Telecomunicaciones.
2. **DEFINIR** el mercado del “Servicio minorista de conectividad empresarial” como aquel que corresponde al servicio mediante el cual se proporciona capacidad de acceso a Internet, y de transporte de datos entre dos

**6482-SUTEL-SCS-2018**

o más ubicaciones geográficas, mediante el arrendamiento de conexiones lógicas o físicas especialmente aprovisionadas para el cumplimiento de los requerimientos de prestación de servicios de naturaleza empresarial.

3. **DECLARAR** que no existe ningún operador o grupo de ellos que tenga poder sustancial en el mercado del “Servicio minorista de conectividad empresarial”.
4. **DECLARAR** que el mercado relevante del servicio “Servicio minorista de conectividad empresarial” se encuentra en competencia efectiva.
5. **ELIMINAR** el “Servicio minorista de conectividad empresarial” 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.
6. **INDICAR** a los proveedores del “Servicio minorista de conectividad empresarial” 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 tenga el efecto esperado en términos de promoción de la competencia y beneficio al usuario final.
7. **INDICAR** al INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, a TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. y a CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. que la presente declaratoria no afecta la presentación de un sistema completo de contabilidad regulatoria, ello a raíz de fueron declarados operadores importantes en al menos otro mercado relevante y por lo tanto deben cumplir con los principios, criterios y parámetros establecidos en el Manual de Contabilidad Regulatoria, para así garantizar resultados transparentes, medibles y cuantificables de su sistema de contabilidad regulatoria, lo cual es necesario para que el sistema cumpla con el objetivo en cuanto a la distribución y asignación de costos, gastos e ingresos por servicios alcanzando así los principios de causalidad, transparencia, y no discriminación. Lo anterior porque pueden existir costos compartidos entre un servicio regulado y otro servicio no regulado, siendo que la única forma para determinar que la distribución de los mismos responde a las actividades que los generan, y que su distribución cumple con los principios contables definidos, se obtiene solamente con datos de los costos de todos los servicios que los comparten.
8. **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 Y 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.

Atentamente

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**Luis Alberto Cascante Alvarado**  
Secretario del Consejo

6482-SUTEL-SCS-2018

**CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN**

**RCS-266-2018**

**“REVISIÓN DEL MERCADO DEL SERVICIO MINORISTA DE CONECTIVIDAD EMPRESARIAL, ANÁLISIS DEL GRADO DE COMPETENCIA, DETERMINACIÓN DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES IMPORTANTES EN DICHO MERCADO E IMPOSICIÓN DE OBLIGACIONES A DICHOS OPERADORES Y PROVEEDORES SEGÚN CORRESPONDA”**

**EXPEDIENTE GCO-DGM-MRE-00448-2018**

Se notifica la presente resolución a:

**Viceministerio de Telecomunicaciones**, al correo electrónico [secretaria.telecom@micit.go.cr](mailto:secretaria.telecom@micit.go.cr)

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