

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N° 004-2021

A LAS CATORCE HORAS CON QUINCE MINUTOS DEL 21 DE ENERO DEL 2021

SAN JOSÉ, COSTA RICA

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Acta número cuatro, correspondiente a la sesión ordinaria celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en forma remota, con la utilización de la herramienta *Microsoft Teams*, en acatamiento a la Directriz 073-S-MTSS, del 09 de marzo del 2020, emitida por el Presidente de la República, el Ministro de Salud y la Ministra de Trabajo y Seguridad Social, dirigida a la Administración Pública Centralizada y Descentralizada, sobre las medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por Covid-19. En la misma se instruye a todas las instancias ministeriales y se insta a las instituciones de la Administración Pública Descentralizada, a implementar temporalmente y en la medida de lo posible durante toda la jornada semanal, la modalidad de teletrabajo, como medida complementaria y necesaria ante la alerta de coronavirus. Se deja constancia de que si bien había sido convocada para iniciar a las 13:30 horas, debido a que los Miembros del Consejo debieron atender asuntos propios de sus cargos, la sesión inició a las 14:15 horas del 21 de enero del 2021. Presidida por Federico Chacón Loaiza, con la participación de los señores Hannia Vega Barrantes y Gilbert Camacho Mora.

Participan los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Rose Mary Serrano Gómez, Mercedes Valle Pacheco, Ivannia Morales Chaves, Natalia Salazar Obando, Jorge Brealey Zamora y Alan Cambroner Arce, Asesores del Consejo y el señor Rodolfo González López, Subauditor Interno de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

ARTÍCULO 1

APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

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

Adicionar:

1. Cancelación de vacaciones de Federico Chacón Loaiza para el 22 de enero del 2021
2. Solicitud al Ministerio de Educación para que se lleven a cabo aclaraciones sobre comparecencia en la Asamblea Legislativa el día 20 de enero del 2021
3. Propuesta para recargo de funciones de la plaza de Director General de Competencia y aval de actuaciones del señor Presidente del Consejo.

AGENDA

1 - APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

2 - APROBACIÓN DE ACTAS DEL CONSEJO.

2.1 - *Sesión ordinaria 088-2020, celebrada el 17 de diciembre del 2020.*

3 - PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

3.1 - *Solicitud de cancelación de vacaciones de don Federico para el 22 de enero del 2021.*

3.2 - *Solicitud al Ministerio de Educación para que se lleven a cabo aclaraciones sobre comparecencia en la Asamblea Legislativa el día 20 de enero del 2021.*

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

- 3.3 - Informe sobre el recurso de reposición interpuesto por Karla Arroyo Vega contra el 025-058-2020.
- 3.4 - Informe sobre el recurso de apelación interpuesto por el ICE contra la RDGC-00022-SUTEL-2020.
- 3.5 - Informe sobre el recurso de apelación interpuesto por Paula Guerrero Delgado contra el oficio número 09156-SUTEL-DGC-2020.
- 3.6 - Informe sobre participación de abogado de la UG en caso contra SUTEL.

4 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL.

- 4.1 – Informe sobre la disponibilidad de la base de datos de potenciales beneficiarios del Programa Hogares Conectados – Metas 5 y 43 del PNDT.
- 4.2 – Informe ejecutivo de proyectos al mes de noviembre de 2020.
- 4.3 – Atención de consultas relacionadas con el Territorio Indígena de Bribri de Talamanca específicamente la Comunidad de Yorkin.

5 – PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.

- 5.1 - Capacitación para funcionaria Noelia Bonilla, funcionaria de la Dirección General de Calidad, en el curso "Formación y certificación de mediadores/conciliadores modalidad virtual".
- 5.2 - Evaluación de proyectos POI 2020.

6 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS.

- 6.1 – Aval e inscripción de la adenda 1 al contrato de terminación de tráfico LDI entre Claro y Telefónica.
- 6.2 – Informe técnico en respecto a la autorización de la ruta y anclaje de cable submarino por parte de Claro CR Telecomunicaciones, S.A.

7 – PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

- 7.1 - Propuesta de informe sobre la imposibilidad de emitir dictamen técnico en atención al oficio MICITT-DCNT-OF-501-2020.
- 7.2 - Informe de cumplimiento a la Resolución RCS-358-2018 y los acuerdos 019-035-2017, 010-034-2018, 021-023-2019 y 020-026-2020.
- 7.3 - Recomendación de homologación del contrato del ICE "contrato planes hogar 4G LTE".
- 7.4 - Recomendación de homologación del contrato Central de Servicio PC S.A.

8 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.

- 8.1 - Propuesta para recargo de funciones de la plaza de Director General de Competencia y aval de actuaciones del señor Presidente del Consejo.

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

ACUERDO 001-004-2021

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

ARTÍCULO 2

APROBACIÓN DE ACTAS DEL CONSEJO

2.1 - Sesión ordinaria 088-2020, celebrada el 17 de diciembre del 2020.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

De seguido, la Presidencia presenta la propuesta del acta de la sesión ordinaria 088-2020, celebrada el 17 de diciembre del 2020. Conocido en detalle el tema, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 002-004-2021

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 088-2020, celebrada el 17 de diciembre del 2020.

ARTÍCULO 3

PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

3.1 - Solicitud de cancelación de vacaciones del señor Federico Chacón Loaiza para el 22 de enero del 2021.

Informa el señor Federico Chacón Loaiza que mediante acuerdo 006-002-2021, de la sesión ordinaria 002-2021, celebrada el 14 de enero del 2021, informó al Consejo de su solicitud presentada a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para la autorización correspondiente para disfrutar de vacaciones los días 22 y 29 de enero del 2021.

No obstante, deben preparar la presentación que realizarán en una audiencia a la que han sido convocados por la Asamblea Legislativa para el 26 de enero del 2021, por lo que hace del conocimiento del Consejo que no tomará las vacaciones solicitadas para el día 22 de enero del 2021.

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

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

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

ACUERDO 003-004-2021

CONSIDERANDO:

- I. Que mediante acuerdo 006-002-2021, de la sesión ordinaria 002-2021, celebrada el 14 de enero del 2021, el señor Federico Chacón Loaiza, Presidente del Consejo, informó al Consejo de su solicitud a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para la autorización correspondiente para disfrutar de vacaciones los días 22 y 29 de enero del 2021.
- II. Que mediante correo electrónico del 21 de enero del 2021, el señor Chacón Loaiza hace del

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

conocimiento del Consejo que no tomará las vacaciones solicitadas para el día 22 de enero del 2021, por cuanto deben preparar la presentación que realizarán en una audiencia a la que han sido convocados por la Asamblea Legislativa, para el 26 de enero del 2021.

- III. Que por medio del oficio 00557-SUTEL-CS-2021, del 21 de enero del 2021, el señor Chacón Loaiza comunica a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos su decisión de no tomar vacaciones el día 22 de enero del 2021.

**POR TANTO,
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:**

1. Revocar parcialmente lo dispuesto en el acuerdo 006-002-2021, de la sesión ordinaria 002-2021, celebrada el 14 de enero del 2021, en el cual se da por conocida la solicitud del Federico Chacón Loaiza, para disfrutar de vacaciones los días 22 y 29 de enero del 2021.
2. Dar por recibida la información del señor Chacón Loaiza de que tomará como vacaciones únicamente el viernes 29 de enero del 2021 y que procederá a informar a la Junta Directiva de su decisión de laborar el día 22 de enero de 2021 y no tomar el día de vacaciones.
3. Solicitar a la Unidad de Recursos Humanos y a la Unidad de Finanzas de la Dirección General de Operaciones tomar nota de la revocación parcial del acuerdo 006-002-2021, de la sesión ordinaria 002-2021, celebrada el 14 de enero del 2021.
4. Remitir el presente acuerdo a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para lo correspondiente.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

3.2 - Solicitud al Ministerio de Educación Pública para que se lleven a cabo aclaraciones sobre comparecencia en la Asamblea Legislativa el día 20 de enero del 2021.

De seguido, informa la Presidencia que en la sesión N° 76 del Plenario Legislativo, celebrada el miércoles 20 de enero del 2021, la señora Ministra de Educación Pública Guiselle Cruz Maduro, compareció en compañía del Viceministro Administrativo, señor Steven González y la Viceministra de Planificación y Coordinación, señora Paula Villalta Olivares, brindando información relacionada con la coordinación y aporte de los proyectos que desarrolla SUTEL, con financiamiento de FONATEL, a la educación pública costarricense.

De inmediato, la funcionaria Serrano Gómez explica detalladamente la propuesta de acuerdo, exponiendo cada considerando, de manera tal que se refleje la necesidad de ajuste a partir de lo expuesto por la señora Ministra.

La Presidencia consulta a los Asesores del Consejo si desean referirse al tema, a lo que señalan no tener observaciones.

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

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

La señora Hannia Vega Barrantes señala que ayer todos tuvieron la oportunidad de escuchar la audiencia de la señora Ministra, mientras la misma se desarrollaba se intercambió una serie de opiniones y sugerencias -vía chat-, en dicho mecanismo de comunicación el señor Chacón Loaiza y el equipo de colaboradores sugirieron hacerle aclaraciones a la señora Ministra, sugerencia que avala y aplaude para que esto se configure de forma clara y correcta.

No es usual y el formato tal vez sea novedoso para la señora Ministra, pero le parece importante, tal y como lo manifestó ayer en el chat, no limitarse a un único punto que contempla la propuesta, porque durante la audiencia ese no fue lo único que contestó en forma ambigua y que por la dinámica del plenario es oportuno pedirle que aclare.

Sobre este particular, considera importante indicar que si bien en el audio remitido por la funcionaria Serrano Gómez se escucha la respuesta de la señora Ministra a la Diputada Corrales, también cuando el Diputado Jiménez la interpeló, la señora Ministra dijo al menos dos afirmaciones parciales; puntualmente se le consultó porqué se había ampliado el plazo del Programa 3 para la entrega de equipos al mes de junio, si había alguna razón?, en ese espacio y reitera quizás por la misma dinámica, ella omitió responder que el Ministerio de Educación Pública participa y ha participado técnicamente en el análisis de las observaciones del cartel; que este inició su proceso de conformidad con lo planificado y como parte de un proceso de licitación, principalmente de esta envergadura, en la etapa de objeciones las tres instituciones saben que se debió trabajar en el análisis de dichas objeciones en forma colegiada, es decir, se participó al equipo del Ministerio de Educación Pública asignado por la propia Viceministra ante la solicitud de SUTEL. Siendo ese equipo quienes, en ese análisis conjunto, definieron o coincidieron técnicamente en el plazo.

Indica que para este tema, están los elementos técnicos que constan en el expediente y que el Consejo conoció en un informe que presentó la Dirección General de Fonatel, mismo que fue copiado la Ministras de MEP y MICITT. Es decir el oficio indicado en el plenario es posterior al trabajo realizado en forma conjunta por los equipos técnicos de las instituciones, el fiduciario y la Unidad de Gestión.

Pese a ello, indica que la señora Ministra manifestó que desconocía las razones; que Sutel le informó en enero, cuando se amplió el plazo, que había sido una decisión de Sutel; eso no solamente es incorrecto, sino que la omisión de la participación y las razones técnicas que el propio MEP dio, por transparencia, debió explicarlas, ya que estas se tomaron en consideración por parte de la Unidad de Gestión y del Banco, no de Sutel. Adicionalmente, solicita al equipo asesor integrado por los funcionarios Rosemary Serrano Gómez y Alan Cambroner Arce preparar esa línea de respuesta, ya que considera que le será consultado a Sutel el próximo martes en la audiencia prevista en la Asamblea.

El segundo tema que ella identifica es referente a los estudiantes desconectados; la señora Ministra omitió indicar a los Diputados Jiménez y Hernández, el aporte de Sutel respecto a las escuelas ya conectadas, así como a las condiciones en las que el MEP decidió que se conectaran desde el 2013 a la fecha y bajo las velocidades que regían en el plan nacional, las cuales no fueron modificadas por MICITT sino hasta el 2019, cuando ya se habían definido los contratos con los operadores, es decir, MICITT no actualizó dichas velocidades en tiempo y forma (cada 18 meses) provocando esto la acumulación de ajustes que Sutel instruyó realizar al Banco. Adicionalmente, la Ministra utilizó los datos de los 225 mil estudiantes, siendo lo correcto un total de 100 mil y un resto, ya que tal como consta en la ficha de la nueva meta, la primer cifra

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

dada por el MEP de 500.000 no era correcta, por que faltaba la depuración de los hogares ya beneficiados en el proyecto de Hogares Conectados.

Considera por tanto, que es importante aclarar estos temas, por cuanto a los señores Diputados, la prensa y a la gente le puede quedar una interpretación de que efectivamente en el país no solamente no se han conectado hogares, ni escuelas con recursos de Fonatel, sino que el MEP no forma parte como corresponsable del cumplimiento de la meta, pero SUTEL abrió los espacios en la etapa cartelería y en la subsiguientes; considera que si bien la señora Ministra indicó no tener conocimiento, su equipo asignado además forma parte de las soluciones.

Respecto al tema de Red Educativa del Bicentenario (REB), siendo materia que los otros colegas del Consejo se han especializado y lideran, manifiesta que ella se pliega a sus consideraciones, en el tanto coincide con aprovechar el espacio para que se aclaren estos temas en el plenario legislativo, de previo a la audiencia de los Miembros del Consejo, de forma tal que el Consejo no necesite hacer estas aclaraciones en Comisión.

El señor Camacho Mora señala que le parece importante aclarar que el Consejo de Sutel ha manifestado su compromiso con la Red Educativa del Bicentenario, es un proyecto de 2372 centros educativos y la misma Sutel ha indicado que para el año 2021 se compromete a dar servicio a 516 centros educativos.

Considera importante que la señora Ministra lo indique al plenario y haga las correcciones respectivas. Agrega que ayer mismo se comunicó vía WhatsApp con la señora Viceministra de Educación, Paula Villalta Olivares y le hizo saber el error en el que incurrió la señora Ministra, que está seguro de que fue involuntario y la señora Viceministra quedó en hacerle saber a la señora Ministra, pero sin embargo, considera que hay que enfatizar el asunto y enviarle la nota, de tal forma que este quede completamente aclarado a los señores diputados.

El señor Chacón Loaiza indica que todos los temas mencionados por la señora Vega Barrantes son importantes de aclarar y por un asunto de forma, hay que ajustar el acuerdo para que no se vea como un popurrí de cosas, que quede claramente estructurado, de modo tal que no se diluya la importancia de los temas.

Se había propuesto enviar copia a los señores Diputados que participaron en la audiencia, pero considera que se vería como algo defensivo y se esperaría que sea la señora Ministra quien les haga la aclaración.

La señora Hannia Vega Barrantes opina que para ella, la forma apropiada es que sea la señora Ministra quien haga la aclaración y con ello evitar que se interprete que SUTEL está politizando el tema. Como contraparte técnica, SUTEL está solicitando una aclaración dándole ese espacio a la propia Ministra; si al lunes ella no lo puede hacer por la dinámica propia del plenario, en la comparecencia del martes se puede responder con tranquilidad porque ya se le ha informado previamente. Considera que remitir el oficio es dar el espacio, es un tema de cortesía y al tenerlo por escrito, se puede presentar constancia de que primero se le solicitó. Si el tema crece, Sutel tendría la propiedad para indicarle a los señores diputados que lo que obtuvieron fueron respuestas parciales.

Se deja constancia de que se retira de la sesión la funcionaria Serrano Gómez, para realizar los ajustes a la propuesta de acuerdo y volverlo a circular entre los señores Miembros del Consejo.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

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

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

ACUERDO 004-004-2021

CONSIDERANDO QUE:

- I. De conformidad con la moción aprobada en la Asamblea Legislativa, en la sesión ordinaria número 7, celebrada el jueves 5 de noviembre del 2020, se convocó a comparecer a la señora Ministra de Educación Pública Guiselle Cruz Maduro, quien compareció ante los Señores y Señoras Diputadas.
- II. En la sesión plenaria extraordinaria N° 76, celebrada el miércoles 20 de enero del 2021, la señora Ministra Guiselle Cruz Maduro, compareció ante las y los señores Diputados en compañía del Viceministro Administrativo, señor Steven González y la Viceministra de Planificación y Coordinación, señora Paula Villalta Olivares.
- III. Que según el acta extraordinaria N.º 76 de 20-1-2021, los señores y señoras Diputados realizaron consultas y plantearon propuestas que tienen relación con la coordinación y aporte de los proyectos que desarrolla SUTEL, con financiamiento de FONATEL, a la educación pública en coordinación con el Ministerio de Educación Pública.
- IV. El Diputado Wagner Jiménez Zúñiga señaló con respecto a: la asignación de computadoras para marzo, lo siguiente:

“... , señora ministra, yo quería preguntarle sobre las computadoras que se van a asignar, usted nos dijo en comisión que eran para marzo, las doscientas sesenta mil computadoras, y ahora los medios de comunicación publican que será en junio.

Me puede explicar, ¿por qué se dio el retraso de entrega de computadoras a los niños y jóvenes?”. Pág. 30

- V. La señora Ministra Guiselle Cruz Maduro, respondió:

“Y don Wagner precisamente con la entrega de computadoras en la mesa de trabajo MEP-Sutel-Micit, que inició desde julio del año pasado, tuvimos nosotros información tanto del IMAS, de los últimos datos en términos de conectividad y también en la entrega de las computadoras, de estas trescientas veinticuatro mil que hicimos todo el proceso con esta mesa y nos informó en un oficio el día 5 de enero, Sutel, de los retrasos en el término de la entrega de las computadoras debido a atrasos en el cartel a observaciones que hizo la Contraloría General de la República en el cartel, en el fideicomiso también y una observación de la Contraloría con respecto a que el cartel no se incluyó en Sicop.

Entonces, con mucho gusto le voy a hacer llegar los oficios que nos entregó Sutel a principio de la primera semana de enero. Pág. 30

- VI. Mediante oficio 00038-SUTEL-SCS-2021, del 5 de enero del 2021, la Superintendencia de

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Telecomunicaciones comunicó, entre otros interesados, a la Ministra Cruz Maduro el acuerdo 005-088-2020, de la sesión ordinaria 088-2020, celebrada el 17 de diciembre del 2020, que aprueba el Informe 11236-SUTEL-DGF-2020, del 17 de diciembre del 2020, mediante el cual la Dirección General de Fonatel informa sobre los avances y situación del “Concurso No.001-2020, Contratación de dispositivos de acceso a internet en el marco del Programa de Centro Públicos Conectados para dotación a instituciones beneficiarias, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones”, mismo que permite proveer al Ministerio de Educación Pública de 86 812 equipos de cómputo, de acuerdo con la Meta 9 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT), modificada por el MICITT en setiembre del 2020.

- VII.** En dicho informe se refiere a las reuniones conjuntas (entidades participantes) realizadas para atender las objeciones al cartel, entre las que se incluían aquellas relacionadas con los plazos, según se indica en la tabla extraída del Informe de cita, página 5., así como la actualización del cronograma.

Tabla 3: Resumen de reuniones conjuntas de los equipos técnicos

Fecha	No. Minuta	Entidades participantes	Temas tratados
9/11/2020	100-20	SUTEL, MEP, UG del Fideicomiso	Revisión de consultas recibidas sobre la publicación del cartel.
12/11/2020	101-20	SUTEL, MEP, BNCR, UG del Fideicomiso	Revisión de objeciones al cartel presentadas ante la CGR recibidas.
13/11/2020	102-20	SUTEL, MEP, BNCR, UG del Fideicomiso	Revisión del borrador de respuestas a las objeciones al cartel presentadas ante la CGR.

- VIII.** En cuanto la referencia de la objeción al cartel sobre la inclusión en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), en el Informe de cita, página 7, se indica:

“La Dirección de Bienes y Contratación Administrativa del Ministerio de Hacienda mediante oficio DGABCA-NC-0487-2020 del 11 de diciembre de 2020, atiende la consulta planteada por el Fiduciario, donde se destaca lo siguiente:

(...) “Valoradas las circunstancias particulares del caso, esta Dirección General en su condición de rector en el uso de medios electrónicos aplicados a la contratación administrativa conforme al 148 del RLCA, se abstiene de emitir criterio favorable para la contratación indicada, toda vez que no considera procedente la aplicación al fideicomiso, del inciso a) del artículo 9 del Reglamento para la utilización del Sistema Integrado de Compras Públicas “SICOP”6, por no estar sujeto a la Ley de Contratación Administrativa ni consecuentemente a la obligación del uso del SICOP, en sus contrataciones.”(...) El resaltado es nuestro.

Con base en lo anterior, el fideicomiso deja constancia del criterio del Ministerio de Hacienda en el expediente del concurso, con el fin de cumplir con lo indicado por la CGR en su respuesta a los recursos de objeción (R-DCA-01251-2020):

(...) “que la Administración acredite si se encuentra ante alguno de los supuestos del numeral 9 del Decreto Ejecutivo No. 41438-H del 12 de octubre del 2018 “Reglamento para la utilización del sistema integrado de compras públicas “SICOP”” y en caso de que corresponda al inciso a), incorpore al expediente de la contratación los documentos emitidos por la autoridad competente, en los que se demuestre que el referido fideicomiso se encuentra autorizado para

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

promover el concurso fuera del SICOP" (...) El resaltado es nuestro.

- IX.** La Diputada María José Corrales Chacón señaló con respecto a la conexión a internet en los centros educativos, disponibilidad de equipo para los estudiantes (tablets y computadoras portátiles) y Hogares conectados en la región Huetar Norte y zonas costeras, lo siguiente:

“Más aún cuando cerca del trece por ciento de los centros educativos no disponen de conexión a Internet y de los que sí la tienen casi la mitad lo hacen con anchos de banda sumamente limitados”. Pág. 32

(...)

“Y yo al menos también desconozco si la política de la red consultiva del bicentenario se encuentra terminada, tenía que estar finalizada en diciembre, pero no sabemos qué ha sucedido al respecto, y esto a pesar de que tanto Sutel como la Fundación Omar Dengo remitieron la información que era la requerida para la conclusión de la política”. Pág. 32

(...)

“Y lo que yo me pregunto también es qué van a hacer o qué acciones han estado tomando para que estos noventa y un mil estudiantes se reinserten a sus estudios. ¿Ya han pensado en los productos o esas herramientas informáticas?, ¿tienen ya la disponibilidad de conectividad?, ¿han pensado en lo que preguntaba el diputado Jiménez con las tablets o las portátiles, para poder fomentar que estos estudiantes regresen a las aulas? Pág. 33

(...)

Para el inicio del curso lectivo 2021, ¿dispondrán la totalidad de los centros educativos de la conexión a Internet con la banda de ancha necesaria de al menos quince megabytes por segundo?, ¿tendrán la misma posibilidad las escuelas unidocentes para arrancar las clases presenciales?

¿Cuántos hogares de la región Huetar Norte y de las zonas costeras formarán parte del programa Hogares Conectados en este primer trimestre del año? Pág. 33

- X.** La señora Ministra Guiselle Cruz Maduro, respondió:

“Con respecto al tema de las metas de la red educativa del bicentenario y mencionaba que la red educativa del bicentenario en este momento el cartel para la adjudicación del proceso de donde más de dos mil centros educativos está en la Contraloría General de la República, nos falta una segunda parte de la red educativa por una cuestión presupuestaria esa segunda parte la tratamos de incluir en algún momento a través de la mesa de trabajo con Sutel no ha sido posible porque el mismo Sutel nos ha indicado que no tiene capacidad para atender los dos mil quinientos centros educativos y no solo quinientos dieciséis y ha sido una discusión importante en ese sentido.

... “ Pág. 35 y 36. (El destacado es intencional)

- XI.** Mediante oficio N° MICITT-DM-OF-1121-2020, de fecha 16 de diciembre del 2020, el MICITT certifica a la Contraloría General de la Republica que mediante oficio MICITT-DVT-OF-097-2020, de fecha 16 de marzo del 2020, se le indicó a SUTEL que mediante oficio DVM -PICR-

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

0050-02-2020, de fecha 25 de febrero del 2020, suscrito por la señora Paula Villalta Olivares, Viceministra de Planificación Institucional y Coordinación Regional del Ministerio de Educación Pública, el MEP determinó la asignación de 2.139 Centros Educativos a la Fundación Omar Dengo y un total de 2.394 Centros Educativos con cargo a FONATEL dentro del Programa de la Red Educativa del Bicentenario. (Se adjunta Certificación del MICITT).

- XII.** Mediante oficio MICITT-DM-OF-1108-2020, de fecha 11 de diciembre del 2020, dirigida a los señores Miembros del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y la señora Guiselle Cruz Maduro, Ministra de Educación, la Ministra del MICITT, señora Paola Vega Castillo, informa en referencia al cumplimiento de la disposición conjunta 4.3 (MICITT/SUTEL) del informe N° DFOE-IFR-IF-00001-2020 de la Contraloría General de la República señala en referencia a la “Red Educativa del Bicentenario”, lo siguiente:

“ ...

8. Que, dada la magnitud de la iniciativa y la cantidad de recursos requeridos para su implementación, en aras de alcanzar en el menor tiempo posible los objetivos trazados, el MEP tomó la decisión de optar por dos fuentes de financiamiento, mediante un despliegue en dos ejes FOD y FONATEL.
9. Que el eje FOD sería atendido con recursos del presupuesto nacional que serían trasladados por parte del MEP a la Fundación Omar Dengo bajo el amparo del Convenio Marco de Cooperación entre el MEP y la FOD; y el eje FONATEL se financiará con los recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones administrado por SUTEL.
10. Que conscientes del horizonte temporal del actual PNDT, pero también de la apremiante situación en la que se encuentra el país y en atención a lo establecido en la LGT en su transitorio VI, se ha considerado dentro del proceso de formulación la posibilidad de dar continuidad a esta iniciativa en el próximo PNDT.
11. Que desde la visión de la política pública se busca contar con un Programa 5 que englobe la totalidad de la Red Educativa del Bicentenario, a partir de un alcance definido para el PNDT vigente y que se le pueda dar continuidad en el próximo PNDT.
12. Que en atención al artículo 38 de la LGT y en aras de garantizar que SUTEL cuente con el respaldo suficiente para llevar a cabo los estudios de factibilidad jurídica requeridos en el menor plazo, es que la Rectoría considera ajustar en el PNDT vigente el Programa 5.
13. Que como resultado del trabajo de coordinación y articulación, la propuesta que se estará incluyendo en el PNDT 2015-2021 corresponde a la modificación del Programa 5, mediante la definición de un nuevo nombre, alcance, objetivo, resultado y el ajuste a la meta 14 y la inclusión de la meta 44, ...” (El destacado es intencional)

- XIII.** Mediante acuerdo 002-087-2020, del 15 de diciembre del 2020, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, resolvió:

“PRIMERO: Dar por recibidos los oficios MICITT-DM-OF-1108-2020 de la Ministra de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y MICITT-DVT-OF-345-2020 del Viceministro de Telecomunicaciones, ambos del 11 de diciembre de 2020 y el oficio MICITT-DVT-OF-347-2020 del 14 de diciembre de 2020, del Viceministerio de Telecomunicaciones.

(...)

TERCERO: Solicitar al señor Federico Chacón Loaiza, en su condición de presidente del Consejo, emita la certificación de cumplimiento, según los “Lineamientos Generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría” (R-DC-144-2015).

(...)

SÉTIMO: Instruir al Fiduciario del Fideicomiso BNCR-SUTEL GPP la realización de los ajustes

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

financieros y operativos que correspondan, así como, la suscripción de las adendas a los contratos con los proveedores de servicios de telecomunicaciones, para avanzar con la mayor celeridad en el cumplimiento de la meta 14 del Plan Nacional de Desarrollo de Telecomunicaciones, recientemente modificado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones. ...”. (El destacado es intencional)

- XIV.** Mediante oficio 00038-SUTEL-SCS-2021, del 5 de enero del 2021, la Superintendencia de Telecomunicaciones informa al Ministerio de Educación Pública sobre el proceso de contratación de los equipos de cómputo, según lo considerandos VI y VII.
- XV.** A través del Programa Hogares Conectados de Fonatel, se ha dado acceso a 243.240 menores en edad escolar en todo el país, que tiene internet y una computadora portátil en su casa, con subsidio de Fonatel. Este programa alcanza un total de 147.795 hogares conectados a noviembre de 2020.

EN CONCLUSIÓN

Con fundamento en lo anterior, se concluye que en cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad definidos en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones ha participado en las mesas de trabajo con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y el Ministerio de Educación Pública, aportando los insumos técnicos requeridos para la definición y ampliación de las meta en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021, que ha permitido desarrollar proyectos en conjunto con el MEP, tales como: ampliar la cobertura de los Hogares con estudiantes a internet y computadora, iniciar el proceso de licitación pública para la compra de 86 012 computadoras y tablets y la habilitación para ejecutar la Red Educativa del Bicentenario con recursos de FONATEL. Además, se cuenta con un aporte directo al sector educativo público, a través de los programas en ejecución, según se detalla a continuación:

Aporte del FONATEL a la educación	
Centros educativos con Internet	Centros educativos con dispositivos
1.286	335
Menores en los hogares conectados	
243.240	
Estudiantes usuarios de las Zonas Internet Inalámbrico	Dispositivos entregados a centros educativos
409.402	26.388

Fuente: <https://www.sutel.go.cr/pagina/avance-de-los-proyectos-de-fonatel>. Datos a noviembre 2020.

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

1. Reiterar el compromiso del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones de apoyar el proyecto denominado Red Educativa del Bicentenario, atendiendo 2.372 centros educativos, de los cuales 516 será conectados en el año 2021.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

2. Solicitar respetuosamente a la señora Guiselle Cruz Maduro, Ministra de Educación Pública, ampliar la información y aclarar ante el Plenario Legislativo, en la próxima comparecencia, el aporte de FONATEL al Ministerio de Educación Pública y al sector educativo público del país, así como el trabajo y compromiso de esta Superintendencia de Telecomunicaciones manifestado en las mesas de trabajo conjuntas SUTEL/MEP/MICITT, así reconocido en los oficios; N° MICITT-DM-OF-1121-2020, de fecha 16 de diciembre 2020 y MICITT-DM-OF-1108-2020 de fecha 11 de diciembre del 2020. Además, la ampliación de las metas del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021, que permite ampliar la cobertura de los hogares con internet y computadora, y el aporte a través de una licitación pública para la compra de 86 012 computadoras y tablets y la conexión de los servicios a los centros educativos con financiamiento de FONATEL.
3. Notificar a la señora Guiselle Cruz Maduro, Ministra de Educación Pública y a la señora Paula Villalta, Viceministerio de Educación Pública, el presente acuerdo.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

Se une a la sesión la funcionaria Mariana Brenes Akerman, Jefa de la Unidad Jurídica, para exponer los siguientes tres temas.

3.3 - Informe sobre el recurso de reposición interpuesto por Karla Arroyo Vega contra el acuerdo 025-058-2020.

Informa la Presidencia que se recibió el oficio 124-SUTEL-UJ-2021, del 06 de enero del 2021, mediante el cual la Unidad Jurídica informa sobre los resultados del análisis efectuado al recurso de reposición interpuesto por Karla Arroyo Vega contra el acuerdo 025-058-2020, de la sesión ordinaria 058-2020, celebrada el 20 de agosto del 2020.

Procede la funcionaria Brenes Akerman a contextualizar el tema. Señala que mediante el acuerdo 025-058-2020, de la sesión ordinaria 058-2020, celebrada el 20 de agosto del 2020, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acordó el nombramiento de la señora Melissa Muñoz Ramírez en la plaza código 62215, Gestor Técnico en Regulación (Derecho) de la Dirección General de Calidad, nombramiento por tiempo indefinido.

Indica que del análisis del recurso se concluye y recomienda al Consejo declarar sin lugar en todos los extremos el recurso de reposición interpuesto por la señora Karla Melissa Arroyo Vega, contra el acuerdo 025-058-2020.

La Presidencia consulta a los Asesores del Consejo si desean referirse al tema, a lo que señalan no tener observaciones.

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

La funcionaria Brenes Akerman hace ver la conveniencia de atender este tema a la brevedad, por

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

lo que recomienda adoptar el acuerdo correspondiente con carácter de firme, de conformidad con lo que establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

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

ACUERDO 005-004-2021

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 124-SUTEL-UJ-2021 del 06 de enero del 2021 mediante el cual la Unidad Jurídica informa sobre los resultados del análisis al recurso de reposición interpuesto por Karla Arroyo Vega contra el acuerdo 025-058-2020.
2. Emitir la siguiente resolución:

RCS-011-2021

**SE RESUELVE EL RECURSO PRESENTADO POR LA SEÑORA KARLA ARROYO VEGA
CONTRA EL ACUERDO 025-058-2020 DE LA SESIÓN ORDINARIA 058-2020.**

EXPEDIENTE: FOR-SUTEL-DGO-RHH-SLP-00001-2020

RESULTANDO

1. Mediante el oficio 07185-SUTEL-DGO-2020 del 12 de agosto del 2020, la Dirección General de Operaciones emitió el Informe de recomendación de nombramiento, concurso ordinario 01-2020, para ocupar la plaza 62215, clase Gestor Técnico, cargo Gestor Técnico en Regulación (derecho), ubicada en la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad.
2. Mediante el acuerdo 025-058-2020 de la sesión ordinaria 058-2020, celebrada el 20 de agosto del 2020, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acordó el nombramiento de la señora Melissa Muñoz Ramírez, cédula de identidad número 402100129 para ocupar la plaza por tiempo indefinido No. código 62215, de la clase de puesto de Gestor Técnico en Regulación (Derecho) de la Dirección General de Calidad.
3. El 27 de agosto del 2020, mediante correo electrónico, se le comunicó a la señora Karla Arroyo Vega el resultado del proceso de reclutamiento y selección del concurso 01-2020.
4. Mediante documento identificado con el NI-11854-2020, la señora Arroyo Vega interpuso ante esta Superintendencia un recurso de reposición contra el acuerdo 025-058-2020.
5. Que en atención al acuerdo 023-054-013 de la sesión ordinaria 054-2013 celebrada por el Consejo de la SUTEL el día 9 de octubre del 2013, los recursos en alza deben ser remitidos a la Unidad Jurídica para la rendición del criterio jurídico requerido, de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública.
6. Que mediante oficio 00124-SUTEL-UJ-2021 del 06 de enero de 2021, se emitió el informe jurídico requerido de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227 (LGAP).

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

7. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

- I. Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del criterio jurídico rendido mediante oficio número 00124-SUTEL-UJ-2021 del 06 de enero de 2021, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor y que indica lo siguiente:

II. "ANÁLISIS DEL RECURSO POR LA FORMA

a) *Naturaleza del recurso*

La señora Arroyo Vega presentó un recurso de revocatoria o reposición, al que le aplica los artículos 342 a 352 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), por ser el capítulo relativo a los recursos ordinarios.

b) *Legitimación*

La señora Arroyo Vega se encuentra legitimada para recurrir el acuerdo del Consejo de la Sutel 025-058-2020 de la sesión ordinaria 058- 2020 celebrada el 20 de agosto del 2020, ya que posee un interés legítimo sobre el tema, de conformidad con el artículo 275 de la LGAP.

c) *Representación*

El recurso fue interpuesto directamente por la señora Arroyo Vega, según se desprende de su escrito de presentación del recurso.

d) *Temporalidad del recurso*

El acuerdo recurrido fue notificado vía correo electrónico el día 27 de agosto del 2020 y el recurso de reposición fue remitido vía correo electrónico el día 02 de setiembre del mismo año.

Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto y la de interposición del recurso de reposición, con respecto al plazo de tres días para recurrir otorgado en el artículo 345 de la LGAP, se concluye que el recurso se presentó dentro del plazo legal establecido.

III. ARGUMENTOS DEL RECURSO

En síntesis, los argumentos de la señora Arroyo Vega en su recurso de reposición son:

- 1. La no entrega del expediente del concurso por parte de Recursos Humanos la colocó en una situación evidente de indefensión, porque no tiene forma de conocer todos los documentos que están en el expediente por ser información confidencial del proceso manejado por Recursos Humanos; tampoco tiene cómo conocer los criterios utilizados para la selección de los postulantes para los efectos del presente concurso.*
- 2. Según lo indicado en el Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS), artículo 31- Participación de los (as) funcionarios (as): Los(as) funcionarios(as) que pertenecen a la Institución, gozarán en todos los casos, de prioridad en igualdad de condiciones; e indica que eso no lo están aplicando en su caso.*
- 3. Que su experiencia laboral en la institución es de 18 meses (plaza de Gestor Técnico en Regulación) en la Unidad Administrativa de Calidad de Redes de la Sutel, por cuanto su*

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

experiencia específica en materia de telecomunicaciones, como atención de reclamaciones, entre otros, y que la misma no fue tomada en consideración por parte del Consejo, violentando de esta manera el derecho de prioridad de los funcionarios que pertenecen a la institución, indicado en el artículo 31 del RAS.

4. *La candidata indica que las dos prórrogas de nombramiento realizadas, más la extensión de la segunda, muestran que cumple a cabalidad con lo que se requiere para desempeñar el puesto, idoneidad, y el aporte positivo que ha tenido la Dirección de Calidad, gracias a su desempeño laboral.*
5. *Que la experiencia laboral de la candidata electa, según el oficio 06854-SUTEL-DGO-2020 del 3 de agosto de 2020 no es conforme a las tareas desempeñadas en la Unidad de Calidad de Redes, dado que se desprende que la experiencia de la candidata electa no es en torno a dichos temas que, de acuerdo con las bases del concurso, es requisito indispensable. Por lo tanto, considerando que la candidata electa no presenta las calidades requeridas en cuanto experiencia según lo solicitado por medio de las bases establecidas para este concurso, no hay razón para que la misma cuente con la puntuación total de este rubro.*

IV. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

Estima esta Unidad Jurídica que, como primer aspecto, es necesario revisar si dentro del procedimiento administrativo de nombramiento, concurso 01-2020, se han cumplido a cabalidad con los principios procesales, mismos que se deben salvaguardar en aplicación del principio de legalidad y del derecho del administrado a un debido proceso.

El artículo 136, incisos a) y b) de la LGAP, establece que deberán ser motivados con mención, al menos sucinta de sus fundamentos, los actos administrativos que impongan obligaciones, o que limiten, supriman o denieguen derechos subjetivos e igualmente, los que resuelvan recursos. La motivación, cuando así lo exige la ley, no constituye en consecuencia, una mera formalidad, sino un requisito sustancial, cuya finalidad es que la Administración no sólo se ajuste al principio de legalidad y sea objetiva al tomar una decisión particular, alejándose de la arbitrariedad, sino también que el interesado conozca las razones de tal proceder, es decir, cuál es el fundamento y justificación de su contenido. Caso contrario, el acto administrativo se presentaría extrínsecamente arbitrario.

La motivación, por lo tanto, es un requisito formal del acto administrativo que suprime derechos subjetivos y se traduce en la fundamentación fáctica y jurídica con que la Administración justifica la legalidad y oportunidad del acto que adopta y normalmente se exterioriza en los considerandos del acto. La motivación de las actuaciones de la Administración es un requisito que posee un profundo raigambre constitucional, puesto que encuentra fundamento tanto en el principio de legalidad como en el derecho de defensa (artículos 11 y 39 de la Constitución Política y el voto de la Sala Constitucional N° 1522 de las 14:20 horas del 8 de agosto de 1991).

Al respecto, la Sala Constitucional ha señalado:

“(...) IV.- Sobre la motivación del acto administrativo: Reiteradamente ha dicho la Sala en su jurisprudencia que la motivación de los actos administrativos es una exigencia del debido proceso y del derecho de defensa, puesto que implica la obligación de otorgar al administrado un discurso justificativo que acompañe a un acto de un poder público que -como en este caso deniegue una gestión interpuesta ante la Administración. Se trata de un medio de control democrático y difuso, ejercido por el administrado sobre la no arbitrariedad del modo en que se ejercen las potestades públicas, habida cuenta que en la exigencia constitucional de motivación de los actos administrativos se descubre así una función supra procesal de este instituto, que sitúa tal exigencia entre las consecuencias del principio constitucional del que es expresión, el principio de interdicción de la arbitrariedad de los actos públicos. V.- El concepto mismo de motivación desde la perspectiva constitucional no puede ser asimilado a los simples requisitos de forma, por

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

faltar en éstos y ser esencial en aquélla el significado, sentido o intención justificativa de toda motivación con relevancia jurídica. De esta manera, la motivación del acto administrativo como discurso justificativo de una decisión, se presenta más próxima a la motivación de la sentencia de lo que pudiera pensarse. Así, la justificación de una decisión conduce a justificar su contenido, lo cual permite desligar la motivación de "los motivos" (elemento del acto). Aunque por supuesto la motivación de la sentencia y la del acto administrativo difieren profundamente, se trata de una diferencia que no tiene mayor relevancia en lo que se refiere a las condiciones de ejercicio de cada tipo de poder jurídico, en un Estado democrático de derecho que pretenda realizar una sociedad democrática. La motivación del acto administrativo implica entonces que el mismo debe contener al menos la sucinta referencia a hechos y fundamentos de derecho, habida cuenta que el administrado necesariamente debe conocer las acciones u omisiones por las cuales ha de ser sancionado o simplemente se le deniega una gestión que pueda afectar la esfera de sus intereses legítimos o incluso de sus derechos subjetivos y la normativa que se le aplica." (Voto No. 6078-99 de las 15:30 horas de 4 de agosto de 1999)

Ahora bien, mediante el acuerdo 025-058-2020 recurrido, el Consejo de la Sutel aprobó el nombramiento de la señora Melissa Muñoz Ramírez, cédula de identidad número 4-0210-0129, para ocupar la plaza por tiempo indefinido código 62215, de la clase de puesto de Gestor Técnico en Regulación (Derecho) de la Dirección General de Calidad.

Como se ha dicho, tal disposición del Consejo fue emitida con base en el oficio 07185-SUTEL-DGO-2020 del 12 de agosto del 2020 mediante el cual la señora Norma Cruz Ruiz, jefa de la Unidad de Recursos Humanos y el señor Eduardo Arias Cabalceta, Director General de Operaciones someten a consideración del Consejo el informe de recomendación de nombramiento indefinido para ocupar la plaza por tiempo indefinido código 62215, de la clase de puesto de Gestor Técnico en Regulación (Derecho) de la Dirección General de Calidad. A su vez, dicho informe no se basa en una mera discrecionalidad de la Dirección General de Operaciones de esta Superintendencia, sino que se fundamenta en la recomendación realizada por los señores Glenn Fallas Fallas como Director General de Calidad y por el señor César Valverde Canossa, Jefe inmediato al puesto, esto mediante oficio número 06896-SUTEL-DGO-2020.

Este último oficio, proporciona de forma clara y detallada la justificación de selección efectuada e indica expresamente que se selecciona a la señora Melissa Muñoz Ramírez, quién demostró un desempeño destacado y sobresaliente durante las fases del proceso, siendo la candidata que obtuvo los mejores resultados y la que cumple con los requisitos solicitados para el puesto por las siguientes razones:

- "1) Cuenta con la preparación académica requerida para el puesto, ya que en el año 2017 se graduó con honores de la Licenciatura en Derecho en la Universidad de Costa Rica, mismo año en que logró la incorporación al Colegio de Abogados; además, ha llevado capacitaciones adicionales en derecho procesal civil y contencioso administrativo. De igual forma, el año pasado se certificó como Mediadora y conciliadora por parte del Colegio de Abogados y el Centro de Arbitraje y Mediación CAM.*
- 2) Cuenta con experiencia en labores similares a las que desarrollará en SUTEL, toda vez que, desde el año 2016, ha trabajado materias relacionadas con el derecho administrativo, contencioso, constitucional, regulatorio, entre otras, además tiene conocimientos en Lesco, la cual es de valor agregado para brindar un mejor servicio a los usuarios con discapacidad auditiva, todo lo anterior resulta de interés para el diario desempeño de las funciones propias del puesto requerido para la Unidad Administrativa de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad.*
- 3) Durante la evaluación técnica, la señorita Muñoz Ramírez acreditó contar con el conocimiento suficiente y necesario, relacionado con la admisibilidad y trámite de procedimientos administrativos con énfasis a los relativos a la protección de los derechos de los usuarios finales, así como conocimiento y aplicación de la normativa especial como la ley General de*

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Telecomunicaciones y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final.

- 4) *Obtuvo un buen desempeño durante el proceso de reclutamiento, con la mejor calificación de 82,1% distribuido de la siguiente forma: entrevista técnica 24%, prueba técnica oral 30, 8% y entrevista por competencias 27, 3%, tal y como se señaló en el oficio 6668- SUTEL- DGC- 2020 del 28 de julio del 2020 y*
- 5) *Cuenta con las competencias laborales valoradas para el puesto, toda vez que demostró poseer alta atención al detalle, ya que lleva sus propios controles para minimizar errores, capaz de trabajar en equipo, alto grado de servicio al cliente tanto interno como externo, muestra alto sentido de organización y esfuerzo, así como flexibilidad y buena actitud de cara a nuevas tareas.”*

De esta forma, no cabe duda de que, dentro de ambos oficios de recomendación citados, existe un análisis objetivo de los aspectos que resultan fundamentales para la toma de decisión por parte del Consejo y que además, dichos oficios abarcan todos los elementos estipulados en el Procedimiento de nombramiento utilizado.

En este sentido, a criterio de la Unidad Jurídica, el análisis efectuado resulta suficiente y completo para garantizar no sólo la idoneidad de la persona nombrada en la plaza que ocupa este concurso, sino que también se garantiza el apego a las bases de este y al procedimiento y reglamentación aplicables.

Ahora, resulta necesario que esta Unidad Jurídica, en el ejercicio de sus funciones administrativas, proceda a valorar los argumentos expuestos en el recurso de la señora Arroyo Vega con el fin de no dejar de tutelar su derecho de defensa.

A. Sobre las Bases del Concurso 01-2020

Respecto de este tema, la señora Karla Arroyo indica lo siguiente:

“El criterio de evaluación a seguir por parte de recursos humanos sería el siguiente: En una primera etapa de preselección de candidatos los predictores de formación académica tienen un peso de 30% (dividido de la siguiente forma tercer año universitario aprobado en Derecho, equivalente a 60 créditos Universitarios aprobados, valor 20%, Bachillerato en Derecho 30% o Licenciatura en derecho 40%) y la experiencia tiene un valor 60% (dividido en un 20% de 12 a 16 meses labores técnicas o asistenciales en cualquiera de las siguientes actividades, derecho administrativo, atención de consultas y quejas de usuarios sobre la posible afectación a sus derechos o investigación de criterios y jurisprudencia; deseable en resolución alterna de conflictos, un 40% de 16 a 20 en esas mismas labores o un 60% en el caso de 36 meses en labores técnicas o asistenciales en las funciones indicadas. Por mi experiencia profesional, sobre este rubro adquiriré la totalidad del valor, es decir un 60% por tener más de 36 meses en labores relacionadas con el cargo, incluyendo los 18 meses que tengo de experiencia específica en la Superintendencia de Telecomunicaciones y que las labores se centran en derecho administrativo, atención de consultas y quejas de usuarios sobre la posible afectación a sus derechos o investigación de criterios y jurisprudencia; así como la atención a las facilitaciones (resolución alternativa de conflictos), según se especifica en los documentos de certificación de funciones aportados (...).”

Sobre este aspecto, cabe indicar que de conformidad con lo establecido en las Bases del concurso 01-2020, las cuales fueron enviadas y puestas en conocimiento de todos los oferentes y público en general durante la publicación del mismo, la puntuación obtenida como resultado de los predictores estipulados en la fase de preselección no es acumulativa en la fase de evaluación.

En este sentido, vemos del expediente del procedimiento que a la señora Karla Arroyo sí le fue considerada su formación y experiencia y es por esta razón que ella quedó preseleccionada para

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

continuar en el proceso hasta su finalización.

Con respecto a este tema, la señora Arroyo Vega sigue indicando en el recurso que: “Hay otros aspectos muy importantes en mi formación profesional a los que no se les dio importancia, primero que soy Notaria Pública desde hace 4 años, lo cual complementa mejor mi formación como abogada y me permite tener una mayor agilidad en el tema de realización de prevenciones y el tema de la admisibilidad de los reclamos, así como sentido de responsabilidad, cuidado, análisis y orden en las funciones. De los concursantes, ninguno de los candidatos cuenta con este título, lo que me otorga una ventaja comparativa en la materia.”

De conformidad con las Bases del concurso (reglas inexorables del procedimiento de nombramiento), dentro del punto 5.1, se indicó que la formación deseable es licenciatura en derecho. No se establece dentro de este apartado que poseer especializaciones, maestrías u otros, le otorga puntos adicionales al candidato o candidata. De tal forma, ostentar el título de Notaria Pública no puede ser calificado o no puede ser sumado dentro del procedimiento de un concurso como el que nos ocupa y eso significa que la recurrente no obtiene una condición más favorable, tal y como lo pretende dentro del argumento.

Dentro de este mismo punto del desarrollo de su recurso la señora Arroyo indica:

(...) En el oficio 06854-SUTEL-DGO-2020 del 3 de agosto de 2020 se dice que se solicitaron las referencias laborales de la señora Melissa Muñoz Ramírez y que todas fueron buenas, pero no hay más información que diga en qué se desempeñó, las funciones que realizó, entre otros aspectos necesarios para analizar el tema de la experiencia. Se ve entonces que no existen los elementos para determinar si la experiencia de la señora Muñoz Ramírez es conforme a las tareas desempeñadas en la Unidad de Calidad de Redes y no hay claridad de que la experiencia de la candidata electa abarque los temas que se indicaron en las bases de selección. Y, en caso de que los hubiera, se me negó el acceso a dicha información de manera oportuna para contestar dentro del plazo señalado, violentando mi derecho de petición. Tampoco se detalla mayor cosa en el informe de recomendación realizado por la Unidad de Recursos Humanos para los miembros del Consejo, únicamente se dice que tiene experiencia en administrativo y en propiedad intelectual. Por lo anterior, y según lo indicado en el Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS), en el artículo 31- Participación de los (as) funcionarios (as): Los(as) funcionarios(as) que pertenecen a la Institución, gozarán en todos los casos, de prioridad en igualdad de condiciones; lo cual para mi caso, es evidente notar que, nunca se contó con igualdad de condiciones, pues no existe evidencia de que la candidata haya realizado la experiencia específica que se solicita en la base del concurso.(...)

Se reitera que, de conformidad con las Bases del Concurso (reglas aplicables), se debe tomar en consideración que el tema de experiencia es valorado por los analistas en la fase de preselección. Por lo tanto, según lo estipulado en la base de selección no es acumulativo en la fase de evaluación, situación que es de conocimiento de la candidata en las bases del concurso publicadas.

Por su parte, respecto a la aplicación del artículo 31 del Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS), que señala que “Los(as) funcionarios(as) que pertenecen a la Institución, gozarán en todos los casos, de prioridad en igualdad de condiciones”, se considera que dicho argumento no resulta de recibo ya que el proceso de preselección y evaluación se sujetan previamente a lo estipulado en la base de selección. Es decir, dentro del proceso, ser funcionaria actual, o en algún momento anterior, de la Sutel, no les confiere ventajas ni puntos adicionales en las evaluaciones que se realicen, respecto a los demás oferentes.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021**B. SOBRE LA NO ENTREGA DEL EXPEDIENTE COMPLETO DEL CONCURSO**

Respecto de este argumento, se transcribe en su totalidad con el fin de obtener total comprensión y contexto. De tal forma, la recurrente señala lo siguiente:

“El acuerdo del Consejo en el cual se acordó de forma unánime el nombramiento de la señorita Melissa Muñoz Ramírez, cédula de identidad número 4-0210-0129 me fue notificado en fecha jueves 27 de agosto de 2020, 3:45:54 p.m. por la señora Melissa Mora, el cual adjunto. Quería revisar el expediente del concurso, entonces en fecha lunes, 31 de agosto de 2020 al ser las 11:04 a.m. le solicité al compañero Emmanuel Rodríguez que me facilitara los documentos de dicho concurso. A lo cual, el funcionario me indicó a las 11:14 a.m. de ese mismo día que él no tenía acceso a esa información y le solicité a la señora Priscilla Calderón que por favor atendiera la gestión Seguidamente, ese mismo día al ser 11:28 a.m. se me indicó, por parte de la funcionaria lo siguiente: “Buenos días, Emma, yo me encargo, ¡Hola! Karla, con gusto te podemos dar acceso, sin embargo, los expedientes de los concursos debemos prepararlos para clasificar toda la documentación en lo que es público y lo que es confidencial, y para ello requerimos dedicación de tiempo completo. Hazme saber si es urgente la información para coordinar con doña Norma como proceder. Quedo atenta”. A lo cual, ese mismo lunes 31 de agosto de 2020 a las 12:19 p.m. indiqué lo siguiente: “Buenas tardes, Es que el acuerdo del Consejo se me notificó el jueves por la tarde, y tengo tiempo al miércoles (plazo 3 días) para poder referirme a la Resolución. (...)” indicando que necesitaba contar con esos documentos a la brevedad posible para revisar el expediente y ejercer mi derecho al recurso. (Destacado intencional). Que el martes 1° de setiembre a las 08:06 a.m. se me indicó por parte de la funcionaria lo siguiente: “Hola! Karla, vamos a gestionar lo que corresponde en cuanto este (sic) listo te lo haremos llegar el expediente. Saludos.”. Ante esta respuesta, me quedé un poco más tranquila porque la información iba a estar a tiempo antes de que venciera el plazo para la presentación del recurso, y les dije ese mismo martes 1° de setiembre de 2020 08:08 “Buenos días, De acuerdo, muchas gracias. Saludos.”. Luego, ese mismo martes 1° de setiembre al ser las 13:09 p.m. se me indicó por parte del Departamento de Recursos Humanos, lo siguiente: “Buenas tardes, Estimada Karla, en atención a lo solicitud del expediente del concurso 01-2020, le informamos que debido a las tareas que se requieren para clasificar la información contenida en el mismo se imposibilita entregarlo el día de hoy, en caso que requieras alguna documentación específica y que la tengas identificada nos puedes indicar puntualmente cuales documentos son para prepararlo y remitirlos lo antes posible. En lo que respecta a la copia del expediente del concurso 01-2020 estimamos tenerlo listo el viernes. Saludos”. (Destacado intencional)

Que el día 1° de setiembre de 2020, al ser las 16:18 p.m. la funcionaria de Recursos Humanos, Priscilla Calderón me remitió un correo indicando lo siguiente: “Buenas tardes, Karla, en relación con lo solicitado en correo previo, adjunto los documentos de referencia que puedes consultar, me queda pendiente el archivo que se adjunta al oficio 07185-SUTEL-DGO-2020. Saludos”. En dicho correo se adjuntaron los siguientes documentos: Recomendación de selección Gestor Técnico en derecho. Notas de entrevistas de Gestor Técnico Jurídico. Remisión de Informe concurso 01-2020. Oficio de recomendación. Informe de nómina concurso 01-2020. Recomendación de selección Gestor Técnico en derecho.

Ese mismo día al ser las 16:24 p.m., se me envió nuevamente el mismo correo con la información anteriormente indicada. A lo que al ser las 20:50 p.m. se respondió por mi parte, diciendo: “Buenas noches, Muchas gracias. Saludos”. (...)

Esta situación, me colocó en una situación evidente de indefensión porque no tengo forma de conocer todos los documentos que están en el expediente por ser información confidencial del proceso manejado por el Departamento de Recursos Humanos, tampoco tengo cómo conocer los criterios utilizados para la selección de los postulantes, las notas de los exámenes ni ninguna otra información de relevancia, para los efectos del presente concurso. En este sentido, mi

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

derecho de defensa se ve perjudicado al no poder acceder a la documentación referente a otros participantes para argumentar mi disconformidad con el resultado obtenido en el concurso de referencia. (...)

De conformidad con lo estipulado en el artículo 72 del RAS, la Unidad de Recursos Humanos cuenta con tres días hábiles a partir de la solicitud recibida, para atender lo requerido. Sin embargo, para que la recurrente contara con todo lo necesario, se observa dentro de la documentación a la que esta Unidad tiene acceso para la elaboración del presente informe, que mediante el correo electrónico del 1 de setiembre la señora Norma Cruz, le indicó a la ahora recurrente lo siguiente:

“Como le indica Priscila tenemos algunas limitaciones técnicas para darle acceso a todo el expediente del concurso; sin embargo, si usted nos indica la lista de documentos que requiere inicialmente, antes del viernes, se los hacemos llegar para lo que usted requiera. Me disculpo por el atraso, pero solo indicarle a Priscilla lo que necesite y le será enviado a la brevedad”.

Así, vemos también que el 01 de setiembre la señora Arroyo respondió mediante correo electrónico, lo siguiente:

“Muchas gracias. ¿Cuál sería la información confidencial dentro del expediente? Es que requiero la siguiente información: • Desglose de mis calificaciones. • Desglose de las calificaciones de la persona que quedó en el puesto.

Mis exámenes calificados. • El informe de recomendación de la DGC y de RH. De esta información, no sé cuál es confidencial, y cual me puede hacer llegar el día de hoy ya que hasta el día de mañana tengo plazo para referirme a la resolución”.

Dicha información le fue remitida un día después de recibida la solicitud. Es decir, el 02 de setiembre del 2020, por la funcionaria de Recursos Humanos, señora Priscilla Calderón Marchena.

Como puede observarse, un día posterior, se le suministró a la recurrente toda la información que ella expresamente requirió dado que no se había hecho a esa fecha la gestión con la Unidad de Gestión Documental, de registrar en el expediente digital del concurso, la confidencialidad de los datos personales de todos los otros oferentes y porque de conformidad con el artículo 12 del RAS “Las pruebas y sus resultados tendrán el carácter de información confidencial y serán de uso exclusivo de Recursos Humanos y tendrán una vigencia máxima de tres años, contados a partir de su realización.” Por tanto, no se podía dar el libre acceso al expediente completo porque existen datos sensibles a los que no es posible acceder ni siquiera por parte de los mismos participantes del concurso.

De tal forma, esta Unidad considera que no existe la indefensión alegada y por lo tanto, no resulta de recibo su alegato.

C. SOBRE LA EVALUACIÓN POR COMPETENCIA

Al respecto la interesada indica:

“En 06854-SUTEL- DGO- 2020 del 3 de agosto de 2020 donde se establecen los resultados de la evaluación por competencias, se dijo lo siguiente:

Por lo que, se aprecia que en términos porcentuales la evaluación de competencias brindó el mismo resultado de 51.3%. Lo que en igualdad de condiciones según el artículo citado del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Árese, debe brindársele prioridad al

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

funcionario interno.”

Como puede observarse en el recuadro, la recurrente se refiere solo a una parte de la evaluación, no a la evaluación total.

En el informe 06854-SUTEL-DGO-2020 que menciona la señora Arroyo, se registran todas las evaluaciones según se observa en el cuadro siguiente que consta dentro del expediente administrativo del procedimiento:

De lo anterior se desprende que sí hay coincidencia en la evaluación que corresponde a la entrevista técnica y por competencias, entre la recurrente y la candidata seleccionada. Sin embargo, en la calificación total, la candidata seleccionada obtiene un resultado final 82,1% y la recurrente un 77,8%; por tanto, la calificación obtenida por la persona seleccionada es superior, por lo que no resulta aplicable en este caso lo estipulado en el artículo 31 del RAS que señala en el párrafo final: “Los(as) funcionarios(as) que pertenecen a la Institución, gozarán en todos los casos, de prioridad en igualdad de condiciones”. Lo anterior, por cuanto la recurrente, aunque es funcionaria interna, no se encuentra en igualdad de condiciones, ni es superior su calificación con respecto a la persona externa seleccionada en esta ocasión. De tal forma, el reproche no resulta admisible.

D. SOBRE LAS PRÓRROGAS DEL NOMBRAMIENTO

Finalmente, como argumento, la señora Arroyo Vega señala que es importante que se tomen en consideración las prórrogas al nombramiento que ella venía ocupando dentro de la Dirección. En este sentido, la recurrente indica:

“ (...)Que las dos prórrogas de nombramiento realizadas, más la extensión de la segunda, muestran que cumplo a cabalidad con lo que se requiere para desempeñar el puesto, idoneidad, y el aporte positivo que ha tenido la Dirección de Calidad, gracias a mi desempeño laboral, además tomando en cuenta las recomendaciones, me he preparado por medio de cursos y charlas virtuales en derecho administrativo, mostrando el interés por el puesto, por realizar las funciones con excelencia, y por cada vez aportar más a la Dirección.(...)”

Visto lo anterior, esta Unidad debe aclarar que con respecto a las prórrogas de nombramientos (las cuales son válidas y tienen fundamento jurídico), la evaluación de desempeño o las capacitaciones, de conformidad con lo estipulado en la base de selección, éstas no constituyen factores en sí mismos para seleccionar a la recurrente. Ya hemos indicado que, en la fase de preselección, sí le fue considerada la experiencia laboral y, por esa razón quedó preseleccionada para continuar a la fase de evaluación. Pero tal como lo quiere hacer ver la recurrente, las prórrogas a su nombramiento no pueden constituirse en un factor, según el procedimiento aplicado, para asignarle puntos adicionales en la calificación final. Para ello se consideran las evaluaciones establecidas en la base de selección de conformidad con el procedimiento vigente y aplicado.

Adicionalmente, con respecto a la experiencia laboral de la candidata electa, la recurrente alega particularmente que:

“(…) Que la experiencia laboral de la candidata electa, según el oficio 06854- SUTEL- DGO-2020 del 3 de agosto de 2020 no es conforme a las tareas desempeñadas en la Unidad de Calidad de Redes, dado que se desprende que la experiencia de la candidata electa no abarca temas en torno a dichos temas que de acuerdo con las bases del concurso se cita que es requisito contar con ella. Por lo tanto, considerando que la candidata electa no presenta las calidades requeridas en cuanto experiencia según lo solicitado por medio de las bases establecidas para este concurso, no hay razón para que la misma cuente con la puntuación total de este rubro, y en

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

igualdad de condiciones de mi persona, siendo demostrado que mi perfil profesional sí cumple con los requisitos descritos y la candidata electa no”.

Vemos que en la base de selección del concurso no se establece como requisito la experiencia laboral en temas de la Dirección General de Calidad o de la Unidad de Calidad de Redes. La base sí señala lo siguiente: “(...) experiencia en labores técnicas o asistenciales en cualquiera de las siguientes actividades, derecho administrativo, atención de consultas y quejas de usuarios sobre la posible afectación a sus derechos o investigación de criterios y jurisprudencia; deseable en resolución alterna de conflictos”. Por lo tanto, el hecho que la candidata seleccionada, no tenga del todo experiencia en el proceso de calidad de redes, no la descalifica, porque no es un requerimiento específico ni fundamental según se detalló en la base de selección.

De tal forma, las prórrogas al nombramiento en el puesto que venía desempeñando la señora Karla Arroyo Vega, no le confieren una ventaja sobre ningún candidato ni sobre la candidata finalmente seleccionada quien obtuvo los mejores resultados y cumple con todos los requisitos solicitados y deseables para el puesto.”

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

POR TANTO

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

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

1. **DECLARAR SIN LUGAR** en todos los extremos el recurso de reposición interpuesto por la señora Karla Melissa Arroyo Vega, cédula de identidad número 2-0660-0700, contra el acuerdo 025-058-2020 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante el cual se adoptó el nombramiento de Melissa Muñoz Ramírez, cédula de identidad número 4-0210-0129 para ocupar la plaza por tiempo indefinido código 62215, de la clase de puesto de Gestor Técnico en Regulación (Derecho) de la Dirección General de Calidad.
2. **CONFIRMAR** el acuerdo de nombramiento de la señora Melissa Muñoz Ramírez, cédula de identidad número 4-0210-0129 para ocupar la plaza por tiempo indefinido código 62215, de la clase de puesto de Gestor Técnico en Regulación (Derecho) de la Dirección General de Calidad.
3. **DAR** por agotada la vía administrativa.

**ACUERDO FIRME.
NOTIFÍQUESE**

3.4 - Informe sobre el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la RDGC-00022-SUTEL-2020.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Informa la Presidencia que se recibió el oficio 11564-SUTEL-UJ-2020, de fecha 22 de diciembre del 2020, mediante el cual la Unidad Jurídica informa sobre los resultados del análisis al recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la RDGC-00022-SUTEL-2020.

Procede la funcionaria Brenes Akerman a contextualizar el tema. Señala que del análisis del recurso se concluye y recomienda al Consejo declarar sin lugar en todos los extremos el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RDGC-00022-SUTEL-2020, de las 12:00 horas del 24 de febrero del 2020, emitida por la Dirección General de Calidad.

La Presidencia consulta a los Asesores del Consejo si desean referirse al tema, a lo que señalan no tener observaciones.

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

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

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

ACUERDO 006-004-2021

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 11564-SUTEL-UJ-2020 de fecha 22 de diciembre del 2020, mediante el cual la Unidad Jurídica informa sobre los resultados del análisis al recurso de apelación interpuesto por el ICE contra la RDGC-00022-SUTEL-2020.
2. Emitir la siguiente resolución:

RCS-012-2021

“SE RESUELVE EL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD CONTRA LA RDGC-00022-SUTEL-2020 DE LAS 12:00 HORAS DEL 24 DE FEBRERO DEL 2020 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD”

EXPEDIENTE: I0053-STT-MOT-AU-01129-2019

RESULTANDO

1. El 19 de julio de 2019, el señor Manuel Orlando Castillo Camacho, cédula de identidad número 3-0176-0205, interpuso formal reclamación ante la Superintendencia de Telecomunicaciones contra el Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante ICE, por supuestos problemas de facturación de un servicio de televisión por suscripción, en la cual indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

“Se realiza cobro de 32790 colones adicional a la factura que habitualmente se paga, con la investigación del proveedor se indica que corresponde a alquiler de películas, las cuales no fueron solicitadas por ninguno de los miembros de la familia, desconocemos incluso como se solicita este servicio adicional, nosotros contratamos solamente el servicio básico triple play y utilizamos el servicio de televisión normal, la telefonía y el internet.

Revisando la lista de películas puedo indicar que ninguna de las películas fue disfrutada, incluso utilizando la lógica los filmes infantiles se encuentran dentro de días de colegio, en el caso de nuestro hijo menor, así mismo nuestro otro hijo que vive en nuestra casa regularmente utiliza otros medios para ver películas, como Netflix u otras plataformas.

Mi esposa y yo somos adultos mayores, estamos acostumbrados a ver lo que hay en la programación habitual. Reitero en ningún momento se nos indicó como acceder a estos servicios y por ende ninguno de nuestros miembros de la familia lo solicitó. Añadiendo al caso se colocó el 13 de Junio, mi hijo David Castillo García estuvo en contacto con el proveedor y tuvo que hacer varias llamadas después de los 10 días naturales que me indicaron y que revisando en la página de SUTEL se debían respetar, recibí un correo electrónico hasta la fecha del 5 de Julio. Solicito un reintegro de ese monto ya que me parece injusto que se haya incluido sin ninguna solicitud de nuestra parte. Adjunto el pago del recibo completo, lo cual hice para evitar cargos o desconexiones de servicio, así mismo comparto una captura de pantalla del correo electrónico recibido por el proveedor y el documento que incluye las películas ya mencionadas anteriormente. Debido a estos problemas decidí remover el servicio de internet y cable con la compañía, mantengo la línea telefónica debido a que la tenemos activa desde hace muchos años, así mismo se puede revisar que se entregaron los equipos de la forma indicada por el proveedor, adjunto también estos documentos para su revisión y comparación con la MAC ADDRESS de los equipos, ya que el documento de los filmes indica este dato” (Folio 4).

2. El señor Castillo Camacho indicó que sus pretensiones eran las siguientes: *“Solicito el reintegro del monto 32790 colones que se cobraron de forma adicional, por un servicio nunca solicitado y tampoco disfrutado, tuvimos que buscar formas alternativas para cubrir este gasto no correspondiente, así mismo se daña la confianza en la compañía y el prestigio que se tenía por ella. Así mismo el daño económico al recurrir al pago de una factura injusta, dinero que podemos aprovechar en otros intereses”.* (Folio 5)
3. El 18 de febrero de 2020, después de tramitada la investigación dentro del procedimiento sumario, mediante el oficio número 01453-SUTEL-DGC-2020, el órgano director del procedimiento rindió el informe final de recomendación al órgano decisor. (Folios 76 al 93)
4. El 24 de febrero de 2020, el órgano decisor del procedimiento administrativo, emitió el acto final mediante la resolución número RDGC-00022-SUTEL-2020 de las 12:00 horas, notificado a las partes por correo electrónico del día 26 de febrero de 2020, en la cual la Dirección General de Calidad resolvió lo siguiente:

(...)

1. **DECLARAR PARCIALMENTE CON LUGAR** la reclamación interpuesta por el señor Manuel Orlando Castillo Camacho contra el Instituto Costarricense de Electricidad, por cuanto el operador utilizó una versión no homologada del contrato de adhesión denominado “ANEXO PLANES DUO PLAY-TRIPLE PLAY” violentando lo establecido en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, asimismo, el ICE realizó el cobro de un monto bajo el concepto de “Otros” sin especificar el desglose de los cargos incumpliendo su deber de brindar una facturación exacta y veraz, lo que violenta lo establecido en el artículo 45 incisos 1), 9) y 11) de la Ley General de Telecomunicaciones y el numeral 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final; y brindó respuesta a la reclamación 1-9939050263 fuera del plazo

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

establecido en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 10 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final lo cual lesiona el derecho establecido en el artículo 45 inciso 22) de la citada Ley.

2. **ORDENAR** al ICE que en el plazo máximo de **5 días hábiles** a partir de la notificación de la respectiva resolución deberá compensar al usuario mediante crédito a futuro consumo o dinero en efectivo, según preferencia de éste, por la totalidad del monto cobrado bajo el concepto de “Otros” en la facturación del servicio 2229-8816 en los meses de mayo y junio 2019, por un total de **¢35.844,21**.
3. **ORDENAR** al ICE que se abstenga de suscribir contratos y anexos que no correspondan a la versión debidamente homologada por SUTEL, y que **de manera inmediata** a partir de la notificación de la respectiva resolución deberá de suscribir con sus clientes y mantener publicado en su sitio Web únicamente la versión del “ANEXO PLANES DUO PLAY-TRIPLE PLAY” homologada por esta Superintendencia.
4. **RECHAZAR** la pretensión de la reclamante sobre el pago del supuesto daño económico sufrido, toda vez que, en el expediente administrativo no existe prueba suficiente donde se pueda extraer el nexo causal entre el hecho generador del daño y el supuesto perjuicio sufrido.
5. **ORDENAR** al ICE que en el plazo máximo de **10 días hábiles** a partir de la notificación de la respectiva resolución deberá presentar ante esta Superintendencia un informe en donde se detalle en el cumplimiento de las anteriores disposiciones.
6. **ORDENAR** al ICE que en el plazo máximo de **10 días hábiles** a partir de la notificación de la respectiva resolución deberá presentar ante esta Superintendencia un plan para que la totalidad de los servicios y rubros facturados a los usuarios finales sean detallados e identificables en la factura notificada en cumplimiento del artículo 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, es decir, que cada concepto cobrado a los usuarios refleje en la facturación el servicio específico por el cual se cobra y los respectivos montos unitarios.
7. **TRASLADAR** y poner en conocimiento de la Dirección General de Mercados de esta Superintendencia la presente reclamación con el fin de que valore si existen méritos suficientes para la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio contra el Instituto Costarricense de Electricidad, principalmente por la omisión de suscribir con sus usuarios finales los contratos homologados por esta Superintendencia de telecomunicaciones.
8. **SEÑALAR** que las resoluciones que dicte la SUTEL son vinculantes para las partes involucradas, por lo que deben ser acatadas de forma inmediata, caso contrario, la SUTEL puede aplicar la sanción correspondiente por incumplimiento de sus instrucciones, o acudir al Ministerio Público para interponer la denuncia por desobediencia, tal y como lo dispone el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y 11 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final.
9. **SEÑALAR** al ICE que de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo del Consejo de la SUTEL número 017-083-2018 del 6 de diciembre del 2018, en lo sucesivo, se debe apegar a la línea de resolución de los procedimientos de reclamaciones tramitados ante la Dirección General de Calidad y el Consejo de la SUTEL, para la atención y resolución de casos con características similares que se presenten inicialmente ante el operador y así garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones de conformidad con la normativa vigente y así lograr que se brinde una pronta y efectiva respuesta a los usuarios.
10. **PROCEDER** con el cierre y archivo del expediente **I0053-STT-MOT-AU-01129-2019** en el momento procesal oportuno. (...). (Folios 109 y 110)

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

5. El 28 de febrero de 2020, el ICE presentó ante la Dirección General de Calidad recurso de revocatoria con apelación en subsidio y nulidad relativa concomitante contra la resolución número RDGC-00022-SUTEL-2020 de las 12:00 horas del 24 de febrero de 2020. (Folios 113 al 115)
6. El 30 de marzo de 2020, mediante correo electrónico, el operador presentó el informe que acredita el cumplimiento de lo ordenado en la resolución impugnada, toda vez que, la interposición del recurso no suspende los efectos del acto, según lo dispone el artículo 148 de la Ley General de la Administración Pública. (Folios 116 al 122)
7. El 06 de octubre de 2020 mediante oficio número 08942-SUTEL-DGC-2020, el órgano consultor rindió informe jurídico sobre el recurso de revocatoria interpuesto contra la resolución número RDGC-00022-SUTEL-2020 de las 12:00 horas del 24 de febrero de 2020, mismo que fue notificado para su valoración al órgano decisor.
8. El 12 de octubre de 2020, la Dirección General de Calidad emite la resolución RDGC-00172-SUTEL-2020 de las 9:35 horas: “SE RESUELVE RECURSO ORDINARIO DE REVOCATORIA CON APELACIÓN EN SUBSIDIO Y NULIDAD RELATIVA CONCOMITANTE INTERPUESTO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD CONTRA LA RESOLUCIÓN RDGC-00022-SUTEL-2020 DE LAS 12:00 HORAS DEL 24 DE FEBRERO DEL 2020 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD”, en la cual se resuelve lo siguiente:

“(…)”

 - I. **DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de revocatoria interpuesto por **ICE** contra la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00022-SUTEL-2020 de las 12:00 horas del 24 de febrero de 2020, la cual se encuentra ajustada a derecho en todos sus extremos.
 - II. **MATENER INCÓLUME** lo resuelto por la Dirección General de Calidad mediante la resolución número RDGC-00022-SUTEL-2020 de las 12:00 horas del 24 de febrero de 2020.
 - III. **SEÑALAR** a las partes, que pueden remitir por escrito al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para hacer valer sus derechos y expresar sus agravios en relación con el recurso de apelación interpuesto por **ICE** contra la resolución RDGC-00022-SUTEL-2020, por el plazo máximo de **tres días hábiles** contados a partir del día siguiente de la notificación de la respectiva resolución, en cumplimiento del artículo 349 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública.
 - IV. **REMITIR** al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el recurso de apelación y el incidente de nulidad concomitante, interpuesto por **ICE** contra la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00022-SUTEL-2020 de las 12:00 horas del 24 de febrero de 2020, para lo que en derecho corresponda.”
9. El 16 de octubre de 2020, mediante oficio N° 09290-SUTEL-DGC-2020, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la SUTEL, el informe que ordena el artículo 349 de la Ley General de Administración Pública respecto al recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución número número RDGC-00022-SUTEL-2020 de las 12:00 horas del 24 de febrero de 2020.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

10. De conformidad con el inciso 12) del artículo 36 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, corresponde a la Unidad Jurídica emitir el criterio jurídico para la atención de los recursos que deben ser conocidos por el Consejo de la Sutel.
11. El 22 de diciembre de 2020, la Unidad Jurídica emite el oficio 11564-SUTEL-UJ-2020 en el cual rinde el criterio jurídico.

CONSIDERANDO

- I. Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del criterio jurídico rendido mediante oficio número oficio 11564-SUTEL-UJ-2020, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor, lo siguiente:

“III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN POR EL FONDO

1. DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO

A continuación, se transcriben los argumentos expuestos por el recurrente en su escrito:

“(…)

Considerando 3.22 Sobre el cobro del servicio de "Video bajo Demanda o VoD

(…)

De acuerdo con lo anterior, es claro que, no solamente mi representado logró acreditar que el señor Castillo Camacho arrendó las películas, sino que, además, el Órgano Director del procedimiento arribó a la misma conclusión.

El tema que nos preocupa es que por un tema de nomenclatura se culpa al operador, en relación a cómo lo pone en la factura, pero no hay que perder de vista que se está cobrando lo justo.

Reconocemos que la facturación debe ser clara en los rubros puestos al cobro, pero eso no significa que lo deje de cobrar, ya que el operador está perdiendo su dinero sobre una posición del usuario, donde en el primer contacto que tiene para resolver su reclamación se le aclaró, pero sin embargó, con estas resoluciones se está legitimando una acción impropia del cliente, donde el regulador se presta para eso.

El tema primordial y controvertido era que el señor Castillo Camacho alegaba no haber alquilado las películas, sin embargo, quedó totalmente acreditado que, si lo hizo y el mismo regulador se lo aclara, es decir, el consumo existió.

Si bien es cierto hay fallas en el proceso de facturación, esa práctica de legitimar acciones impropias de los clientes no es válido, no es que; se le quitó el dinero, que se le cobró por servicios no disfrutados y/o solicitados, entonces, si el operador aportó sus pruebas con justicia, con transparencia, claridad, fuimos honestos con la información, hubo otros cargos en la facturación, y estos obedecían al consumo y/o arrendamiento de películas por parte del señor Castillo Camacho, bastaba con prevenir la corrección de la nomenclatura, como en efecto se señaló en el Por Tanto 6, so pena de la posibilidad de remitir a la Dirección General de Mercados.

Por (sic) lo anterior, es criterio que la resolución recurrida no guarda relación entre lo investigado

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

y lo sancionado (motivo y fin), legitimando, por la vía de la jurisprudencia administrativa, acciones impropias de los clientes en contra de los operadores.

Considerando 3.4 Sobre el contrato de adhesión y homologación

Indicamos que el contrato suscrito por el señor Castillo Camacho, si corresponde al contrato homologado mediante el Acuerdo 010-051-2015 del 2 de octubre del 2015, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, el cual fue cotejado, no solamente con el que tenemos publicado en el sitio Web, sino además con el que consta en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. Por lo anterior, es claro que en este apartado hemos cumplido con los requisitos para la debida comercialización del servicio Dúo Play- Triple Play. (...)

La pretensión del recurrente es:

“Por lo anterior, es claro que en este apartado hemos cumplido con los requisitos para la debida comercialización del servicio Dúo Play- Triple Play. En forma subsidiaria se solicita elevar ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el conocimiento del Recurso de Apelación en Subsídío, para que resuelva como órgano de alzada, con la expresa solicitud de que se nos conceda la audiencia de ley, para apersonarnos a sostener y ampliar argumentos.

(...)”.

2. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

Luego de examinar las razones expuestas por el recurrente en el recurso de apelación y la resolución emitida por el órgano decisor, es criterio de esta Unidad que los argumentos manifestados por la empresa no logran desacreditar los hallazgos obtenidos en el procedimiento administrativo.

Procedimos a revisar la tramitación del procedimiento administrativo, la prueba aportada por las partes, así como las resoluciones de la Dirección General de Calidad: RDGC-00022-SUTEL-2020 de las 12:00 horas del 24 de febrero de 2020 y RDGC-00172-SUTEL-2020 de las 9:35 horas del 12 de octubre de 2020 y concluimos lo siguiente en relación con los aspectos que la empresa indica en el recurso de apelación:

Los argumentos manifestados por el ICE en contra de la resolución RDGC-00022-SUTEL-2020 de las 12:00 horas del 24 de febrero de 2020 fueron debidamente analizados por la Dirección General de Calidad, según se confirma en la resolución RDGC-00172-SUTEL-2020 de las 9:35 horas del 12 de octubre de 2020, que al respecto dice lo siguiente:

(...)”

3.2. Sobre la supuesta falta de relación y congruencia entre el contenido y el fin de lo resuelto sobre el cobro del servicio de “Video bajo Demanda o VoD”

Tal y como lo manifiesta el recurrente el acto administrativo debe reunir una serie de elementos con la finalidad de hacerlo posible, estos son motivo, contenido y fin.

Al respecto debemos aclarar que el motivo de un acto administrativo son las circunstancias de hecho y de derecho que imperan al momento de dictarse el mismo. En este sentido el tratadista JINESTA LOBO¹ señala que: “(...) la relevancia del motivo es capital, puesto que,

¹ V. JINESTA LOBO (Ernesto), *Tratado de Derecho Administrativo* (Tomo I, Parte General), pp. 533-536.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

es el antecedente inmediato del acto administrativo, que crea la necesidad pública o particular, y lo hace posible o necesario. Desde tal perspectiva, la adecuación del acto administrativo al fin depende de la verificación del motivo, por lo que la ausencia del último determina la ausencia del fin del acto administrativo. El motivo está coordinado, también, con el contenido, por lo que a un motivo determinado corresponde, normalmente, un contenido específico y viceversa.”

Continúa indicando JINESTA que “(...) **La motivación es la expresión formal del motivo y, normalmente, en cualquier resolución administrativa, está contenida en los denominados “considerandos” –parte considerativa-. La motivación, al consistir en una enunciación de los hechos y del fundamento jurídico que la administración pública tuvo en cuenta para emitir su decisión o voluntad, constituye un medio de prueba de la intencionalidad de esta y una pauta indispensable para interpretar y aplicar el respectivo acto administrativo.**” (destacado intencional.)

El contenido del acto administrativo se encuentra claramente definido en el artículo 132 de la Ley General de la Administración Pública al indicar que: “1. El contenido deberá de ser lícito, posible, claro y preciso y abarca todas las cuestiones de hecho y derecho surgidas del motivo, aunque no hayan sido debatidas por las partes interesadas. 2. **Deberá ser, además, proporcionado al fin legal y correspondiente al motivo,** cuando ambos se hallen regulados. 3. Cuando el motivo no esté regulado el contenido deberá estarlo, aunque sea en forma imprecisa. 4. Su adaptación al fin se podrá lograr mediante la inserción discrecional de condiciones, términos y modos, siempre que, además de reunir las notas del contenido arriba indicadas, éstos últimos sean legalmente compatibles con la parte reglada del mismo.” (Destacado intencional)

De igual manera, en relación con el fin del acto administrativo, se ha indicado que: “(...) Por fin del acto se entiende en el Derecho Administrativo el objetivo perseguido a satisfacer por la Administración. Siempre deberá ser un fin público y específico en beneficio de la colectividad”². Al respecto la Ley General de la Administración Pública ha dicho en sus numerales 131 y 214 que:

“Artículo 131.

1. Todo acto administrativo tendrá uno o varios fines particulares a los cuales se subordinarán los demás.
2. Los fines principales del acto serán fijados por el ordenamiento; sin embargo, la ausencia de ley que indique los fines principales no creará discrecionalidad del administrador al respecto y el juez deberá determinarlos con vista de los otros elementos del acto y del resto del ordenamiento.
3. **La persecución de un fin distinto del principal, con detrimento de éste, será desviación de poder.**” (Destacado intencional)

“Artículo 214.

1. El procedimiento administrativo servirá para asegurar el mejor cumplimiento posible de los fines de la Administración; con respeto para los derechos subjetivos e intereses legítimos del administrado, de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
2. **Su objeto más importante es la verificación de la verdad real de los hechos que sirven de motivo al acto final.**” (Destacado intencional)

En relación con el fin del acto administrativo, la jurisprudencia asimismo ha indicado que “(...) **El vicio del acto administrativo en el fin es la desviación de poder.** Por tal se entiende la falta de adecuación entre los móviles de la actuación administrativa y su fin. **Todo acto**

2 Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. Resolución N° 101, de las 10:00 horas del 30 de setiembre de 1996.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

administrativo debe ir revestido de un interés público. Sin no lo tiene se incurre en desviación. Esto es abuso de poder, de derecho o de mandato. La naturaleza jurídica de este requisito tiene fundamento en dos tesis: a) según la denominada de la moralidad administrativa la administración no puede obrar de acuerdo a móviles deshonestos o de mala fe, se supone la subordinación del poder administrativo al bien del servicio, y, b) conforme la llamada de la legalidad administrativa la administración debe adecuar sus actuaciones al principio de legalidad. La prueba en la desviación de poder exige establecer la divergencia del fin del acto desviado con el fin perseguido por ley”. (Destacado intencional)

Es por lo que, del análisis de la resolución impugnada RDGC-00022-SUTEL-2020 de las 12:00 horas del 24 de febrero de 2020 se extrae que dicho acto se encuentra debidamente motivado, toda vez que en el mismo se establece formalmente y por escrito, las circunstancias de hecho y de derecho que tuvo en consideración la Dirección General de Calidad para el dictado o emanación del acto administrativo. Dicho acto administrativo no surgió por generación espontánea, si no por el contrario, fue producto de un procedimiento previo ajustado al debido proceso, mediante el cual se logró verificar la verdad real de los hechos, donde se establecieron detalladamente las razones jurídicas que constituyeron el motivo de la decisión administrativa final.

En síntesis, debe destacarse que el acto impugnado reúne todos los elementos del acto administrativo exigidos por la Ley General de la Administración Pública, porque, fue dictado por el órgano competente (sujeto Art. 129) -Dirección de Calidad de la SUTEL-, órgano que tiene la investidura para dictarlo. Fue expresado por escrito (forma Art.134), como jurídicamente corresponde. Antes de dictarlo, se desplegaron las actuaciones (procedimiento Art. 308), establecidas en el ordenamiento jurídico para el caso en cuestión. Fueron consideradas las situaciones de hecho y de Derecho (motivo Art. 133), atinentes al caso. Se expresó en sus partes considerativa y dispositiva (contenido Art. 132), la decisión del órgano que lo dictó (fin Art. 131), que se buscaba y que se alcanzó.

En el caso en estudio el recurrente alegó una supuesta falta de relación e incongruencia entre el contenido y el fin de la resolución, sin embargo, de acuerdo a la legislación y jurisprudencia citada, se logra determinar que el fin principal del procedimiento administrativo es buscar la verdad real de los hechos, y en cumplimiento de garantizar el interés público, en la reclamación en revisión, se pretendió determinar si el cobro del servicio de “Video bajo Demanda o VoD” realizado por el ICE al señor **Castillo Camacho** se ajustó a derecho, por lo que no es posible indicar que no existe congruencia o que hay una falta de relación entre los elementos del acto, a saber el contenido y el fin.

En el caso del cobro del servicio de “Video bajo Demanda o VoD”, este fue incluido en la facturación bajo el concepto de “otros”, a pesar de que **en otras ocasiones anteriores**³ esta Superintendencia le ha indicado al operador que las facturas deben contener de forma obligatoria el detalle de todos los rubros facturados y los precios de forma diferenciada y desagregada, como lo establece el artículo 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final⁴, esto resulta de atacamiento obligatorio por parte del operador, al no hacerlo se lesiona la transparencia y veracidad de la facturación regulada en el artículo 45 inciso 9) de la Ley 8642; por lo que dicho incumplimiento no se subsana únicamente con una prevención por parte del Regulador tal y como lo señala el recurrente.

Inclusive a folio 34 del expediente de referencia se puede constatar que cuando esta Dirección dio inicio al procedimiento sumario se le notificó al ICE que el objeto de la investigación era

³ Ver resolución RDGC-00003-SUTEL-2020.

⁴ “(...) Todos los operadores deben informar a sus clientes o usuarios, claramente en la factura, al menos el siguiente detalle: (...) j) Detalle de otros cargos incluidos en la factura, con su respectivo desglose.” (Destacado intencional)

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

determinar si existió alguna irregularidad con la facturación del servicio de telefonía e Internet fijo y televisión por suscripción del señor Castillo Camacho, según lo dispuesto en el artículo 45 incisos 1), 2), 4), 9), 11), 21) y 22) de la Ley General de Telecomunicaciones y normas reglamentarias conexas, lo cual resulta consistente con lo resuelto en el acto impugnado.

Por otra parte, el artículo 166 de la LGAP menciona que: “Habrà nulidad absoluta del acto cuando falten totalmente uno o varios de sus elementos constitutivos, real o jurídicamente.”. En relación con el acto impugnado, es claro que el mismo cumple con los elementos constitutivos del acto administrativo, los cuales son sujeto, forma, procedimiento, motivo, contenido y fin según establece la misma ley. Así las cosas, no lleva razón el recurrente al manifestar que el acto emitido carece de relación y congruencia entre los elementos esenciales, tal y como se indicó anteriormente, motivo por el cual tampoco se considera que exista alguna nulidad que deba ser declarada.

2.1. Sobre el contrato de adhesión y su homologación

Alega el recurrente, que el contrato suscrito con el señor **Castillo Camacho** sí corresponde al contrato homologado mediante Acuerdo 010-051-2015, no obstante, no lleva razón el recurrente, toda vez que la versión homologada del “ANEXO PLANES DUO PLAY-TRIPLE PLAY” disponible en la dirección Web https://www.sutel.go.cr/contratos-adhesion?field_empresa_tid=850&field_servicio_tid=All&field_tipo_contrato_tid=All&field_estado_actual_tid=All, no corresponde con la versión suscrita con el reclamante, por cuanto la cláusula 20 del contrato homologado fue cambiada en la versión del contrato suscrito, como se muestra a continuación:

19. RED INTERNA: El ICE es responsable por la instalación del servicio, en ese sentido la instalación será de forma externa. Siempre se colocará un cableado interno totalmente nuevo y certificado por nuestros técnicos. De existir una red interna que ha criterio del personal técnico se considere apta, la misma será utilizada bajo responsabilidad del ICE.

20. CÓDIGO DE SEGURIDAD (PIN): Al momento de la instalación, el CLIENTE recibirá un PIN de seguridad, que le permitirá autenticar y comprar una variedad de contenidos (eventos especiales, películas, programas, PPV, VoD, entre otros). El CLIENTE acepta que las transacciones que registre con su PIN son de su entera responsabilidad, por lo que el ICE no hará ningún ajuste en su facturación. Asimismo, es responsable por la revelación voluntaria o involuntaria que haga de su PIN a terceros y del uso incorrecto que éstos le den al mismo. Cuando un CLIENTE, detecte que su PIN ha sido obtenido por un tercero sin su consentimiento, deberá solicitar un nuevo PIN, a través de los medios que el ICE ha definido en la cláusula de Canales de Atención.

21. CONTENIDO Y CAMBIOS EN LA PROGRAMACIÓN: El ICE no asume ninguna responsabilidad por el contenido y cambios en la programación del servicio de televisión y/o paquetes de canales que se ofrece al CLIENTE. El ICE se reserva el derecho de distribuir o retransmitir los cambios originados por sus proveedores de programación. En caso de sufrir modificaciones en los paquetes de canales ofertados, estos serán informados al Cliente, quien podrá optar por dar de baja el plan, sin tener que cancelar los montos correspondientes por concepto de penalización establecidos en las cláusula número 5 de este anexo.

Imagen 1: Cláusula 20 del “ANEXO PLANES DUO PLAY-TRIPLE PLAY”, homologado mediante Acuerdo 010-051-2015.

19. RED INTERNA: El ICE es responsable por la instalación del servicio, en ese sentido la instalación será de forma externa. Siempre se colocará un cableado interno totalmente nuevo y certificado por nuestros técnicos. De existir una red interna que ha criterio del personal técnico se considere apta, la misma será utilizada bajo responsabilidad del ICE.

20. COMPRA DE CONTENIDOS: El CLIENTE podrá comprar una variedad de contenidos (eventos especiales, películas, programas, PPV, VoD, entre otros), por lo que acepta que las transacciones que se realicen por parte de él o terceros, son de su entera responsabilidad, por lo que el ICE no hará ningún ajuste en su facturación.

21. CONTENIDO Y CAMBIOS EN LA PROGRAMACIÓN: El ICE no asume ninguna responsabilidad por el contenido y cambios en la programación del servicio de televisión y/o paquetes de canales que se ofrece al CLIENTE. El ICE se reserva el derecho de distribuir o retransmitir los cambios originados por sus proveedores de programación. En caso de sufrir modificaciones en los paquetes de canales ofertados, estos serán informados al Cliente, quien podrá optar por dar de baja el plan, sin tener que cancelar los montos correspondientes por concepto de penalización establecidos en las cláusula número 5 de este anexo.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021**Imagen 2: Cláusula 20 del “ANEXO PLANES DUO PLAY-TRIPLE PLAY”, suscrito con el señor Castillo Camacho. Folio 47**

*De la mera contrastación de los contenidos de las cláusulas resaltadas se extrae con claridad que no resulta cierto lo afirmado por el ICE en su recurso, por lo que lleva razón lo dispuesto en la resolución recurrida, dado que dicho operador suscribió con el señor **Castillo Camacho** una versión del “ANEXO PLANES DUO PLAY-TRIPLE PLAY” distinta a la versión homologada, violentando lo establecido en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones.*

Tomando en consideración lo anterior, la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00022-SUTEL-2020 de las 12:00 horas del 24 de febrero de 2020 recurrida, se encuentra ajustada a derecho y fue dictada en observancia a las reglas unívocas de la ciencia y de la técnica, así como, a la luz de los principios de justicia, razonabilidad y proporcionalidad. Así las cosas, del análisis de cada uno de los argumentos recursivos, no se observan infracciones al ordenamiento jurídico, ni se encuentran motivos de necesidad, mérito o conveniencia que obliguen la revocatoria o modificación de lo resuelto, siendo lo procedente, declarar sin lugar el Recurso de Revocatoria interpuesto por el ICE, confirmando en todos sus extremos lo dispuesto en la resolución RDGC-00022-SUTEL-2020 de las 12:00 horas del 24 de febrero de 2020. (...)”

El análisis que realiza el órgano decisor al resolver el recurso de revocatoria resulta suficiente y conforme con la legislación aplicable y las pruebas que constan en el expediente administrativo.

El ICE en su escrito de impugnación no ofrece ningún elemento probatorio que desacredite los hallazgos obtenidos en el procedimiento administrativo, por lo que no encuentra esta Unidad elementos para recomendar alguna modificación a lo resuelto.

Por lo tanto, la Unidad Jurídica considera que las resoluciones de la Dirección General de Calidad RDGC-00022-SUTEL-2020 de las 12:00 horas del 24 de febrero de 2020 (acto final) y RDGC-00172-SUTEL-2020 de las 9:35 horas del 12 de octubre de 2020 (resuelve el recurso de revocatoria), están debidamente motivadas, y el recurso de apelación debe ser declarado sin lugar.”

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

POR TANTO

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

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

1. **DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RDGC-00022-SUTEL-2020 de las 12:00 horas del 24 de febrero de 2020 emitida por la Dirección General de Calidad.
2. **DAR** por agotada la vía administrativa.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

3.5 - Informe sobre el recurso de apelación interpuesto por Paula Guerrero Delgado contra el oficio número 9156-SUTEL-DGC-2020.

A continuación, la Presidencia informa que se recibió el oficio 263-SUTEL-UJ-2021, de fecha 12 de enero del 2021, mediante el cual la Unidad Jurídica informa sobre los resultados del análisis al recurso de apelación interpuesto por Paula Guerrero Delgado contra el oficio número 9156-SUTEL-DGC-2020.

Procede la funcionaria Brenes Akerman a contextualizar el tema. Señala que del análisis del recurso se concluye y recomienda al Consejo declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por la señora Paula Guerrero Delgado contra el oficio número 9156-SUTEL-DGC-2020 de fecha 13 de octubre de 2020 de la Dirección General de Calidad.

La Presidencia consulta a los Asesores del Consejo si desean referirse al tema, a lo que señalan no tener observaciones.

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

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

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

ACUERDO 007-004-2021

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 263-SUTEL-UJ-2021 de fecha 12 de enero del 2021, mediante el cual la Unidad Jurídica informa sobre los resultados del análisis al recurso de apelación interpuesto por Paula Guerrero Delgado contra el oficio número 9156-SUTEL-DGC-2020.
2. Emitir la siguiente resolución:

RCS-013-2021

“SE RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR PAULA GUERRERO DELGADO CONTRA EL OFICIO 09156-SUTEL-DGC-2020 DE FECHA 13 DE OCTUBRE DE 2020 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD”

EXPEDIENTE: I0053-STT-MOT-AU-01669-2020

RESULTANDO

1. Que el pasado 18 de setiembre de 2020, la señora Paula Guerrero Delgado, cédula de identidad número 1-0977-0255, presentó ante esta Superintendencia formal reclamación contra el Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante el ICE, por supuestos problemas de facturación del servicio de telefonía móvil, línea 8839-4418, en el cual

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

argumentó específicamente que:

“El reclamo surge en virtud de que recibo una llamada por parte del funcionario Raúl Mayorga en el mes de mayo, el cual me indica que la línea telefónica celular a mi nombre con el número 8451-3746 se encuentra en cobro administrativo y que será enviada a cobro judicial si no cancelo, pues la misma presenta un pendiente de pago desde el mes de Julio del 2019. Vale aclarar en este punto, que la línea que se encuentra en cobro no estaba siendo utilizada por mi persona, por lo que notificaciones por mensajería de texto y demás avisos que se pudieran generar a ese número jamás los podía verificar. En razón de lo anterior, procedí a presentar el reclamo de referencia, y para mi sorpresa después de 10 días de esperar por la respuesta, recibo el 13 de mayo pasado 4 renglones con una simple indicación de que se verificó que la situación de la cuenta fue notificada al número en cobro, que no se dedujo dinero de la tarjeta que me habían solicitado al hacer la gestión de la misma y que elevarían la sugerencia en la dilación del contacto a mi persona para informarme de la situación. Considero que de la forma en que fui contactada por el funcionario Mayorga, pude ser contactada mucho antes, y no hacerme incurrir en el pago de intereses y o multas de más por una deuda que aunque no es mía tendré que asumir por estar a mi nombre (lo cual tengo plenamente claro). Así mismo, llama la atención que se me solicitaran dejar una tarjeta de la cual se podría deducir el pago de la facturación en caso de atraso y que nunca se hiciera un rebajo de ahí a partir de la entrada en mora, siendo además que es una cuenta que siempre tiene fondos suficientes para el rebajo de una facturación telefónica. Solicité la valoración de este caso, en particular la revisión de los montos a cancelar y especialmente lo relativo a intereses y/o multas que se vieron aumentados por la demora en contactarme por una vía directa ya que con un breve estudio de los servicios a mi nombre pueden verificar que hay dos de ellos que siempre se han mantenido al día en los pagos y que particularmente el 8839-4418 es un número que tengo a mi nombre desde hace muchísimos años, al punto de que es al que me contactan y me informan de la situación; en este sentido solicité verificar la posibilidad de no cobrarlos o bien ajustarlos dada la tardía comunicación de la situación a mi persona. Solicité también se me indiquen los montos correspondientes que corresponderían para hacer un Arreglo de Pago, de ser posible con las propuestas para la formalización del mismo, y también en el caso de que se cancelara en un sólo tracto si existe disminución del monto a pagar y cuánto sería. El reclamo fue planteado desde el 26 de junio del año en curso al correo Cservicios@ice.go.cr y a la fecha no he recibido respuesta formal, lo único que se me indicó en correo de fecha 19 de agosto en respuesta a múltiples llamadas de mi persona a la línea 8000SUARIO fue el que caso permanecía en investigación y análisis, lo cual evidentemente es un plazo exagerado y que supera en demasiado los 10 días en que debieron responder a mi reclamo, de la misma manera volví a plantear el reclamo al correo telegest@ice.go.cr en fecha 24 de agosto del año en curso y la respuesta que se me dio fue que el trámite del reporte 1- 11989561062 estaba en proceso y se me estaría informado. Posterior a eso he hecho varias llamadas al 8000SUARIO y al 1193 y cada vez abren un reclamo nuevo y me indican que debo esperar 10 días para que me indiquen al respecto. Considero exagerado, desproporcionado y grosero la falta de respuesta y atención a mi solicitud y además violatorio de las normas que regulan el servicio al usuario. Esta tardanza en responder me ha impedido en todo este tiempo hacer cambios en mis servicios y planes activos a la fecha por existir un pendiente, que si hubiesen atendido desde el primer momento podría ya incluso hasta estar cancelado. Es abusivo el trato recibido pues además se me sugiere presentarme en una agencia para que me resuelvan más rápido en un momento en el que se nos pide cuidar nuestra salud sin salir de casa en especial a quienes como yo tienen algún padecimiento de riesgo como lo es el asma y la hipertensión.”. (Folios 2 al 10).

2. Que en virtud de lo anterior, la pretensión de la señora Guerrero Delgado es la siguiente: *“Solicito se de (sic) respuesta a mi gestión a la mayor brevedad posible, se excluyan todo monto a cancelar por concepto de multas y/o intereses generados en razón del atraso en la comunicación del pendiente en la cuenta a mi nombre y se me indiquen los montos a*

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

pagar con una propuesta de pago tanto de contado como de arreglo de pago que me permita analizar y posteriormente escoger según me convenga y así poder optar por otras gestiones en los demás servicios que ahora tengo limitados". (Folio 6).

3. Que la Dirección General de Calidad emitió el archivo de la reclamación asociada al número de expediente de referencia, mediante oficio número 09156-SUTEL-DGC-2020 de fecha 13 de octubre de 2020, notificado a las partes en esa misma fecha. En el cual se resolvió, lo siguiente:

"De esta forma, al no tratarse de hechos continuados, el plazo para interponer la presente reclamación se encuentra caduco, ya que evidentemente han transcurrido de sobra los 2 meses señalados en el artículo 48 de la Ley N°8642; lo anterior, por cuanto, la usuaria indicó que le informaron de la supuesta deuda desde mayo de 2020 y acudió a esta Superintendencias hasta el pasado 18 de setiembre de 2020.

En el marco de los fundamentos anteriores y en virtud de lo dispuesto en el artículo 292 de la Ley General de la Administración Pública, lo procedente es el rechazo de la reclamación interpuesta, sin entrar a conocer el fondo del asunto por resultar extemporánea de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones y dictamen número C-310-2011 del 12 de diciembre 2011 de la Procuraduría General de la República. Es por lo que, sin más trámite se ordena el cierre y archivo del expediente 10053-STT-MOT-AU-01669-2020. (...)"

4. Que en fecha 16 de octubre de 2020, la señora Guerrero Delgado presentó recurso de revocatoria y apelación en subsidio contra el oficio número 09156-SUTEL-DGC-2020 de fecha 13 de octubre de 2020 de la Dirección General de Calidad. (Folios 17 al 27).
5. Que mediante resolución RDGC-00200-SUTEL-2020 del 4 de noviembre del 2020, la Dirección General de Calidad resolvió:

"(...)

1. **DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de revocatoria interpuesto por la señora Paula Guerrero Delgado contra el oficio número 09156-SUTEL-DGC-2020 de fecha 13 de octubre de 2020 de la Dirección General de Calidad.
2. **RECTIFICAR** el error material contenido en el antecedente 1.2 del oficio número 09156-SUTEL-DGC-2020 de fecha 13 de octubre de 2020, para que en lo sucesivo se lea de la siguiente forma: "1.2 Que la pretensión de la señora Guerrero Delgado es la siguiente: (...)."
3. **MANTENER INCÓLUME** en todos los extremos lo resuelto en el oficio número 09156-SUTEL-DGC-2020 de fecha 13 de octubre de 2020 de la Dirección General de Calidad.
4. **REMITIR** al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el recurso de apelación subsidiaria, interpuesto por la señora Guerrero Delgado, contra el oficio número 09156-SUTEL-DGC-2020 de fecha 13 de octubre de 2020 de la Dirección General de Calidad, para lo que en derecho corresponda.
5. **EMPLAZAR** a las partes para que se apersonen ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones a hacer valer sus derechos y expresar sus agravios por escrito, en el plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución por parte de la Dirección General de Calidad, en cumplimiento con el artículo 349 inciso 2) de

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

la Ley General de la Administración Pública”.

6. Que mediante oficio 10014-SUTEL-DGC-2020 del 6 de noviembre del 2020, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la SUTEL el informe que ordena el artículo 349 de la Ley General de la Administración Pública.
7. Que en atención al acuerdo 023-054-2013 del acta de la sesión ordinaria 054-2013 celebrada por el Consejo de la SUTEL el día 9 de octubre del 2013, los recursos de apelación deben ser remitidos a la Unidad Jurídica para la rendición del criterio jurídico requerido de conformidad con el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública.
8. Que el 12 de enero del 2021, la Unidad Jurídica emite el oficio 00263-SUTEL-UJ-2021 en el cual rinde el criterio jurídico.

CONSIDERANDO

- II. Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del criterio jurídico rendido mediante oficio número oficio 00263-SUTEL-UJ-2021, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor, lo siguiente:

“(…)

1. Naturaleza del recurso

El recurso presentado la señora Paula Guerrero Delgado es el ordinario de apelación, al que se le aplica los artículos 342 a 352 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), por ser el capítulo relativo a los recursos ordinarios.

2. Legitimación

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 275 y 276 de la Ley General de la Administración Pública, la señora Paula Guerrero Delgado se encuentra legitimada para plantear la gestión al ser parte y destinatario del acto recurrido.

3. Temporalidad del recurso

El oficio 09156-SUTEL-DGC-2020 del 13 de octubre de 2020, fue debidamente notificado a las partes en esa misma fecha, al correo electrónico señalado para tal efecto.

Que de conformidad con el artículo 346, inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública, los recursos ordinarios contra actos finales se deberán interponer dentro de los 3 días siguientes de la notificación del acto final. Ahora bien, para computar el plazo, se debe considerarlo establecido en la Ley de Notificaciones Judiciales el cual señala en el artículo 38, lo siguiente: “Cuando se señale un correo electrónico, fax o casillero, la persona quedará notificada al día “hábil” siguiente de la transmisión o del depósito respectivo. No obstante, todo plazo empieza a correr a partir del día siguiente hábil de la notificación a todas las partes”.

De esta forma, del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto y la interposición del recurso (16 de octubre de 2020), con respecto al plazo de 3 días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, se concluye que el recurso de apelación en subsidio se presentó en tiempo.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

4. Argumentos la recurrente

Los argumentos del recurso de apelación interpuesto por la usuaria son los siguientes:

(...) PRIMERO: En fecha 18 de setiembre del año en curso procedo a formular reclamo ante esta Superintendencia contra el Instituto Costarricense en virtud de la omisión de respuesta a varios reclamos presentados ante distintas instancias del citado Instituto, las cuales se refieren desde su inicio en mayo del 2020, con una serie de actos continuados siendo el último de ellos de fecha 24 de agosto del año en curso, sin que a la fecha dichos reclamos hallan (sic) sido resueltos, sobrepasando en abundancia los plazos establecidos para brindar respuesta a los usuarios. Todo el detalle que describe la situación está debidamente detallado en el formulario con el que se presentó el reclamo ante su representada, así como en la prueba que se adjuntó con dicho formulario.

SEGUNDO: Recibo la notificación del Oficio que se revoca y apela en este acto y de la lectura del mismo se depende claramente que no se hace una análisis del caso reclamado, ni siquiera se hace una lectura concienzuda de los argumentos expuestos por mi persona, toda vez que se señala que el objeto de mi reclamo corresponde a problemas con la facturación del servicio móvil, cuando el objeto de mi reclamo es la ausencia de respuesta por parte del operadora las múltiples gestiones que se han realizado de mi parte.

TERCERO: Es evidente y claro que mi reclamo no se analiza como es debido, toda vez que se evidencia que quien lo redacta no considera no sólo cada punto del reclamo interpuesto, no atiende cada hecho señalado en el mismo ni relaciona las fechas de cada uno de los eventos descritos, sino que Además en el apartado 1.2 de los antecedente (sic) hace referencia a otra persona (la Señora Obando Monge), con lo que muestra un desconocimiento del reclamo en todos sus extremos al referirse a una persona ajena al reclamo planteado por mi persona.

CUARTO: Se sustenta la decisión en que mi reclamo es extemporáneo, al considerar solamente la fecha de origen de la situación que me motiva a interponer el mismo, y argumenta que no se trata de hechos continuados cuando con detalle en el formulario explico cada una de las gestiones realizadas ante el operador del servicio y los distintos actos derivados de las mismas, siendo concretamente el último de ellos de fecha 24 de agosto del 2020 y con la cual evidencio la omisión de las respuestas ante mis gestiones por parte del operador.

Siendo esta fecha 24 de agosto del 2020, la última en los diferentes actos relacionados con las gestiones realizadas, ante el ICE, debe ser esta última fecha la que se considere para verificar que mi reclamo ante ustedes está interpuesto dentro del plazo establecido en la norma que se indica (artículo 48 de la Ley N°8642), toda vez que entre el 24 de agosto del 2020 y el 18 de setiembre del mismo año no han transcurrido los dos meses que indica la normativa invocada.

Es claro entonces que si se han presentado una serie de hechos continuados en la situación que reclamo, los cuales están debidamente detallados y demostrados en el reclamo interpuesto ante su representada por mi persona, por lo que la decisión que se toma de no admitir el mismo y ordenar el archivo del expediente carece de fundamento y evidencia la falta de análisis del mismo (sic)."

Que, en virtud de lo anterior, la señora Guerrero Delgado solicitó lo siguiente:

"Por los argumentos expuestos, solicito se declare con lugar el presente recurso de revocatoria y apelación con subsidio presentado contra el Oficio No 09156-SUTEL-DGC-2020 de fecha 13 de octubre del 2020".

5. Análisis del recurso por el fondo

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

La señora Guerrero Delgado argumenta que su reclamo no está caduco, por cuanto, la Dirección General de Calidad consideró como hecho generador el momento en que la usuaria conoció la supuesta deuda con el operador, sea en el mes de mayo de 2020; y no la última gestión realizada ante el operador en el mes de agosto 2020. Asimismo, argumenta que, a su criterio, los hechos de su reclamación mantienen un carácter continuo, pues el operador tiene la obligación de responder las diversas gestiones planteadas por su persona.

Con el fin de resolver el argumento de la usuaria, esta Unidad procedió a realizar una revisión del expediente administrativo, así como de la resolución emitida por la Dirección General de Calidad al resolver el recuro de revocatoria (RDGC-00200-SUTEL-2020), de la cual cabe rescatar:

“(...)

Al respecto, el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, dispone en lo que interesa lo siguiente: “(...) La acción para reclamar **caduca** en un plazo de **dos meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció**, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho”. (Destacado intencional).

De lo anterior, se tiene que la legislación estipula un plazo de **caducidad 2 meses**, para que los usuarios finales ejerzan su derecho ante el operador y esta Superintendencia, el cual empieza a correr una vez que se da la falta o el usuario tenga conocimiento de la misma, salvo para aquellos hechos que se consideran continuos.

Al respecto, debe indicarse que la caducidad ha sido desarrollada por la doctrina nacional, según se detalla a continuación:

“(...) Esta no actividad no es pues una mera inactividad durante el término, sino que ella revela la **exigencia de que el ejercicio del derecho sea específicamente realizado dentro de un término perentorio**, sin consideración a las circunstancias subjetivas que hayan determinado el inútil transcurso del tiempo(...).”⁵ (Destacado intencional).

Asimismo, el citado autor señala en lo que interesa lo siguiente:

“(...) cuando nos encontramos frente a una hipótesis de caducidad tenemos como supuesto **una carga** de perentoria observancia de un **término rígido** (...) **para el cumplimiento específico de un acto** (normalmente se trata de un derecho potestativo) **con la consecuencia de que el derecho se pierde** (efecto extintivo) si el acto de ejercicio no es cumplido dentro del término prefijado **o (lo que es lo mismo) si es cumplido extemporáneamente**.”⁶ (Destacado intencional).

En consecuencia, la caducidad implica ejercer un derecho dentro de un plazo específico y su incumplimiento o cumplimiento extemporáneo, deriva como consecuencia un efecto extintivo del mismo. De ahí que, se señale que consiste en **una carga** que se impone en exclusiva al titular de la situación jurídica.

Asimismo, el Tribunal Contencioso Administrativo, en cuanto al plazo de la caducidad ha indicado que éste mantiene ciertas características, según se detalla a continuación:

“(...) **la caducidad de la acción**, que es de pronunciamiento oficioso a cargo del aplicador del Derecho (órgano competente en la Administración o por el juez), y se trata de un **plazo rígido, esto es, que no puede ser interrumpido ni suspendido**. (...) el plazo de caducidad contrario al de prescripción, tiene como características, que **es relativamente corto, inflexible**,

⁵ Pérez Vargas, Víctor. “Derecho Privado”. 2da. Edición, páginas 204 y ss.

⁶ Pérez Vargas, Víctor. “Derecho Privado”, San José, Litografía e Imprenta LIL, S.A, 3° edición, 1994, p.p. 203-204.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

perentorio, declarable de oficio y no se suspende ni se interrumpe, según se precisó previamente.⁷ (Destacado intencional).

Con base en lo anterior, se tiene que el plazo de caducidad es **rígido, perentorio e improrrogable**, por lo cual, no está sujeto a suspensiones o interrupciones.

Por otro lado, sobre el trámite de las reclamaciones, debe aclararse que el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, establece que: “Las reclamaciones originadas por la violación a los derechos a que se refiere este capítulo, podrán ser interpuestas por el usuario final o por cualquier persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que se reclama. La reclamación deberá presentarse ante el propio operador o proveedor, el cual deberá resolver en un plazo máximo de diez días naturales. **En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la Sutel.** La Sutel tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley general de la Administración Pública, N.º6227, de 2 de mayo de 1978. (...)”. (Destacado intencional).

De conformidad con lo anterior, resulta claro que la normativa vigente establece que, la reclamación debe presentarse de previo ante el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones, el cual tiene un plazo máximo para resolver de **10 días naturales**. Ahora, transcurrido el plazo de 10 días para la atención del reclamo por parte del operador, si la respuesta brindada por el operador es **negativa, insuficiente o inexistente**; es decir, si emite una respuesta sea negativa o insuficiente; o no la emite del todo, la normativa permite el usuario final acudir a la Superintendencia de Telecomunicaciones.”

Ahora bien, con el fin de determinar si en el presente caso operó o no la caducidad, resulta importante tener claridad sobre los siguientes hechos:

1. La señora Guerrero Delgado conoció el problema de facturación relacionado con el servicio 8451-3746 en el mes de mayo de 2020, al recibir una llamada por parte del operador.
2. Tal y como consta en el formulario de reclamación, el operador le brindó respuesta insatisfactoria el día 13 de mayo.
3. Ante la respuesta recibida por parte del operador, la recurrente procedió a remitir un correo electrónico a telegestion@ice.go.cr el día 26 de junio de 2020, mediante el cual indicó:

“Procedo formalmente a elevar ante ustedes *mi inconformidad con lo resuelto en el Reclamo N° 1-11306710324.* (...) No omito aclarar que acudo a esta vía hasta ahora pues *la respuesta al reclamo en cuestión llegó a mi buzón de spam* y hasta *el día de ayer me entero de la resolución del mismo.* (...)” (Folio 8).

4. Dicha inconformidad fue reiterada en agosto, bajo el consecutivo 1-11890769103.
5. La usuaria interpone su reclamación ante la SUTEL el día 18 de setiembre del 2020.

Visto lo anterior y en concordancia con la posición emitida mediante el oficio 09156-SUTEL-DGC-2020 y la RDGC-00200-SUTEL-2020, la señora Guerrero Delgado interpuso la reclamación ante esta Superintendencia fuera del plazo establecido por la Ley General de Telecomunicaciones en su artículo 48; el cual no puede ser desconocido por esta Superintendencia ni tampoco por el usuario final, bajo la premisa constitucional y suprema que nadie puede alegar ignorancia de la ley, salvo en

⁷ Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI. Resolución N° 00003-2020 de las 14:00 horas del 17 de enero del 2020

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

los casos que la misma autorice.

Es decir, la señora Guerrero Delgado contaba con un plazo máximo de dos (2) meses para interponer su reclamación ante la Sutel, contabilizados a partir del momento que se produce o conoce la supuesta falta del operador o proveedor del servicio. Si la usuaria no interpone la reclamación dentro del citado plazo, operaría la extinción de su derecho mediante la figura de la caducidad. Es decir, la caducidad significa en este y otros casos en donde se presente el supuesto, la extinción de un derecho por el transcurso del tiempo concedido para su ejercicio.

Así las cosas, y tal como consta en el expediente de la reclamación, la usuaria tenía conocimiento del hecho que denuncia desde mayo del 2020, por lo que transcurrieron más de 4 meses desde ese momento a la interposición de la presente reclamación (setiembre 2020).

Ahora bien, en cuanto a los hechos continuados, cabe resaltar que la continuidad a la que se refiere el numeral 48 de la Ley General de Telecomunicaciones se encuentra relacionada con la situación fáctica, es decir, con la eventual falta cometida por el operador. Al respecto, la Dirección General de Calidad aclaró:

“(…)

En este sentido, debe indicarse que, **la continuidad mantiene relación con la situación fáctica;** es decir, sobre la eventual falta cometida por parte del operador a través de varias acciones relacionadas entre sí, y no se encuentra vinculada a la respuesta de la reclamación.

Sobre este tema, la Comisión Nacional del Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, señaló en el voto número 315.2014 del 12 de julio de 2004:

“En cuanto a los denominados hecho continuados (...) no existe desarrollo doctrinal del denominado hecho continuado, toda vez que el citado término se origina del Derecho Penal, concretamente de la figura del delito continuado, el cual ha sido desarrollado en material penal dentro de la evolución de la teoría del delito, tal y como lo hizo ver este órgano en el Voto N°081-02 del trece de febrero del dos mil dos; dentro del cual incluso señaló que la Procuraduría General de la República, mediante la Opinión Jurídica N°19-95 del diecinueve de julio de mil novecientos noventa y cinco, se ha pronunciado en el sentido de que no debemos olvidar que el delito continuado es una figura que ha causado polémica en la doctrina, en virtud de que la misma constituye una ficción legal utilizada en algunos ordenamientos jurídicos, con la finalidad de disminuir la pena en los casos de reiteración, en que además exista una sola resolución definitiva, así como una finalidad y afectación de bienes jurídicos en la misma especie, por lo que muchos tratadistas han criticado dicha figura considerando que otorgan un privilegio para el autor que posee, en palabras del Dr. Francisco Castillo una mayor energía criminal, por lo que en nuestro ordenamiento jurídico su aplicación es limitada. (...) **en ausencia del referido desarrollo doctrinal, la mera definición de los términos o palabras que componen la terminología de interés aquí, solo nos conduce a decir que el hecho continuado es un acontecimiento o suceso que dura sin interrupción, no se encuentra dividido (...).** (...) **el delito continuado posee al menos cuatro presupuestos que son: 1) existencia de varios hechos dependientes entre sí, 2) una sola conducta delictiva cometida en diversas acciones perfectamente distinguibles, 3) dolo o intencionalidad y 4) cada acción figura por sí misma un delito consumado o tentado (...).** (Destacado intencional).

En adición a lo anterior, la Comisión Nacional del Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio en dicho voto cita lo indicado por la Sala Tercera en la resolución número 1173-98 de las 15:30 horas del 1° de diciembre de 1998:

“la esencia del delito continuado no radica en la comisión de un único hecho y su encuadre típico correspondiente, sino en la concreción de varios hechos y encuadres que son, a tener de

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

circunstancias especial, dependientes entre sí (...) solo existe una única conducta delictiva, aunque cometida en distintos momentos o etapas a través de la realización de distintas acciones perfectamente separables y distinguibles unas de las otras (...) el delito continuado debe ser necesariamente doloso, ya que el autor debe tener conocimiento y voluntad de realizar una pluralidad de delitos de la misma especie, que persigan una misma finalidad, de tal manera que los actos individuales se expliquen solo como una realización sucesiva del todo querido unitariamente (...)”.

Como puede observarse, en el presente caso se trata de un único hecho el cual versa sobre la supuesta falta del operador sobre la facturación pendiente de pago desde el mes de julio del 2019. Es decir, de la lectura de la reclamación y del expediente no se dependen hechos dependientes entre sí o una voluntad dolosa o intencional del operador que permitan categorizar los hechos como continuados”.

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

POR TANTO

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

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

1. **DECLARAR SIN LUGAR** el recurso de apelación interpuesto por la señora Paula Guerrero Delgado contra el oficio número 09156-SUTEL-DGC-2020 de fecha 13 de octubre de 2020 de la Dirección General de Calidad.
2. **DAR** por agotada la vía administrativa

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE****3.6 - Informe sobre participación de abogado de la Unidad de Gestión en caso contra SUTEL.**

Informa la Presidencia que se recibió el oficio 11242-SUTEL-UJ-2020, del 11 de diciembre del 2020, mediante el cual la Unidad Jurídica informa de la participación del licenciado Danny Fabricio Saborío Muñoz, integrante de la Unidad de Gestión 3, como apoderado especial judicial de la parte actora en la audiencia preliminar del proceso judicial 17-006317-1027-CA.

Procede la funcionaria Brenes Akerman a detallar el tema. Señala que la participación del señor Saborío Muñoz en dicha audiencia preliminar violenta lo estipulado en las cláusulas: 4 apartados 4 y 7 y en la cláusula 7 del contrato del concurso N° 001-2017 firmado por el BANCO NACIONAL DE COSTA RICA en su condición de Fiduciario y el CONSORCIO SPC-NAE el 16 de junio de 2017, por lo que procede la aplicación de sanciones, según lo indica la cláusula DÉCIMA NOVENA: MULTAS Y CLÁUSULAS PENALES de dicho contrato.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

La Presidencia consulta a los Asesores del Consejo si desean referirse al tema, a lo que señalan no tener observaciones.

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

Señala el señor Camacho Mora que solicitó criterio a los asesores legales del Consejo, quedando satisfecho con la recomendación de que es una instancia que se está realizando ante el Banco Nacional de Costa Rica como fiduciario y son ellos los que deben determinar los pasos a seguir.

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

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

ACUERDO 008-004-2021

1. Dar por recibido el oficio 11242-SUTEL-UJ-2020, del 11 de diciembre del 2020, mediante el cual la Unidad Jurídica informa al Consejo sobre la participación del licenciado Danny Fabricio Saborío Muñoz, integrante de la Unidad de Gestión contratada en el concurso N° 001-2017: “*CONTRATACIÓN DE ENTIDAD ESPECIALIZADA EN PROGRAMAS DE DESARROLLO DE PROYECTOS DE TELECOMUNICACIONES, CON APORTES DEL FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES*”, como apoderado especial judicial de la parte actora en la audiencia preliminar del proceso judicial 17-006317-1027-CA.
2. Poner en conocimiento al Banco Nacional de Costa Rica de un supuesto incumplimiento del contrato de Unidad de Gestión 3, por lo hechos expuestos en el informe 11242-SUTEL-UJ-2020, del 11 de diciembre del 2020, lo anterior para que se realice la investigación pertinente y se proceda como corresponda; de acuerdo con las competencias y funciones del Fiduciario.
3. Solicitar al Banco Nacional de Costa Rica un informe de las acciones que se tomen al respecto.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

ARTÍCULO 4

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE FONATEL

- 4.1. ***Informe sobre la disponibilidad de la base de datos de potenciales beneficiarios del Programa Hogares Conectados – Metas 5 y 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT).***

Se incorporan a la sesión el señor Adrián Mazón Villegas y la funcionaria Hanny Rodríguez Sánchez, para el conocimiento de los temas de esta Dirección.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

La Presidencia continúa con el orden del día y presenta para consideración del Consejo el informe presentado por la Dirección General de Fonatel, con respecto a la disponibilidad de la base de datos de potenciales beneficiarios del Programa Hogares Conectados – Metas 5 y 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT).

Sobre el tema, se da lectura al oficio 00404-SUTEL-DGF-2021, del 18 de enero del 2021, por medio del cual esa Dirección presenta el informe indicado.

Interviene el señor Adrián Mazón Villegas, quien detalla los antecedentes del tema. Detalla los elementos relevantes del caso y señala que se trata de las bases de datos de los programas de Hogares Conectados para ambas metas.

Se busca informar al Consejo de los procesos de coordinación que se han desarrollado con el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), el Ministerio de Educación Pública (MEP) y el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (Sinirube) para contar con los datos suficientes para dar cumplimiento a las metas 5 y 43.

Se refiere al incremento en la meta 43 y agrega que el contenido del informe que se conoce en esta oportunidad trata los aspectos discutidos en la reunión celebrada el 11 de enero anterior, en la que participaron representantes del IMAS, MEP, Sinirube y Sutel, cuyo objetivo era dar seguimiento a la base de datos de beneficiarios de ambas metas y también se buscaba definir un cronograma de recargas que diera previsibilidad y certidumbre de cómo serían esas recargas durante el año, en el cumplimiento de las metas, así como una visibilidad del trabajo del lado de los operadores, que es a quienes corresponde ejecutar la conexión de los hogares en ambos casos.

Indica que al cierre de diciembre del 2020, la meta 5 tiene 148.426 hogares beneficiados, mientras que en la meta 43 se tienen 126 hogares a esa fecha, estos porque la primera carga se pudo realizar hasta el 28 de diciembre.

Agrega que en total, desde el ajuste de la meta 5, realizado por el MICITT en julio 2020, a diciembre de ese mismo año, se realizaron tres recargas de datos; a saber: la recarga 12 (5.000 hogares), la 13 (13.000 hogares) y la 14 (15.000 hogares). Estas recargas de datos permitieron beneficiar un total de 9.011 hogares con corte a diciembre 2020, cifra que contribuyó a cumplir en su totalidad el alcance inicial de la meta 5 (140.496 hogares) y avanzar respecto al alcance incrementado. Según el Instituto Mixto de Ayuda Social, de los 9.011 hogares beneficiados, 7.291 hogares cuentan con estudiantes en los programas Avancemos y Crecemos de este mismo instituto, para un total de 11.268 estudiantes beneficiados.

Indica que de acuerdo con la Unidad de Gestión del PHC, los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones han solicitado la realización de una recarga de datos nueva en el marco de la meta 5, debido a que la última recarga realizada (recarga 14) evidenció una efectividad del 17% aproximadamente, por debajo del parámetro de efectividad evidenciado por este instrumento a lo largo de la vigencia del programa. De igual manera, resulta importante recordar que la recarga 14 contenía 15.000 registros y fue realizada el 06 de noviembre del 2020, según lo informado mediante oficio FID-4351-2020, es decir, ya transcurrieron más de dos meses desde el suministro de nueva información sobre potenciales beneficiarios a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, a pesar de que en el acuerdo de la mesa de trabajo conjunta MICITT-MEP-IMAS-SUTEL se acordó que las recargas debían ser del doble de

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

la suscripción esperada por mes. Al respecto y siendo que para el caso de la meta 5 del PNDT vigente se estimó una suscripción mensual de 5.000 hogares por mes, las recargas de datos mensuales deberían contener al menos 10.000 registros y las recargas bianuales al menos 20.000.

Explica que el 08 de enero del 2020, la Dirección a su cargo realizó la reunión con la Unidad de Gestión y representantes de las áreas de Desarrollo Socioeducativo y Tecnologías de la Información (reunión 01 2021), con el objetivo de conocer el resultado del proceso de revisión de nueva información sobre potenciales beneficiarios del PHC, enviada por SINIRUBE el 07 de diciembre del 2020, así como dar seguimiento a la ejecución del programa y determinar las acciones operativas conjuntas que correspondan.

Detalla los aspectos relevantes analizados en esa reunión y señala que se conocieron los resultados del proceso de revisión de la base de datos enviada por Sinirube al IMAS en diciembre.

Se refiere a los hallazgos en dicha información, entre estos, algunos “*problemas mínimos*” o “*sin mayor efecto*”, así como lo relacionado con la indicación de atender con prioridad a las zonas costeras y fronterizas, lo cual es parte de lo que ha afectado la efectividad de la base de datos, así como un incremento en la negativa de los hogares a recibir el servicio, dado que algunos han indicado que sin computadora, no lo aceptan. Se solicitó información de más beneficiarios al MEP, para poder hacer más cargas.

La funcionaria Hanny Rodríguez Sánchez se refiere a los problemas presentados con la base de datos.

Menciona lo referente a los temas tratados en la reunión celebrada, información que se tomó como base para la construcción del informe. Indica que el MEP manifestó que no tomaron en cuenta el tema de las restricciones para las bases de datos, al cruzar estos con SINERUBE, porque se tiene una baja significativa.

Inicialmente, la información que se analizó en las mesas de trabajo que se realizaron entre agosto y setiembre del 2020 era de 215.000 registros, aproximadamente 147.000 hogares. Sin embargo, al cruzar estos datos con la información de SINERUBE y posteriormente del IMAS, se constata que muchos de esos hogares ya están en la base de datos actual del programa duplicados, otros no contenían número de cédula y otras situaciones.

Detalla los resultados de las reuniones efectuadas, a partir de los cuales se ha encontrado que la información contenía inconsistencias, tales como quintil de ingreso y falta de cédula de identidad. En diciembre Sinerubi vuelve a pasar otra información, el IMAS hace otra revisión y se encuentra un total de 15.000 registros limpios del total de la información y eso es lo que se cargó el 28 de diciembre del 2021.

Agrega que se informó en las reuniones de trabajo que la efectividad de la base de datos era de alrededor del 40 a 50%, es decir, que se necesitaba el doble para poder cumplir con las metas que se requerían y detalla los datos correspondientes a cada mesa.

Indica que en el transcurso de la reunión se presentaron algunas propuestas, de utilizar la información que tiene el IMAS en sus bases de datos para hacer una recarga en enero, mientras se esperaba a que el MEP y SINERUBE revisen si se puede actualizar la información de los

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

registros o se podía rescatar algún dato adicional, porque el MEP lo que señala en la reunión es que ya no cuenta con información nueva, por lo que necesitan efectuar un censo con los estudiantes que se matriculen este año en los centros educativos para contar con información actualizada. No sería posible esperar hasta marzo para contar con la información, pues sería detener el programa por 2 meses adicionales, siendo que ya prácticamente el programa está detenido, porque la suscripción para el mes de enero es relativamente baja, porque no se ha cargado información nueva.

Agrega que otro factor que está limitando es que la efectividad de la base de datos se redujo aún más, de un 40 o 50% que se tenía anteriormente, hasta un 17%, debido a la priorización que se hizo por zona costera y fronteriza, dado que ese fue el requerimiento que impuso Micitt para seleccionar hogares, en el marco del incremento de la meta 5. Por lo anterior, se propuso en la reunión generar porcentajes de recarga, para de esta manera levantar la efectividad, reactivar el programa, mantener interesados a todos los participantes y avanzar más rápido en la ejecución de la meta

Indica que todas las conclusiones fueron rechazadas y la conclusión a que llegó Micitt fue que revisarían dentro de la base de datos que está actualmente cargada para el programa, que son aproximadamente 370.000 registros, cuáles cumplen con los criterios de zona costera y fronteriza y volver a hacer una recarga con datos anteriores a los operadores y los que no cumplen, proponen pasarlos de meta. Señala que la posibilidad de esta propuesta es muy baja.

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

Interviene el funcionario Alan Cambroner Arce, quien señala que el informe expuesto es muy descriptivo y tiene mucha importancia en el contexto actual. Agrega que lo que busca es evidenciar una cronología de acciones que forma parte de la coordinación y seguimiento que viene realizando Sutel, con el fin de propiciar que las instituciones que tienen esta responsabilidad a nivel de política pública de habilitar las bases de datos, puedan realizar las acciones para que estos datos estén disponibles de forma oportuna, definiendo un programa de recarga de datos que es realmente urgente y facilitando de esta forma la continuidad de la ejecución.

Señala que en la reunión efectuada, se coordinó otra para el lunes 26 de enero en horas de la mañana, en la cual se espera contar con más información.

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

La señora Hannia Vega Barrantes hace comentarios con respecto al tema de la conectividad. Señala que este es un tema del cual incluso se ha hablado en la Asamblea Legislativa.

La señora Ministra de Educación Pública comentó, como parte del logro de las metas del Programa Hogares Conectados, lo referente a la responsabilidad de ese Ministerio en la base de datos. Ese tema quedó muy bien definido en el perfil y el diagnóstico de los documentos.

Agrega que para SUTEL existe una correlación directa para el éxito del proyecto y es la información de la base de datos que el MEP ha indicado en todos los escenarios posibles, la existencia de una base de datos exacta, técnica, fiel, que se viene trabajando desde hace años y que ha permitido a ese Ministerio emitir una serie de políticas públicas de retorno, manejo de

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Covid y entonces es muy importante que si esa premisa, en la práctica, no se está viendo reflejada y el MEP ha indicado que debe validar esa información a ingreso de las clases, es decir, la segunda semana de febrero, esto hoy presenta un reto, atraso de por lo menos 10 semanas y siendo que ya se cuenta con una meta la situación es diferente al año anterior, e incluso el informe identifica una situación diferente a la indicada en la comparecencia de la señora Ministra de Educación Pública en la Asamblea Legislativa, eso sí, se está a tiempo de revertirla.

Para ella, la situación actual podría hacer que ante la escases de beneficiarios, baje la dinámica de participación de los operadores, que se genere un desincentivo para participar, que los 3 operadores móviles, quienes están en el trámite ante el fideicomiso, lo que al final implicaría que los riesgos identificados en el perfil se conviertan uno a uno en realizada y por tanto, esto traiga como consecuencia que no solo no se logre una meta, que es un tema puntual, sino que el país y la niñez se vea afectado esta vez por la operativa de una base de datos. Indica que paralelamente al proyecto de Hogares Conectados para estudiantes, esta misma base de datos es la columna vertebral de la licitación internacional que se está gestionando para la adquisición de tablets y laptop, de conformidad con el programa 3 y que fue solicitado expresamente, cuantitativamente y por distribución por el MEP, por lo que fue avalado por el Micitt como ente rector.

Para ella, se presenta un tema que es muy importante que se atienda de inmediato; es un asunto que a nivel técnico se ha estado conociendo y esta es la segunda vez que Sutel estaría advirtiendo a la Rectoría de esta situación y es importante indicarlo, porque en un oficio reciente, el Viceministro de Telecomunicaciones indicó que el MEP le informó sobre las reuniones con el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y que ellos no conocían del tema, siendo que la señora Angélica Chinchilla participa en las reuniones.

Considera que si bien SUTEL está limitado respecto a la base de datos, por corresponder a una responsabilidad del MICITT como coordinador y rector, del MEP, Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (Sinirube) e IMAS directamente, piensa que SUTEL debe promover lo necesario para que se aclaren esas situaciones y se corrija lo que corresponda, de forma tal que no se afecte un buen proyecto y en especial, la conectividad de los alumnos.

El señor Gilbert Camacho Mora señala la importancia de enviar el reporte que se conoce en esta oportunidad al MICITT de forma mensual.

El señor Adrián Mazón Villegas se refiere a los términos de la propuesta del acuerdo sugerido en esta oportunidad.

El señor Federico Chacón Loaiza plantea la posibilidad de establecer la fecha para una reunión con representantes del Micitt, para valorar la información analizada en esta oportunidad.

De igual manera, hace comentarios sobre el tema incluido en el punto 4.2 de la propuesta de acuerdo que se conoce en esta ocasión, sobre la meta para el 2020 y la conveniencia de ajustarlo, esto para un mayor orden.

La señora Vega Barrantes señala que se han celebrado muchas reuniones técnicas para el análisis de este tema. Sugiere que en las sesiones de la mesa de trabajo estén presentes los Miembros del Consejo y los jefes de las instituciones corresponsables de la meta, porque si

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

no hay una decisión del MEP, Micitt o el IMAS para atender este asunto, se va a retrasar la continuidad de la conectividad de los estudiantes.

El señor Chacón Loaiza señala que le parece conveniente, mediante acuerdo separado, solicitar una reunión con las señoras Ministras del MEP, del Micitt y del IMAS, para coordinar la reunión antes indicada.

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00404-SUTEL-DGF-2021, del 18 de enero del 2021 y la explicación brindada por el señor Mazón Villegas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 009-004-2021

Como parte del proceso de coordinación y seguimiento operativo del Programa Hogares Conectados (PHC), con el objetivo de contar con todos los instrumentos y elementos operativos necesarios para mantener en ejecución los proyectos de este programa que habilitan el cumplimiento de la meta 5 incrementada y la meta 43; ambas del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT), el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones acuerda:

RESULTANDO QUE:

1. El Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), por medio del Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del FONATEL, está desarrollando el Programa de Promoción del Uso de Servicios de Telecomunicaciones para Poblaciones Vulnerables (Programa Hogares Conectados), que consiste en un conjunto de proyectos orientados a la reducción de la brecha de acceso a los servicios de telecomunicaciones, a través de la aplicación de incentivos a la población que se encuentran en condición de vulnerabilidad socioeconómica.
2. La ejecución del presente Programa tiene sustento en las disposiciones incluidas en las versiones vigentes del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, específicamente en las asociadas con la Meta 43, el Plan de Proyectos y Programas de FONATEL, los artículos 31 al 34 y el Transitorio VI de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642; en relación con la obligación de la SUTEL a través de FONATEL para que, de conformidad con el régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad, se pueda:
 - Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes de las zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable.
 - Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna,

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

- eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos.
- Dotar de servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a las instituciones y personas con necesidades sociales especiales, tales como albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos.
 - Reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha.
3. Inicialmente, este programa contenía, únicamente, un proyecto referente a la aplicación de un subsidio escalonado sobre el precio final del servicio Internet fijo y una computadora portátil, para facilitar la adquisición de estas prestaciones por parte 140 496 hogares en condición de vulnerabilidad (quintiles de ingreso del 1 al 3 y deciles de ingreso del 1 al 5) y preseleccionados por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) de sus bases de datos de beneficiarios. El objetivo de este proyecto, que se enmarca en la meta 5 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021, es eliminar la brecha sobre a la penetración del servicio de Internet existente entre los hogares de los quintiles de ingreso del 1 al 3 y la penetración promedio de este servicio a nivel nacional, según línea base definida con datos de la Encuesta Nacional de Hogares 2014 (ENAH 2014) del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). El subsidio escalonado se aplica por un período de 3 años por hogar y consiste en 80% en el caso del primer quintil de ingreso, 60% para el segundo quintil de ingreso y 40% en el caso del tercer quintil de ingreso. El servicio de Internet con una velocidad de 2048/768 Kbps y una computadora portátil sujeta a un precio máximo (US\$450) y características físicas y lógicas mínimas.
4. Mediante acuerdo 016-074-2019, del 19 de noviembre del 2019, el Consejo de SUTEL aprobó la ampliación del plazo de subsidio de 3 a 5 años y la velocidad del servicio de Internet de 2048/768 Kbps a 5/1 Mbps, ambos ajustes realizados en el marco del primer proyecto de este programa, se comenzaron a implementar desde diciembre 2019.
5. Mediante acuerdo 002-027-2020, del 02 de abril del 2020, el Consejo de SUTEL remite formalmente al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) la propuesta para aumentar en 61 500 hogares el alcance de la Meta 5 del PNDT (primer proyecto del PHC), incluyendo los instrumentos para el ajuste de metas del PNDT vigente, debidamente completos, según la “*Metodología para el Seguimiento, Evaluación y Ajuste de Metas del PNDT 2015-2021*”. En respuesta, el MICITT, mediante informe técnico MICITT-DEMT-INF-008-2020, del 09 de julio del 2020, determina el ajuste definitivo de la Meta 5 del PNDT, incrementando la cantidad de hogares a beneficiar a través del PHC en 46 462 hogares, con lo cual esta meta pasa de 140 496 a 186 958 hogares beneficiados a diciembre 2021. Como parte del ajuste en esta meta, el MICITT solicitó a SUTEL priorizar los hogares ubicados en los deciles de ingreso del 1 al 4, así como los ubicados en zonas fronterizas y costeras, así consta en el numeral 3.1 del documento de “Perfil” de la Metodología para el Seguimiento, Evaluación y Modificación de Metas del PNDT 2015-2021, elaborada por este ministerio:

“3.1. Descripción del alcance de la meta:

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Meta 5: Facilitar el acceso y uso del servicio de acceso a Internet a los hogares de los quintiles de ingreso del 1 al 3 y deciles de ingreso del 1 al 5, a través de la aplicación de un subsidio escalonado al precio base conjunto del servicio de acceso a Internet de 5/1 Mbps y una computadora portátil para su uso, por un período de 5 años por hogar. Se priorizarán los hogares ubicados en los deciles de ingreso del 1 al 4, así como los ubicados en la periferia del país (zonas fronterizas y costeras), siempre que cumplan con los requisitos de ingreso definidos (quintiles de ingreso del 1 al 3 y deciles de ingreso del 1 al 5) y cumplan con el proceso de calificación de beneficiarios del IMAS.”

Estos ajustes a la Meta 5 fueron incorporados por el MICITT en el PNDDT el 29 de julio del 2020.

Ilustración 1: Meta 5 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021

Pilar:	Inclusión Digital			
Línea de Acción:	Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad			
Programa:	Hogares Conectados			
Objetivo del Programa:	Reducir la brecha de conectividad en los hogares en situación de vulnerabilidad socioeconómica.			
Resultado:	Servicio y dispositivo de acceso a Internet de uso productivo subsidiados.			
Meta:	Avance por Período y Presupuesto:	Indicador:	Línea Base:	Responsable²:
5. 186 958 hogares distribuidos en el territorio nacional con subsidio para el servicio Internet y un dispositivo para su uso, al 2021.	2016: 10 089 ⁸ 2017: 30 418 2018: 63 582 2019: 130 579 2020: 154 496 2021: 186 958 Presupuesto: La subvención estimada es de \$223,5 millones de FONATEL.	Cantidad de hogares con subsidio para el servicio de Internet y un dispositivo para su uso provisto por el Programa.	0	SUTEL/FONATEL ⁹

Fuente: Costa Rica. Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021, actualizado al 25 de setiembre del 2020.

6. Mediante Acuerdo 003-053-2020 del 24 de julio del 2020, el Consejo de la SUTEL aprobó la incorporación de un segundo proyecto en el marco del Programa Hogares Conectados. Textualmente, el Acuerdo indica lo siguiente:

“1. Dar por recibido el oficio 06623-SUTEL-DGF-2020, del 24 de julio del 2020, por medio del cual la Dirección General de Fonatel presenta para consideración del Consejo la propuesta de proyecto denominada “Asequibilidad del acceso a Internet para los estudiantes de centros educativos públicos del Ministerio de Educación Pública (MEP)”, la cual incluye dos posibles escenarios de ajuste de la Meta 5, cada una con tres escenarios de desagregación en el tiempo, para atender a la población educativa del Ministerio de Educación Pública.

2. Solicitar la convocatoria de una mesa de trabajo conjunta conformada por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, el Ministerio de Educación Pública, el Instituto Mixto de Ayuda Social y esta Superintendencia, para avanzar en la propuesta de proyecto señalada en el numeral 1 anterior y la eventual definición de una meta en el PNDDT.

3. Remitir copia del presente acuerdo al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Ministerio de Educación Pública e Instituto Mixto de Ayuda Social, así como al Fiduciario del Fideicomiso del FONATEL.”

En total se realizaron 10 sesiones de trabajo conjuntas entre el Presidencia de la República-MICITT-MEP-SUTEL-IMAS, desde el 31 de julio del 2020 y hasta el 18 de setiembre del mismo año. A partir del intercambio de información técnica generado en estas mesas de trabajo, el 25 de setiembre del 2020 la Rectoría de Telecomunicaciones incorporó la meta 43 del PNDDT 2015-2021 y tomó la decisión de considerar el alcance de

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

la meta 5 incrementada, como parte de la población identificada por el MEP para ser beneficiada con Internet y una computadora portátil. En esta línea, el alcance de la meta 43 (100 684 hogares) y el aumento realizado en la meta 5 (46 492 hogares) son complementarios.

7. Con el segundo proyecto del PHC, se busca beneficiar a 100 684 hogares en condición de vulnerabilidad socioeconómica y con estudiantes del sistema educativo público costarricense, a través de la aplicación del subsidio escalonado según el quintil de ingreso en el que se encuentra el hogar (1: 80%, quintil 2: 60% y quintil 3: 40%) sobre el precio base del servicio de Internet con una velocidad de 5/1 Mbps. Las variaciones de este proyecto respecto al primero son las siguientes:
- Todos los hogares objetivo son seleccionados por el IMAS y el MEP conjuntamente, con el objetivo de que, además, de la condición de vulnerabilidad socioeconómica, cuenten con estudiantes del MEP.
 - No incluye subsidio para la adquisición de computadora portátil.
 - El período de subsidio es por 3 años y no 5.
 - El servicio de Internet puede ser provisto a través de tecnologías fijas y móviles.

Ilustración 2: Meta 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021

Pilar:	Inclusión Digital			
Línea de Acción:	Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad			
Programa:	Hogares Conectados			
Objetivo del Programa:	Reducir la brecha de conectividad en los hogares en situación de vulnerabilidad socioeconómica.			
Resultado:	Servicio y dispositivo de acceso a Internet de uso productivo subsidiados.			
Meta:	Avance por Período y Presupuesto:	Indicador:	Línea Base:	Responsable²:
43. 100 684 hogares en condición de vulnerabilidad socioeconómica y con estudiantes en el sistema educativo público costarricense, con subsidio para conectividad a Internet, al 2021	2020: 10.684 ¹⁶ 2021: 100 684 Presupuesto: La subvención estimada es de \$49,9 millones del FONATEL.	Cantidad de hogares en condición de vulnerabilidad socioeconómica con estudiantes en el sistema educativo público costarricense, con subsidio para conectividad a Internet.	0	SUTEL/FONATEL IMAS MEP

Fuente: Costa Rica. Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021, actualizado al 25 de setiembre del 2020.

8. Como parte del proceso de coordinación y seguimiento operativo del PHC, la Dirección General de FONATEL realizó un total de 13 reuniones con las áreas de Desarrollo Socioeducativo y Tecnologías de la Información del IMAS, así como con la Unidad de Gestión del PHC, desde el 18 de agosto y hasta 13 de noviembre del 2020. Estas reuniones se realizaron con el objetivo de asegurar la disponibilidad de la base de datos de potenciales beneficiarios para la ejecución de los proyectos que habilitan el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDT vigente. Sobre este proceso, resulta importante destacar que, hasta en la reunión número 9 (09 de octubre del 2020) el IMAS señaló que el SINIRUBE le había remitido la información. Además, y como se detallará a continuación, la revisión realizada por el Área de Tecnologías de la Información del IMAS, evidenció inconsistencias en la información, respecto al total de hogares indicados por el MEP en la mesa de trabajo conjunta MICITT-MEP-IMAS-SUTEL, así como respecto a las variables requeridas por SUTEL en esta misma mesa.
- a. El 09 de octubre del 2020, en la reunión número 9, el IMAS informo a SUTEL que el

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Área de Tecnologías de la Información había recibido la información por parte de SINIRUBE ese día y que los resultados de la revisión serían presentados en la siguiente reunión de coordinación y seguimiento operativo del PHC.

- b. El 16 de octubre del 2020 (reunión 10) el Área de Tecnologías de la Información del IMAS señala que revisó la información enviada por SINIRUBE y mencionó los siguientes resultados generales:
- En total la base de datos provista por SINIRUBE posee 215 mil registros o personas. De este listado de personas, se constató que hay 16 mil jefes de hogar y 107 mil personas se encuentran actualmente en la base de datos del PHC que está cargada en el aplicativo web.
 - Se manifestó preocupación, debido a que la base de datos remitida por SINIRUBE no permite asociar las personas con hogares, es decir carece de un identificador para agruparlos en familias. Al respecto, el Área de Tecnologías de la Información del IMAS propuso solicitar a SINIRUBE que remita la información nuevamente, incluyendo los criterios utilizados por el MEP con un identificador de familia y convocar a una reunión de seguimiento el lunes 19 de octubre del 2020 para conversar al respecto.
- c. El 19 de octubre del 2020 (reunión 11) el Área de Tecnologías de la Información del IMAS señaló que la información enviada por SINIRUBE carga las personas con la ficha FISI y no la ficha FIS, que es con la que están cargados actualmente los registros en la base de datos actual del PHC. Esto, genera una limitación para asociar las personas con una familia u hogar. Al respecto, esta área del IMAS indicó que buscarían con prioridad el mecanismo.
9. El 26 de noviembre del 2020 se realizó una reunión con representantes del MICITT, MEP, IMAS y SUTEL, convocada por SUTEL con el objetivo de buscar solución a la disponibilidad de la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC, para el caso de las metas 5 y 43 del PNDT vigente. También se invitó al Director Ejecutivo del SINIRUBE, pero éste no se incorporó a la reunión. Como resultado de esta reunión, MICITT, MEP e IMAS acordaron realizar sesiones de trabajo juntamente con el SINIRUBE, para revisar la información transmitida por el MEP a SINIRUBE, identificar las inconsistencias y faltantes de información, señaladas por SUTEL, y buscar remitir a SUTEL información para realizar recargas de datos en el marco de las metas 5 y 43.
10. Mediante oficio NI-16708-2020 (DVM-PICR-0397-12-2020) del 4 de diciembre del 2020, el MEP remite a la SUTEL las principales conclusiones de la reunión realizada el 25 de noviembre del 2020 entre el MEP, MICITT, IMAS y el SINIRUBE, con el objetivo de analizar las “inconsistencias” y “faltantes de información” en la base de datos de potenciales beneficiarios del Programa Hogares Conectados (PHC); aspectos manifestados por esta superintendencia en reunión del 23 de noviembre del 2020. Específicamente, en este oficio se destacan como conclusiones de la reunión, las siguientes:

“1. Las inconsistencias en los datos básicos” presentadas por la UG el 23 de noviembre no son realmente inconsistencias. En algunos casos se trata de omisiones involuntarias cuya ventaja es que los 5.682 hogares reportados con inconsistencias en los puntos 1, 4 y 5 presentados por la UG, sí podrán ser utilizados para las cargas correspondientes, dado que la validación realizada

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

por la UG en estos tres puntos no aplica bajo el nuevo diseño del PHC (cuya validación fue realizada previamente por el MEP y el SINIRUBE).

2. Las “inconsistencias en los datos básicos” presentadas por la UG el 23 de noviembre, en lo que respecta a los puntos 2 y 3, tampoco corresponden a inconsistencias con efectos graves para el proyecto, ya que los 4.428 expedientes titulados que ya tienen un titular de beneficio” significa que estos hogares ya cuentan con el beneficio (otorgado posterior al mes de agosto de 2020), lo cual es precisamente el objetivo del proyecto (y entre más rápido, mejor), mientras que la “inconsistencia” de “17.971 hogares cuyos integrantes son parte ya de otra familia incluida en cargas previas” es beneficioso en el sentido de que ya se encuentran cargados en los sistemas y no es necesario realizar ese paso (se adelantó trabajo), aunque plantea un reto dado que son hogares que habían sido perfilados para ser trabajados en la meta 43 (las 100 mil conexiones sin dispositivo) y no en la meta 5 (las 46 mil conexiones con dispositivo), por lo que eventualmente generará un “faltante de hogares” para lograr alcanzar el objetivo de conexiones en la meta 43, lo cual permitirá al MEP proponer nuevos beneficiarios para cumplir los alcances de la meta y que no habían podido tomarse en cuenta en la planificación actual. 3. Las inconsistencias de los puntos 6, 7 y 8 sí son atribuibles a problemas en la calidad de los datos, pero dado que se trata de 83 hogares, no causarán gran impacto en las metas establecidas en el proyecto.”

Además, con base en la discusión generada en la reunión señalada, el MEP solicita lo siguiente a SUTEL:

“Por lo anterior, solicito puedan coordinar lo pertinente con el IMAS para cumplir lo acordado en dicha reunión y que quedó consignado en la minuta adjunta, con el objetivo de depurar la información con la que hasta ahora ha estado trabajando la UG. Adicionalmente, me uno a la solicitud planteada por la señora Ministra del MICITT en oficio MICITT-DM-OF-1091-2020 del 4 de diciembre respecto a la solicitud de información del avance que se ha presentado en la meta 5.

Finalmente, agradezco se sirvan aclarar, si la solicitud planteada al MICITT por parte de la SUTEL para modificar las metas, se debe exclusivamente a lo indicado en el oficio 10942-SUTEL-SCS-2020, que “no se cuenta con la base de datos de potenciales beneficiarios”, o si tiene relación también con la escasa o nula participación de operadores en la meta 43, ya que en el oficio 10694-SUTEL-DGF-2020 se indica que “hay operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones que han manifestado su interés para participar en la meta 43 y que cuentan con los contratos para su valoración, a la fecha se encuentran en proceso de validación y recepción con el Banco Fiduciario”, de lo cual entendemos, que incluso si la UG contara con las bases de datos de potenciales beneficiarios para esta meta, no existirían proveedores listos para arrancar su implementación, a lo cual agradezco la aclaración.”

11. En atención al oficio NI-16708-2020 (DVM-PICR-0397-12-2020) del 4 de diciembre del 2020, la Dirección General de FONATEL somete a consideración del Consejo de la SUTEL el oficio 11284-SUTEL-DGF-2020 del 11 de diciembre del 2020, a partir del cual se resumen las siguientes consideraciones:

“El resultado de la revisión realizada por la Unidad de Gestión del PHC, compartido con el MEP, MICITT e IMAS en reunión efectuada el 23 de noviembre del 2020, corresponde a un extracto de 43 195 registros, generado por el IMAS con el objetivo de preparar la primera recarga de hogares en la base de datos de este programa en el marco de la meta 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) 2015-2021. Esto, según solicitud realizada por la SUTEL mediante oficio 10276- SUTEL- DG F- 2020 del 12 de noviembre del 2020.

La revisión de la totalidad de la información enviada por SINIRUBE al IMAS, la realizó el Área de Tecnologías de la Información del IMAS, sin tener injerencia en este proceso ni SUTEL ni la Unidad de Gestión del PHC. La revisión que realiza la Unidad de Gestión del PHC sobre la

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

información de base de datos de potenciales beneficiarios enviada por el IMAS, tiene por objetivo verificar que ésta cuenta con el detalle necesario para la operación de los proyectos que habilitan las metas 5 y 43, según los perfiles de los proyectos asociados con el Programa Hogares Conectados y las variables o campos establecidos en el aplicativo web que habilita la administración de esta base de datos, no pueden haber espacios vacíos o variables sin información, tampoco datos incorrectos, para evitar filtraciones del programa y asegurar la calidad de los datos provistos para el control, seguimiento y la evaluación de esta intervención. Los campos, variables o columnas que conforman esta base de datos, correspondientes al detalle mínimo requerido para la operación de los proyectos señalados, fue compartido en las mesas de trabajo conjunto realizadas entre MICITT, MEP, IMAS y SUTEL, del 31 de julio al 18 de setiembre del 2020.

Previo a la notificación del oficio del MEP (DVM-PICR-0397-12-2020) se habían realizado 13 reuniones de coordinación y seguimiento operativo entre el IMAS y SUTEL para acordar como se efectuaría la transmisión de la información para las recargas en la base de datos del PHC, así como actualizar el aplicativo web que permite la administración de esta base de datos, a partir de la incorporación de la meta 43 del PNDT 2015-2021. Sin embargo, no fue sino hasta la reunión número 9 (09 de octubre del 2020) que el IMAS logró obtener la información por parte del SINIRUBE. Además, y como se detallará a continuación, la revisión realizada por el Área de Tecnologías de la Información del IMAS, evidencia inconsistencias en la información, respecto al total de hogares indicados por el MEP en la mesa de trabajo conjunta MICITT-MEP-IMAS-SUTEL, así como respecto a las variables requeridas por SUTEL en esta misma mesa.” (El detalle de estas reuniones fue expuesto en el numeral 1.8 anterior).

(...)

Para SUTEL es indispensable tener claridad sobre la población objetivo del proyecto que habilita el cumplimiento de la meta 43 del PNDT 2015-2021, ya que, en función de ésta se aprovisionan los recursos necesarios para su ejecución. En la sesión del 07 de agosto del 2020 de la mesa de trabajo conjunta MICITT-MEP-IMAS-SUTEL, el MEP presentó los siguientes datos sobre la población objetivo, los cuales también, constan en el documento “Diagnóstico” de la meta 43:

(...)

Del cuadro anterior se desprende que un total de 215.936 estudiantes que no tienen internet (ni Hogares Conectados) se ubican en los deciles bajos de ingreso (del 1 al 5). De estos, 82.662 se ubican en el escenario #3 (tienen dispositivos) y 133.274 se ubican en el escenario #4 (no tienen dispositivos). Es importante incluso mencionar que el 70% de estos 215.936 estudiantes se encuentran ubicados en el primer quintil de ingreso (deciles 1 y 2), en los mayores niveles de pobreza.

Además, 40.150 estudiantes no ingresarían a la estrategia dado que se ubican en los quintiles de ingreso más altos, mientras que otros 68 mil estudiantes quedarían excluidos debido a que no se encuentran registrados en el SINIRUBE.

(...)

los 147.146 hogares que agrupan a los 215 mil estudiantes deben ser clasificados en metas a incluir en el PNDT partiendo primero de los 46 mil hogares que formarán parte de la ampliación de la meta ya aprobada, mientras que los restantes 101 mil hogares se distribuirían en un nuevo requerimiento de metas para el PNDT.” (El subrayado no corresponde al original).

Del texto anterior, se desprende que, de los 147 146 hogares identificados por el MEP como potenciales beneficiarios, ninguno estaba beneficiado a través del PHC, sin embargo, en la minuta de la reunión realizada el pasado 25 de noviembre del 2020 se indica que 16 193 están en esta condición. También, se indica que se quedarían por fuera 108 150 estudiantes; 48 149 por pertenecer a deciles de ingreso más altos y 68 000 por no estar registrado en SINIRUBE, no obstante, en la minuta en mención, se indica que son 124 000 estudiantes los que se quedaron por fuera.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Tampoco, era conocido por SUTEL que, 83 089 familias de la población objetivo definida por el MEP para la meta 43, ya estaban incluidos en la base de datos del PHC para la meta 5. A pesar de que se trata de familias en base de datos y no de familias beneficiadas, esto reviste una complejidad en dos sentidos; por un lado, SUTEL no puede pasar beneficiarios potenciales de una meta a otra, esto le corresponde al MEP y, por otro lado, la probabilidad de que esos hogares puedan ser efectivamente beneficiados es diferente a la de un hogar nuevo, ya que en algún momento ya optaron por no recibir el beneficio.

Esta Superintendencia tiene claridad sobre el rol del MEP, SINIRUBE e IMAS en la selección de los potenciales beneficiarios y, por tanto, en la construcción de las bases de datos, razón por la cual la revisión que realiza la Unidad de Gestión del PHC se circunscribe a la verificación de que la información sea consistente con el requerimiento definido en los perfiles de los proyectos asociados con el Programa Hogares Conectados y las variables establecidas en el aplicativo web que habilita la administración de esta base de datos. La Unidad de Gestión desde septiembre de 2016 ha supervisado y revisado 15 cargas de información. En total 372 612 hogares han sido verificados y han cumplido con los requisitos para ser cargados en la Base de Datos de Control de Estados SIP, y puestos a disposición de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte del programa. De estos 372 612 hogares, 147 795 han recibido computadora y se les ha instalado internet. Los hogares que no han podido incorporarse, en muchos casos, no fueron ubicables por no estar actualizados los números de teléfono de contacto, viven en zonas sin cobertura, o no tienen interés o capacidad financiera para incorporarse al programa.

El proceso de coordinación seguido por el MEP, IMAS y SINIRUBE para definir la base de datos de potenciales beneficiarios del programa; es transparente para SUTEL. Sin embargo, una vez superado este proceso, los controles de calidad de la información para asegurar que se cumplan los objetivos, criterios y lineamientos definidos en la formulación del programa, le corresponden a la SUTEL, al Fiduciario del Fideicomiso del FONATEL y a su Unidad de Gestión. No es de recibo la flexibilización de los controles de calidad de sobre la información provista por el IMAS para la realización de las recargas en la base de datos del programa. El procedimiento de revisión establecido y ejecutado a la fecha por la Unidad de Gestión (durante 54 meses de ejecución del programa), ha demostrado ser eficaz para evitar filtraciones del programa debido a información incompleta o incorrecta.

En atención a lo indicado en el oficio del MEP (DVM-PICR-0397-12-2020), la Dirección General de FONATEL realizó una reunión con la Unidad de Gestión del Programa y el IMAS, el 14 de diciembre del 2020, con el objetivo de coordinar la realización de la primera recarga de hogares en la base de datos del programa en el marco de la meta 43 del PNDT vigente y avanzar de forma paralela en la corrección de las inconsistencias y faltantes de información en el resto de la base de datos (ver Anexo 1_ Minuta 14: Coordinación y seguimiento operativo del PHC). En términos generales, en esta reunión se abordaron los siguientes aspectos:

- *Se logró constatar que el origen de las “inconsistencias” en cuanto al quintil de ingreso de los hogares, podría deberse a que el SINIRUBE utiliza una forma de estimación distinta a la que utiliza el programa y con la cual ha operado durante 54 meses.*
- *Respecto a los faltantes de información, las áreas de Desarrollo Socioeducativo y Tecnologías de la Información del IMAS, señalaron que habían solicitado a SINIRUBE remitir nuevamente la base de datos con el detalle de información requerido para la operación del programa, sin embargo, a la fecha de la reunión esa información no había sido enviada.*
- *Se logró constatar que hay 15 000 registros de hogares que no presentan inconsistencias ni faltantes de información y, por tanto, pueden ser cargados en el corto plazo. En la reunión se acordó que se realizaría esta recarga en la última semana de diciembre 2020.*
- *Hubo concordancia sobre que es el MEP el responsable de solicitar el cambio de meta de los 17 000 hogares actualmente cargados en la base de datos del programa y que ahora a parecen en*

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

la base de datos de la meta 43.

En el marco de lo anterior y con el objetivo de ir avanzando en la ejecución de la meta 43 del PNDT vigente, se tomaron los siguientes acuerdos:

- *El IMAS remite información para la realización de la primera recarga de datos en la base de datos del programa, en el marco de la meta 43 (carga 101).*
- *La Unidad de Gestión del PHC revisa la información, para autorizar la incorporación de la recarga en el aplicativo web que habilita el programa (carga 101).*
- *La SUTEL autoriza recarga 101 para remisión a operadores PHC.*
- *El IMAS activa las funciones para la gestión de la meta 43 en el aplicativo web (debe solicitarse ayuda a Marco Solís de IMAS/TI).*
- *La Unidad de Gestión del PHC capacita a operadores para uso de aplicativo web meta 43*
- *El IMAS realiza la recarga 101 en el aplicativo web del programa (Jaeckson Flores García del IMAS/TI colabora con la incorporación de la recarga, aunque está de vacaciones).*

Como se indicó en la mesa de trabajo conjunta MICITT-MEP-IMAS-SUTEL, a la fecha la efectividad de la base de datos de potenciales beneficiarios ha sido relativamente baja (entre el 40% y 50%), haciendo indispensable la disponibilidad de un volumen de datos al menos superior en un 50% al total de hogares a beneficiar. En este sentido y, según se indicó en la mesa de trabajo antes mencionada, existe la posibilidad de trabajar en un cronograma de recarga de hogares a beneficiar, que permita al MEP, SINIRUBE e IMAS ir revisando en el tiempo los registros que se vayan a incluir.

Aunado al punto anterior y, nuevamente, tal y como se manifestó en la mesa de trabajo conjunta MICITT-MEP-SUTEL-IMAS, resulta indispensable que cada recarga de datos cuente al menos con la información relativa a las variables disponibles en la base de datos actual de este programa; ...”

“También y, siendo que el programa posee dos proyectos, correspondientes a dos metas distintas del PNDT 2015-2021 y con prestaciones diferentes, es importante lo siguiente:

- a) Que la base de datos de potenciales beneficiarios o la información para las recargas en esta, indique claramente si el hogar debe ser beneficiado a través del proyecto 1 del PHC (Meta 5) o si debe ser beneficiado a través del segundo proyecto de este programa (Meta 43). Lo más recomendable, es que se incluya una columna adicional en donde se indique “meta 5” o “meta 43”.*
- b) Que las listas de potenciales beneficiarios que habilitan ambas metas cuenten con la cantidad de hogares suficiente para el cumplimiento de éstas.*
- c) Que los hogares que están en la lista de potenciales beneficiarios que habilita la meta 5, no se encontrarán, también, en la lista que habilita la meta 43. Es decir, que no habrá duplicidad de hogares entre metas.*
- d) Que los hogares que se decidan trasladar de la meta 5 a la 43 no cuenten con ningún estado de atención en el marco del programa.*

Que, a partir de las aclaraciones señaladas en el numeral 5 anterior, la Dirección General de FONATEL solicita al Consejo de la SUTEL valorar informar al MEP lo siguiente:

SUTEL mantiene su posición sobre la “inconsistencia” y “faltantes de información”, tanto en la base de datos con 43 195 registros remitida por el IMAS para la primera recarga en el marco la meta 43 del PNDT, como en los datos expuestos por el Área de Tecnologías de la Información del IMAS en las reuniones de coordinación y seguimiento operativo del PHC. Incluso, hay inconsistencia en los datos incluidos en la minuta de la reunión realizada el 25 de noviembre anterior respecto a los compartidos en la mesa de trabajo conjunta MICITT-MEP-IMAS-SUTEL.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

SUTEL tiene un convenio vigente con el IMAS en el marco del PHC, razón por la cual supone que los datos que se remiten a la Unidad de Gestión cuentan con el aval de este instituto. La coordinación previa del IMAS con SINIRUBE y MEP es transparente para esta superintendencia.

La Unidad de Gestión del PHC revisa que la información enviada por el IMAS sea consistente y esté completa, según los campos o variables definidos en el aplicativo web que habilita el programa. Ni SUTEL ni la Unidad de Gestión realizan validaciones con información de otras fuentes, ni tampoco incluyen ajustes en las bases de datos remitidas por el IMAS. El procedimiento para las recargas en la base de datos de potenciales beneficiarios es claro para el IMAS y SUTEL, ya que es el mismo que se ha utilizado durante toda la vigencia del programa (54 meses).

Con el objetivo de avanzar hacia el cumplimiento de la meta 43 del PNDT vigente, SUTEL está en la mejor disposición de colaborar con la autorización de la primera recarga de hogares en la base de datos del PHC, aun y cuando no se cuente con la totalidad de la base de datos depurada por el MEP, IMAS y SINIRUBE, tal y como se indica en la minuta adjunta al oficio DVM-PICR-0397-12-2020. Esto, siempre y cuando la validación de la base de datos para la recarga cuente con el visto bueno de la Unidad de Gestión, unidad técnica responsable del seguimiento y control del PHC. En reunión realizada el 14 de diciembre del 2020 (minuta 14 adjunta), se indicó que hay 15 000 registros de hogares que no tienen inconsistencias ni faltantes de información, por tanto, se acordó realizar una recarga de esta cuantía al cierre del mes de diciembre 2020.

Sobre las recargas que se vayan a realizar en la base de datos durante el año 2021, es importante que la cantidad de registros supere el total de suscripciones esperadas. Además, es importante que se defina un cronograma donde se considere el proceso de revisión de la Unidad de Gestión y la notificación previa a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte del programa. Estos aspectos, fueron comentados en la mesa de trabajo conjunta MICITT-MEP-IMAS-SUTEL y también, son plenamente conocidos por el MICITT y el IMAS. El éxito del Programa y el cumplimiento de las metas solo es factible si se mantiene una constante carga de hogares en la base de datos, de forma que los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones puedan planificar los requerimientos de dispositivos, recurso humano y logística, para asegurar una suscripción constante de hogares. Si la calidad de la información no es correcta, no solo se dificulta el cumplimiento de las metas de política pública, sino también, se compromete la eficacia, eficiencia y el control de los proyectos asociados a éstas, así como de los recursos públicos invertidos. Por tal razón deber trabajarse de manera proactiva para con la base de datos de hogares a beneficiar completa, aunque las cargas se realicen en tramos.

Para la puesta en marcha de la meta 43, la SUTEL, el Fiduciario del Fideicomiso y la Unidad de Gestión del PHC, desarrollaron un cronograma de trabajo con 66 actividades clave, agrupadas en pasos iniciales y acuerdos, dotación de recursos, autorización documentos de trabajo, ajustes al sistema de control de estados, preparación y homologación de datos, firma de contratos con los operadores, desarrollo del productos y ajustes a los procedimientos internos de la unidad de gestión. De esos grupos de tareas, todas se fueron ejecutando según el plan propuesto, con el objetivo de poner en marcha la meta 43 en noviembre, de forma que se permitiera cumplir el objetivo de ingreso de hogares solicitado por el MICITT para el año 2020. Sin embargo, la preparación y homologación de datos, no sido concluido. Esta es la razón principal para la solicitud de ajuste a la meta fijada por el MICITT para la meta 43 en el año 2020.

Es importante aclarar, también, que la firma de contratos con los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones sigue una serie de pasos, que consisten, principalmente, en la revisión de los poderes de firma previo a la firma de los contratos que ya fueron enviados a todos los siete operadores adscritos al PHC. La firma de dichos contratos se

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

da en diferente tiempo según los operadores autorizan a sus apoderados a firmar contratos. La meta se inicia con solo un operador que esté activo y ya hay tres listos para iniciar. La disponibilidad de la base de datos juega un rol fundamental en la suscripción de estos contratos, ya que proporciona mayor certeza sobre la fecha de inicio del proyecto.”

12. En atención al oficio 11284-SUTEL-DGF-202,0 del 11 de diciembre del 2020, mediante el cual la Dirección General de FONATEL se refiere al oficio del MEP NI-16708-2020 (DVM-PICR-0397-12-2020) del 4 de diciembre del 2020, el Consejo de SUTEL, mediante acuerdo 009-008-2020, del 17 de diciembre del 2020, instruye lo siguiente:

“1. Dar por recibido y aprobar el oficio 11284-SUTEL-DGF-2020, del 11 de diciembre del 2020, mediante el cual la Dirección General de FONATEL somete a conocimiento del Consejo de SUTEL la propuesta de respuesta para la atención del oficio NI-16708-2020 (DVM-PICR-0397-12-2020), remitido por el Ministerio de Educación Pública el 04 de diciembre del 2020.

2. Solicitar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones valorar ajustar de oficio la meta 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones para el año 2020, en vista de que la base de datos de potenciales beneficiarios debe ser revisada y completada por el Ministerio de Educación Pública y el Sistema Único de Beneficiarios del Estado.

3. Notificar el presente acuerdo al Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Instituto Mixto de Ayuda Social y al Sistema Único de Beneficiarios del Estado.”

13. El 14 de diciembre del 2020, la Dirección General de FONATEL realizó reunión con la Unidad de Gestión del PHC y representantes de las áreas de Desarrollo Socioeducativo y Tecnologías de la Información del IMAS (reunión 14), con el objetivo de coordinar la realización de una recarga en la base de datos que habilita el cumplimiento de la meta 43 del PNDT vigente antes del cierre del 2020, a partir de los registros que no presenten inconsistencias y faltantes de información de los datos enviados por SINIRUBE al IMAS. Los acuerdos generados a partir de esta reunión se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1: Acuerdos de la reunión de coordinación y seguimiento operativo del PHC realizada el 14 de diciembre del 2020

Tarea	Fecha Máxima de Entrega	Responsables
1. Remite información para la realización de la primera recarga de datos en la base de datos del programa, en el marco de la meta 43 (carga 101)	A más tardar el 15 diciembre 2020	IMAS/TI IMAS/PHC
2. Revisa la información, para autorizar la incorporación de la recarga en el aplicativo web que habilita el programa (carga 101)	A más tardar el 18 diciembre 2020	UG/PH
3. Autoriza recarga 101 para remisión a operadores PHC	A más tardar el 18 diciembre 2020	SUTEL/DGF
4. Activación de funciones meta 43 en el aplicativo web (debe solicitarse ayuda a Marco Solís de IMAS/TI)	A más tardar el 18 diciembre 2020	IMAS/PHC
5. Capacita a operadores para uso de aplicativo web meta 43	18-28 diciembre 2020	UG/PHC
6. Carga de recarga 101 en el aplicativo web del programa (Jaackson Flores García del IMAS/TI colabora con la incorporación de la recarga, aunque está de vacaciones).	A más tardar el 28 diciembre 2020	UG/PHC IMAS/TI
7. Remite la información de los hogares beneficiados según distrito con la cantidad de estudiantes asociados	A más tardar el 15 diciembre 2020	UG PHC

Fuente: MIN-DGF-00014-2020 del 14 de diciembre del 2020, elaborada a partir de la grabación de la reunión extraída de la herramienta TEAMS de Microsoft.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

14. El 28 de diciembre del 2020, mediante correo electrónico del señor Jacekson Flores del Área de Tecnologías de la Información del IMAS, se confirmó la realización de la recarga 101 con 15 000 registros en el marco de la meta 43, así como la habilitación de los ajustes que permiten la administración de esta base en el aplicativo web hospedado en el IMAS. Textualmente, el señor Flores indicó lo siguiente: *“Buenos días, según lo acordado la carga 101 de la meta 43 y la actualización del sistema del sistema de beneficiarios ya fue realizada.”*

15. Al cierre de diciembre 2020, el primer proyecto del PHC, correspondiente a la meta 5 del PNDT 2015-2021, registró un total 148 426 de hogares beneficiados, mientras que el segundo proyecto, correspondiente a la meta 43 de este mismo instrumento de planificación, registró 126 hogares en estado asignado. Este resultado es preliminar, debido a que aún se encuentra en proceso de revisión y validación, antes de la aprobación definitiva por parte del Consejo de la SUTEL y por tanto, está sujeto a cambios.

En total, desde el ajuste de la meta 5, realizado por el MICITT en julio 2020, a diciembre de ese mismo año, se realizaron tres recargas de datos; a saber: la recarga 12 (5 000 hogares), la 13 (13 000 hogares) y la 14 (15 000 hogares). Estas recargas de datos permitieron beneficiar un total de 9 011 hogares con corte a diciembre 2020, cifra que contribuyó a cumplir en su totalidad el alcance inicial de la meta 5 (140 496 hogares) y avanzar respecto al alcance incrementado. Según el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), de los 9 011 hogares beneficiados, 7 291 hogares cuentan con estudiantes en los programas Avancemos y Crecemos de este mismo instituto, para un total de 11 268 estudiantes beneficiados.

16. De acuerdo con la Unidad de Gestión del PHC, los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones han solicitado la realización de una recarga de datos nueva en el marco de la meta 5, debido a que la última recarga realizada (recarga 14) evidenció una efectividad del 17% aproximadamente, por debajo del parámetro de efectividad evidenciado por este instrumento a lo largo de la vigencia del programa. De igual manera, resulta importante recordar que, la recarga 14 contenía 15 000 registros y fue realizada el 06 de noviembre del 2020 (FID-4351-2020), es decir, ya transcurrieron más de dos meses desde el suministro de nueva información sobre potenciales beneficiarios a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, a pesar de que en el acuerdo de la mesa de trabajo conjunta MICITT-MEP-IMAS-SUTEL se acordó que las recargas debían ser del doble de la suscripción esperada por mes. Al respecto y, siendo que, para el caso de la meta 5 del PNDT vigente se estimó una suscripción mensual de 5 000 hogares por mes, las recargas de datos mensuales deberían contener al menos 10 000 registros y las recargas bianuales al menos 20 000.

17. El 08 de enero del 2020, la Dirección General de FONATEL realizó la reunión con la Unidad de Gestión y representantes de las áreas de Desarrollo Socioeducativo y Tecnologías de la Información (reunión 01 2021), con el objetivo de conocer el resultado del proceso de revisión de nueva información sobre potenciales beneficiarios del PHC, enviada por SINIRUBE el 07 de diciembre del 2020, así como dar seguimiento a la ejecución del programa y determinar las acciones operativas conjuntas que correspondan. En términos generales, se abordaron los siguientes aspectos:

a) *Resultados del proceso de revisión de la base de datos enviada por SINIRUBE al IMAS en*

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

diciembre, para la ejecución de los proyectos del Programas Hogares Conectados correspondientes a las metas 5 y 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) 2015-2021. De acuerdo con el señor Jacekson Flores del Área de Tecnologías de la Información del IMAS:

- SINIRUBE remitió 622 541 personas o registros, los cuales se asociaron a 69 576 expedientes, de los cuales 59 236 contaban con jefatura o algún miembro mayor de edad y 10 340 expedientes sin personas mayores de edad o jefatura. De esta última cantidad, 55 587 hogares pueden ser cargados para avanzar en el proceso de suscripción relativo a la meta 43 y 1 823 para el relativo a la meta 5.
 - Se encontraron “problemas mínimos” o “sin mayor efecto”, como la presencia de la letra ñ y la repetición de números de cédula.
 - “Se encontraron 91 074 personas duplicadas y haciendo una comparación con la primera lista que nos enviaron, la de 215.000, hay un total de 199 474 personas. Sobre esta cantidad se hace una división en 3 metas”, siendo la meta 1 la 5 del PNDT vigente y la 2 la meta 43 de este instrumento de planificación.
 - “El resto de las personas quedan excluidas, porque ya se encuentran cargadas”, haciendo referencia a la base de datos que habilita la meta 5 del PNDT vigente.
- b) *Necesidad de contar con un cronograma para la realización de las recargas de hogares durante el 2021.* Con el objetivo de asegurar la disponibilidad de información de potenciales beneficiarios en el tiempo, se hizo referencia a la necesidad de consensuar con el MEP un cronograma de recargas para el 2021.
- c) *Priorización zonas costeras y fronterizas.* De acuerdo con información provista por los proveedores de servicios que forman parte del programa, la efectividad de la base de datos se redujo significativamente (por debajo del 20%) con la priorización por zonas fronterizas y costeras, lo cual podría afectar el avance en la ejecución de ellos proyectos relativos al PHC y, por tanto, el cumplimiento de las metas contempladas en el PNDT vigente.
- d) *Negativa a recibir el servicio.* Se hizo referencia a la presentación de casos, tanto, por parte de ellos proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte del programa, como a través del call center SUTEL, de hogares que se niegan a aceptar la conexión subsidiada a través de la meta 43, debido a que esperan también el subsidio sobre la computadora portátil. Esta situación, afecta el avance en el cumplimiento de las metas de suscripción y desalienta el trabajo de ellos proveedores de servicios de telecomunicaciones.

A partir de la discusión resumida antes, se tomaron los siguientes acuerdos:

- a) Compartir con el MEP, MICITT y SINIRUBE estos resultados en la reunión prevista para el próximo lunes.
- b) Solicitar al MEP información de potenciales beneficiarios para realizar recargas en la base de datos durante el 2021, requiriéndose la primera recarga en el marco de esta meta antes del cierre del mes de enero 2020.
- c) Definir la meta a través de la cual se beneficiarán los 17 000 hogares, aproximadamente, que se encuentran en la base de datos correspondiente a la meta 5, pero según datos enviados por el MEP corresponden a la meta 43.
- d) Solicitar al MEP una disponibilidad de información suficiente para el cumplimiento de las metas 5 y 43.
- e) Definir un cronograma de recargas consensuado MEP-SINIRUBE-IMAS-SUTEL para el 2021 en la reunión prevista para el próximo lunes.
- f) Valorar con el MICITT y el MEP el tema en la reunión prevista para el próximo lunes

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

- y determinar si es posible avanzar con una composición equilibrada de las recargas (% áreas prioritarias + % de áreas cubiertas), para avanzar con mayor rapidez; motivando a todos los involucrados a formar parte de los proyectos.
- g) Determinar acciones comunicación e información conjuntas (MEP, SUTEL, IMAS), para que los hogares estén informados y reducir la negativa a recibir las prestaciones provistas a través de la meta 43.

CONSIDERANDO QUE:

1. El lunes 11 de enero del 2020, la SUTEL convocó a una reunión a representantes del MICITT, MEP, IMAS y SINIRUBE (ver tabla 2), con los siguientes objetivos:
- a) Determinar avances en la depuración de la base de datos de potenciales beneficiarios, metas 5 y 43.

Nombre	Institución
Alan Cambroner	Asesor, Consejo de la SUTEL
Alessandro Cordero	Unidad de Gestión PHC
Andrés Fernández	Asesor, Ministerio de Educación Pública
Angélica Chinchilla	Directora de Evolución y Mercado de Telecomunicaciones, MICITT
Erickson Álvarez	Director Ejecutivo, SINIRUBE
Fabian Sánchez	SINIRUBE
Grace Fallas	Coordinadora PHC, IMAS
Hanny Rodríguez	Dirección General de FONATEL
Irvin Fernández	Jefe Área Desarrollo Socioeducativo, IMAS
Jacekson Flores	Tecnologías de la información, IMAS
Pablo Rojas	Director Unidad de Gestión PHC
Paola Bermúdez	Dirección General de FONATEL

- b) Traslado de hogares de la meta 5 a la 43 (17 000 hogares aproximadamente). El MEP manifestó que estos deberían mantenerse en la base de datos correspondiente a la meta 5.
- c) Cronograma de recargas 2021.

Tabla 2: Participantes en la reunión realizada el 11 de enero del 2020

Nombre	Institución
Alan Cambroner	Asesor, Consejo de la SUTEL
Alessandro Cordero	Unidad de Gestión PHC
Andrés Fernández	Asesor, Ministerio de Educación Pública
Angélica Chinchilla	Directora de Evolución y Mercado de Telecomunicaciones, MICITT
Erickson Álvarez	Director Ejecutivo, SINIRUBE
Fabian Sánchez	SINIRUBE
Grace Fallas	Coordinadora PHC, IMAS
Hanny Rodríguez	Dirección General de FONATEL
Irvin Fernández	Jefe Área Desarrollo Socioeducativo, IMAS
Jacekson Flores	Tecnologías de la información, IMAS
Pablo Rojas	Director Unidad de Gestión PHC
Paola Bermúdez	Dirección General de FONATEL

Fuente: SUTEL, Dirección General de FONATEL con base en la grabación de la reunión extraída de la herramienta TEAMS de Microsoft.

La reunión tuvo una duración de 2 horas con 10 minutos. En esta sección, se presenta un

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

resumen de la discusión generada en la reunión entorno a los temas indicados en la agenda. El resumen se estructuró en tres apartados, incluyendo en algunos casos fragmentos completos de las intervenciones realizadas, con el objetivo de evidenciar de forma transparente las posturas de cada uno de los participantes y evitar la realización de interpretaciones fuera de contexto. Los apartados se construyeron a partir del análisis de la grabación completa de la reunión, a partir del cual se lograron identificar tres temas derivados de los aspectos considerados en la agenda; a saber:

- Exposición de los resultados sobre la revisión de la información sobre potenciales beneficiarios del PHC enviada por SINIRUBE al IMAS el 07 de diciembre 2020.
 - Disponibilidad de la información para la realización de recargas en el marco de las metas 5 y 43 del PNDT vigente.
 - Cronograma de recargas para el ejercicio 2021
2. Sobre la exposición de los resultados respecto a la revisión de la información de potenciales beneficiarios del PHC enviada por SINIRUBE al IMAS el 07 de diciembre 2020, resulta importante señalar lo siguiente:
- 2.1. Como parte del abordaje de los dos primeros temas de la agenda de esta reunión, el señor Jacekson Flores del Área de Tecnologías de la Información, replicó la exposición realizada en la reunión de coordinación y seguimiento operativo del PHC realizada el 08 de enero del 2020, con el objetivo de evidenciar a todos los participantes los detalles encontrados y la disponibilidad de información para recargas en el marco de las metas 5 y 43 del PNDT vigente durante el 2021. Al respecto y como se indicó en el numeral 1.17 anterior, de la información suministrada por SINIRUBE al IMAS, se identificaron 55 587 hogares que pueden ser cargados para avanzar en el proceso de suscripción relativo a la meta 43 y 1 823 para el proceso relativo a la meta 5. Además, se encontraron “problemas mínimos” relativos a la presencia de la letra ñ y la repetición de números de cédula. También, se encontraron 91 074 personas y el resto de las personas de la base de datos quedaron excluidas, porque ya se encuentran cargadas en la base de datos del PHC.
- 2.2. Sobre los resultados expuestos por el IMAS, surgieron las siguientes apreciaciones y observaciones:
- a) El señor Erickson de SINIRUBE consultó sobre el significado y fuente de las personas clasificadas como “duplicadas” (91 074 personas). Al respecto, el señor Jacekson Flores del IMAS le aclaró que son registros repetidos respecto a la base de datos actual del PHC. Además, señala que la comparación se realizó considerando la base de datos actual del PHC (370 000 registros aproximadamente) y la información enviada por SINIRUBE el 07 de diciembre del 2020 a las 08:52 a.m.
- b) La señora Hanny Rodríguez de la DGF, destacó tres aspectos; a saber:
- Disponibilidad de información de potenciales beneficiarios para recargas en el marco de la meta 43. Hay alrededor de 55 000 hogares que se pueden cargar en la meta 43 a corto y mediano plazo en el 2021 y en paralelo se puede ir trabajando en la revisión de otra información.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

- Necesidad de realizar una recarga en el marco de la meta 5 ene enero 2021. La última recarga en la meta 5 se hizo en noviembre 2020 y hay operadores que están solicitando la realización de una recarga nueva, debido a que la efectividad de la base de datos se redujo significativamente, principalmente a raíz de la aplicación del criterio de priorización por zona costera y fronteriza. Al respecto, se pueden hacer dos cosas: determinar que se va a hacer con los 17 000 hogares que el MEP había identificado deben trasladarse de la meta 5 a la meta 43, revisar los hogares que no tienen el beneficio a la fecha y volverlos a repasar. La realización de una recarga adicional con hogares que ya estaban en la base de datos vigente reviste una probabilidad menos de suscripción que si se tratara de registros nuevos, debido a que los proveedores ya contactaron a estos hogares y por alguna razón no se suscribieron al programa.
 - Rechazo del beneficio en el marco de la meta 43, afecta el alcance de esta meta. Resulta importante definir algún mecanismo de comunicación con los hogares, para disminuir el rechazo o la no aceptación del beneficio en el marco de la meta 43, debido a que los hogares solicitan no sólo la conexión a Internet, sino también la computadora portátil, prestaciones que corresponden a la meta 5. Esta situación, reduce aún más la posibilidad de cumplir las metas en los plazos definidos.
- c) La señora Angélica Chinchilla del MICITT consultó sobre la ubicación de los hogares que han rechazado el beneficio provisto a través de la meta 43 y sobre la situación del ICE en cuanto a su participación en el PHC, indicando que es el operador con mayor cobertura. Al respecto, el señor Pablo Rojas del Unidad de Gestión del PHC, le mencionó la ubicación geográfica de algunos casos de hogares remitidos por los operadores que participan en el programa y, complementó su respuesta, señalando que el ICE aún no había firmado el contrato relativo a la meta 43.
- d) La señora Paola Bermúdez de la DGF, reiteró que el tema urgente por atender es la disponibilidad de información sobre potenciales beneficiarios del PHC en el marco de la meta 5. Además, consultó a los participantes lo siguiente: “¿cuándo sería el próximo envío de información de SINIRUBE al IMAS para completar la carga de beneficiarios para la meta 5 y establecer ese cronograma de recargas para ambas metas?” Al respecto, el señor Andrés Fernández del MEP señaló lo siguiente:

“Vean les voy a transmitir lo que nosotros en el MEP hemos venido discutiendo desde noviembre, finales de diciembre y lo que llevamos de este año con respecto a este programa y es que nos preocupa mucho que sea el diseño de este programa sea el que está dejando por fuera tantos hogares. Es decir, si un hogar dice no lo quiere porque no lo puedo pagar o porque no me van a dar la computadora, de entrada lo que podemos asumir es el hogar el que lo está rechazando, pero creemos, que y así se lo manifestamos al MICITT en diciembre del año pasado, que el diseño del programa puede estar favoreciendo el bajo número de efectividad que tiene este programa. Se los comento esto como primero, porque ahora que Angélica está, quisiera saber si existe la posibilidad de modificar la meta 43 al menos, en algunos de sus componentes, de modificar el diseño, es decir que, eventualmente se decida que el subsidio para los hogares en pobreza extrema ya no sea del 80% sino del 100%, solo para tomarlo en cuenta en las próximas propuestas y los lineamientos que está diseñando el MEP y, por

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

qué, porque el MEP el año pasado identificó 2 15 000 estudiantes que cumplían con todos los requisitos que desde la Rectoría del MICITT y desde las competencias de SUTEL nos indicaron que se requerían y, si bien, durante las mesas de trabajo si se dijo sobre la baja efectividad de la base de datos y demás, pues nadie nos incitó a establecer en la meta que si sabíamos que de los 147 000 hogares solo poco más de 70 000 iban a recibir el beneficio, eso hubiera quedado así, pensando en lo que realmente compete a MICITT y a SUTEL, que es el cumplimiento de las metas establecidas en el PNDT, pero en el caso del MEP si nos preocupa que las cosas no se van a cumplir, los estudiantes no van a recibir los beneficio y esto puede ser multicausal, desde, realmente, la falta de interés del hogar por recibir el beneficio, pero eso como les digo nosotros lo asociamos más al diseño del programa y a los incentivos que tiene el programa por ofrecer, como por ejemplo eso que nos estaban comentando, de que lo están rechazando porque si bien sin el dispositivo, es lógico para que voy a pagar el Internet si no voy a poder usar, donde estuvo el diseño, donde alguien planificó diseño y los incentivos del programa para ofrecer esa alternativa. Recuerden que en el MEP en primera instancia nosotros lo que queríamos era Internet + dispositivos, pero este escenario de SUTEL nos daba cerca de dos años, pero era el que creíamos mejor, porque llegaba de una vez con el dispositivo, pero luego vemos los números donde el plazo se acorta, aceptamos el beneficio sin haber considerado estos elementos técnicos de diseño que parece no fueron completamente analizados al momento de plantear la propuesta. Que quiero decir con esto, nosotros, pronto, de hecho, este año vamos a adelantar la recolección de datos del censo escolar, vamos a poder validar quien tiene y quien no tiene dispositivos y vamos a poder cotejarlo con lo que ya tiene el SINIRUBE y con el avance del programa y vamos a poder proponer nuevas cédulas, cédulas únicas que no estaban, esos procesos van a ocurrir y van a ocurrir pronto, yo espero que en marzo ya estemos en contacto con SINIRUBE para hacer las validaciones. Pero, dos cosas, me parece si de cada 2 hogares que vayamos a proponer, uno no va a recibir el beneficio, está complicado que se alcance la meta 43, yo sugeriría que SUTEL solicite la ampliación en el cronograma actual, porque las metas se están rezagando, indique también desde su competencia, que, en su conocimiento de este factor de exclusión de hogares debido al rechazo del beneficio, se disminuya el número de meta, yo sugeriría realmente a SUTEL que valore esa alternativa." (El subrayado fue agregado con el fin de destacar ciertas afirmaciones).

- e) Al respecto, las señoras Hanny Rodríguez Sánchez y Paola Bermúdez Quesada, de la Dirección General de Fonatel, aclararon al señor Fernández que, la ejecución de la meta 43 inició el 28 de diciembre del 2020, fecha en la cual se realizó la primera recarga de hogares con 15 000 registros, debido a que fueron los únicos registros que no presentaban inconsistencias y faltantes de información, según revisión realizada por el IMAS. También, se destacó que el rechazo del beneficio por parte de ellos hogares es un riesgo mapeado en el "Perfil de la meta 43" y que falta un mayor plazo de ejecución para determinar si alcanza niveles de activación importantes. Por último, se le recordó al señor Fernández que el mecanismo de funcionamiento de la meta 43, en complemento con la meta 9 del PNDT vigente, fue definido en las mesas de trabajo conjuntas MICITT-MEP-IMAS-SUTEL, donde, precisamente, el MEP aportó documentación sobre el análisis de la lista de potenciales beneficiarios a partir de información de las bases de datos de ese ministerio y del SINIRUBE. A partir de esta definición, la SUTEL realizó una planificación de recursos operativos y financieros, que dificultan la implementación de ajustes de diseño del programa a muy corto plazo.
3. Sobre la disponibilidad de información para la realización de recargas en el marco de las metas 5 y 43 del PNDT vigente, resulta importante destacar lo siguiente:

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

3.1. Con el objetivo de ir generando conclusiones y acuerdos sobre el tema más urgente en el marco del PHC, relativo a la necesidad de realizar una recarga de datos en la base de potenciales beneficiarios de la meta 5, a más tardar en enero 2020, así como de disponer de un cronograma de recargas que permita tener certeza sobre la disponibilidad de información sobre potenciales beneficiarios para las metas 5 y 43 durante el 21, el señor Alan Cambroner, Asesor del Consejo de SUTEL, reiteró a los participantes en la reunión lo siguiente: *“es importante diferenciar los temas, en el caso de la meta 43 estamos para avanzar, 55 000 es un buen número para avanzar. Respecto a la meta 5, si se ocupa la definición del MEP, respecto a los 17 000 hogares, así como la factibilidad de incorporar también más hogares. Lo que ocupamos para avanzar en esta meta, es una base de datos suficiente. Ahí si necesitamos un acuerdo entre MEP y SINIRUBE.”*

- a) Sobre los 17 000 hogares actualmente en la base de datos del PHC, pero que, según el MEP, deben ser trasladados a la meta 43, el señor Andrés Fernández de este ministerio, manifestó que deberían dejarse en la meta 5. Específicamente, el señor Fernández manifestó lo siguiente: *“Si los 17 000 hogares ya están cargados en la base de datos de la meta 5, nosotros si aceptamos que sigan siendo meta 5, para nosotros esto es trabajo adelantado. Este puede ser el primer acuerdo de esta reunión, estos 17 000 pueden quedarse en la meta 5 y después determinamos si hay algún faltante en meta 43.”*

Además, el señor Jacekson Flores del IMAS aclaró que estos 17 000 hogares no forman parte de la base de datos de 55 000 actualmente disponible para recargas en el marco de la meta 43.

- b) Sobre la disponibilidad de información para realizar una recarga enero en el marco de la meta 5, el señor Andrés Fernández del MEP, señaló lo siguiente: *“Las clases arrancan entre el 8 y 10 de febrero, el primer censo escolar arranca un mes después, en marzo, pero esta vez se va a arrancar en paralelo con el inicio de clase. Por tanto, no hay forma de que el MEP pueda acceder a datos en enero. La ventaja que tiene el MEP es que a partir del año anterior utiliza la plataforma SABER, la información estaría disponible en las bases de datos en línea, SINIRUBE podría ir teniendo acceso a la información a principios de marzo y de ahí sería el proceso MEP-SINIRUBE-IMAS para validar cuantos cumplen los requisitos para el mes de marzo, proceso que espero suceda en el mes de marzo.”* (El subrayado es para destacar algunas de las afirmaciones realizadas).

Al respecto, las señoras Hanny Rodríguez y Paola Bermúdez de la DGF, mencionaron se valore utilizar información de hogares de las bases de datos IMAS con estudiantes, esto considerando que el PHC funcionó desde junio 2016 y hasta julio 2020 con esta información. así como para atender la urgencia de contar con información para darle continuidad al programa y no detener el avance en la ejecución de la meta 5 hasta el mes de marzo. En complemento a esta propuesta, se planteó definir porcentajes para el criterio de priorización respecto a la ubicación geográficas (centro y zonas costeras y fronteras), esto, considerando la baja efectividad de las recargas realizadas en el marco de la meta 5, principalmente, la recarga 14, la cual, de acuerdo con los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones que forman parte del programa, señalan se debe a la baja cobertura en esas áreas.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Sobre lo anterior, se generaron las siguientes reacciones:

- El señor Irvin Fernández del IMAS, manifestó lo siguiente: “hemos visualizado otras estrategias con las cuales podamos ir acercando las familias, las cuales ya hemos conversado con el MEP, hemos visualizado a cuáles hogares podemos llegar mediante una campaña de comunicación, no solo para aclarar la conectividad como única opción en la meta 43, sino también para informar a los hogares sobre otros tipos de beneficios y transferencias institucionales y sondear como se encuentra el hogar en términos de conexión y acceso a tecnología. Cuando hemos indagado esto en ellos hogares y lo cruzamos con datos del PHC, hemos identificado que hay hogares que cumplen con las condiciones y están en el módulo, pero que aún desconocen que pueden optar por el beneficio. También estamos trabajando, tratando de incrementar las bases de datos e incrementar la efectividad de éstas.” (El subrayado es para destacar algunas de las afirmaciones realizadas).
- La señora Grace Fallas del IMAS, agregó lo siguiente: “Conversando a lo interno del equipo PHC respecto a la población que mencionan, información que está flotando en el módulo PHC que corresponden a cargas anteriores, encontramos 69 089 familias que el año pasado recibieron algún beneficio relacionado con educación, principalmente de crecemos y avancemos y persona menor trabajadora, es decir esta población está en el módulo del PHC y no ha recibido el beneficio por alguna razón y tiene una persona estudiando en el grupo familia, es decir aplica con los requisitos, sin embargo, 63 638 que tienen algún centro educativo asociado, entonces digamos que se pueden localizar, de estas 63 638 solamente 6 700 tienen un teléfono asociado, el resto no tiene teléfono, entonces la baja efectividad para localizar estas familias puede ser la falta de número, pero como tienen un centro educativo asociado, tal vez a través del MEP se pueda hacer alguna comunicación con estas familias, identificando de acuerdo donde viven que operadores hay, que podrían aumentar la meta 5.” Además, doña Grace aclaró que este listado de 63 638 hogares, únicamente, falta por cruzarse con la recarga de datos realizada el 28 de diciembre del 2020, correspondiente a 15 000 registros, para determinar que no haya hogares repetidos, pero aun así quedaría un grupo de hogares grande que serviría para hacer recargas en el marco de la meta 5. (El subrayado es para destacar algunas de las afirmaciones realizadas).
- El señor Fernández del MEP, indicó lo siguiente: “la semana pasada en reunión con los compañeros del IMAS (Irvin y Jacekson), para nosotros mientras sean estudiantes activos del MEP, no nos afecta tanto si estuvieron o no en la primera propuesta que nosotros hicimos (215 mil), si el IMAS tiene información adicional que permita proponer estudiantes activos en el MEP, les dimos el VB para trabajar en la propuesta, verla con nosotros y ampliar las cargas con esta información.
A mí en esencia la propuesta me suena, es levantar el requisito o filtro de que el hogar esté en zona fronteriza y costera para meta 5. De entrada, lo veo mal, porque es excluir una buena parte de hogares que están ahí, dando prioridad a regiones centrales y queden por fuera estas. Estaba revisando los datos utilizados en julio, de los 215 mil estudiantes que identificamos, 126 mil están en esos cantones de zonas costeras y fronterizas, al final que cumplieran con todos los requisitos que Angélica enumeró, como por ejemplo los deciles de ingreso del 1 al 4, baja hasta 46 500 hogares, que fueron los que remitimos, Creo que le competiría más al MICITT si se puede relajar el requisito de zona fronteriza y costera.” (El subrayado es para destacar algunas de las afirmaciones realizadas).
- La señora Angélica Chinchilla del MICITT, señaló lo siguiente: “Yo veo que tenemos 17 000 hogares para mantener en la meta 5 y 1 823 hogares nuevos, tenemos poco más de 19 000 hogares para dos cargas, ya que se necesitan al menos 10 mil por mes. ¿Estos 17 000 son de

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

zonas costeras y fronterizas o están más abiertos hacia el resto del país? Me preocupa que solo Telecable y Cabletica son los únicos que estén ofreciendo, ya que cubren más el centro que las zonas costeras y fronterizas, creo que falta un trabajo importante con operadores que están en esta zona, especialmente el ICE, para ver como agilizar este proceso y en la meta 43 estaría sucediendo maso menos lo mismo, estaríamos dejando en el centro la mayoría de las conexiones.”

“Vamos a ver, realmente nosotros desde el ministerio cuando planteamos los criterios para la meta, fue revisando todo el contexto en el cual se formuló este programa, uno de los principales criterios que revisamos fue la tenencia de Internet en los hogares, seguidamente se vino lo de la pandemia y una gran cantidad de solicitudes de muchos sectores para brindar conectividad y dispositivos a familias en zonas costeras y fronterizas, de ahí que la priorización se dirigió a esos temas, porque como todos sabemos, el programa está únicamente donde hay cobertura y eso es en el centro, entonces excluir algunas zonas de costeras y fronterizas son tener claridad sobre cuáles son los lugares que tienen o no cobertura, porque estaríamos dejando por fuera un montón de hogares que necesitan la conexión y computadora y éstos hogares son, precisamente, los de menores ingresos.

Entonces, primero hay que trabajar un poco más fuerte en la comunicación, porque tenemos cerca de 63 mil hogares sin número de teléfono, se tiene que trabajar en buscar otros canales para comunicarnos con estos, no sé si puede a través de centros educativos o el IMAS, ir buscando alternativas, antes de flexibilizar los criterios establecidos para el incremento de la meta.

Creo que es importante tener en cuenta la cantidad de hogares que han rechazado la conexión en el marco de la meta 43, porque no se les entrega el dispositivo también, creo que es importante considerar también esta última carga en noviembre que tuvo la efectividad más baja, hay que considerar que fue en diciembre y las clases entran en febrero, entonces es probable que los hogares no vean como necesaria la conectividad.

En primera instancia, nosotros no veríamos factible hacer una modificación del criterio de priorización geográfica de la meta 5, creemos que tiene que mantener y se requieren un poco más de datos para tomar una decisión en este sentido y hay que identificar los mecanismos para acceder a las familias que están en esta base.”

“Tal vez es importante, yo entiendo la preocupación que está manifestando Hanny, con respecto al tema de las metas y demás, pero también hay que tener claro que la última actualización de la meta 5 y la meta 43, tienen un fin muy claro y es estudiantes que estén en los centros educativos, entonces la variable de que no estemos en este momento en el ciclo lectivo, implica que los hogares no quieran hacer la inversión en estos paquetes, adicionalmente y, sin desmeritar el tema, de que hay puntos en los que no hay cobertura. Yo creo que hay que hacer un trabajo muy fuerte en comunicación, yo le voy a proponer aquí en el Despacho y, también le pido Andrés que lo haga del lado de él, que tal vez, aprovechando algunas de las conferencia de prensa en el marco del regreso a clase o algunas de las conferencias del covid, igual que hagan una referencia a que está esta opción para los hogares que tienen estudiantes para que puedan acercarse a los operadores en el caso de aquellos que aún no han sido localizados o no tienen números de teléfonos o que en algún momento fueron localizados y que dijeron que no, y que ahora podría ser una posibilidad, yo sé que esto podría generar expectativas y demás, pero creo que es importante visibilizar esto, porque el año pasado en distintos medios salieron muchas instituciones diciendo que no tenemos computadoras y no hay Internet, bueno ya está el programa abierto, ya están las opciones, pero no estamos logrando encontrar los hogares y, entonces, esto podría ser una forma de acercarnos nuevamente a ellos y, nuevamente, yo creo que esto va a ir caminando conforme se acerque la fecha de ingreso del curso lectivo, porque todas las personas están con la incertidumbre de cómo va ser la modalidad, algunos

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

probablemente piensan que todos van a regresar, otros que probablemente una parte, también tenemos que irnos adaptando un poco a esa nueva dinámica. Nosotros vamos a revisar la información con la que contamos, para hacer las valoraciones y ver cómo evoluciona el programa en estas dos próximas semanas para ver que alternativas tenemos de solución y ver como logramos el cometido. No es tanto, conexiones por conexiones, sino cuales son las personas que nos interesan realmente que tengan realmente las conexiones y los dispositivos. No es únicamente cumplir con una meta de n cantidad de familias, sino que efectivamente estos hogares tengan el dispositivo para los estudiantes y es lo que todos tenemos que velar por ello. De mi parte quedo a la espera de los archivos y estamos en contacto.” (El subrayado es para destacar algunas de las afirmaciones realizadas).

3.2. Respecto a las argumentaciones subrayadas en las participaciones de los representantes del MICITT, MEP e IMAS anteriores, los representantes de SUTEL y de la Unidad de Gestión del PHC, señalaron lo siguiente:

- Las propuestas de SUTEL se refieren al uso de información de las bases de datos del IMAS, incluso de la misma base de datos del PHC, donde actualmente hay 150 000 hogares que no se encuentran incorporados al programa. Esto, con el objetivo de contar con información para hacer recargas en el marco de la meta 5 del PNDT vigente, mientras el MEP y SINIRUBE revisan las bases de datos y cuentan con información nueva sobre potenciales beneficiarios. Sobre este último aspecto, el señor Andrés Fernández del MEP indicó que este ministerio podría proponer información nueva hasta marzo 2021.
- La propuesta de SUTEL respecto a la priorización por zona costera o fronteriza, no se refiere al levantamiento total de este requisito, sino a la definición de porcentajes de priorización, principalmente a corto plazo, para incrementar la efectividad de la base de datos, avanzar un poco más rápido en la cobertura de los hogares y mantener interesados a todos los involucrados.

Paola Bermúdez, de la Dirección General de Fonatel, respecto a los puntos señalados, manifestó en la reunión lo siguiente: *“Que de esos hogares que ya están cargados y que se está planteando utilizar para la meta 5, no es que se está planteando levantar el requisito, sino de esos que ya están ahí cargados y tienen estudiantes, sino en vista de que no va a haber una carga de base de datos pronta, porque quiere esperar la actualización de la matrícula 20221, para no detener la meta 5, porque tenemos operadores que están esperando, es utilizar lo que ya existe y que se verifique que tiene estudiantes, pero que probablemente no cuenten con todos los requisitos de zona costera y fronteriza, pero para poderlo utilizar necesitamos el VB del MEP y el MICITT.”*

Hanny Rodríguez, de la Dirección General de Fonatel, respecto a los aspectos indicados antes, manifestó lo siguiente en la reunión: *“Una de las propuestas, si se pudiera definir porcentajes de carga de esa priorización, si se pudiera probar haciendo una carga de 70% de GAM y 30% zonas costeras y fronterizas, para reactivar un poco el programa. Si la efectividad de la BD baja, el costo de estar revisando la base datos y de llevar el servicio se incrementa, es un poco también para mantener interesados a los operadores. La propuesta es definir porcentajes de priorización para poder avanzar.*

El otro tema que me surge es revisar dentro de los programas del IMAS cuales hogares tienen estudiantes en el MEP, para hacer una recarga pequeña, que nos permita avanzar, mientras el MEP y el SINIRUBE revisan si podemos sacar más hogares para la siguiente recarga, así

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

no infringimos el requisito de que sean estudiantes, para tratar de ir buscando soluciones de corto plazo al tema de base de datos.”

“Aparte de hacer un repaso de la BD se requiere, además, datos nuevos, ya que una repasada de la base de datos disminuye la probabilidad de conexión, debido a que los proveedores de servicios de telecomunicaciones ya habían intentado en el pasado contactarlos y no hubo una respuesta efectiva, ellos no lo vuelven intentar insistentemente, porque eso implica un costo adicional. Y, coincido con Pao, en no levantar el requisito, el requisito está de política pública y tiene su sustento, pero sí creo y lo ponemos a valoración que en el cortísimo plazo se debería cargar más del centro para volver a levantar el programa y dar plazo para el complemento de la base de datos por parte del MEP y SINIRUBE, porque, y comprendo a Angélica sobre la necesidad de mejorar los mecanismos de comunicación y revisar más los datos, pero Angélica sabe, también, que eso no se da en el cortísimo plazo y el problema es que ya llegamos a una situación de emergencia de recarga de datos y esto más allá de dar al traste del cumplimiento las metas, me preocupa más el cumplimiento del objetivo de los proyectos que es llegar a los hogares en condición de vulnerabilidad. Tenemos una necesidad muy grande de datos, no es que lo podemos dejar para marzo o febrero, sino podría pasar que se detenga el programa y que pasa cuando se detiene el programa, no solo se dejan de conectar hogares, sino que los hogares dejan de solicitar dispositivos para sus inventarios, entonces cuando se reactiva el programa, los operadores son tienen dispositivos. Entonces, necesitamos datos nuevos y que se pudiera hacer una distribución diferente, solo para levantar el programa en el cortísimo plazo.”

“Si hoy tenemos 370 mil hogares y tenemos alrededor de 150 mil conectados, la efectividad es del 40%, aproximadamente, y si se realiza una priorización por zonas fronterizas y costeras, la efectividad se reduce aún más. Una de las premisas básicas de este programa es que haya cobertura y capacidad de los operadores que forman parte del programa, porque no es un programa de extensión de la cobertura o de subsidio a la oferta. Otra propuesta, es tal vez hacer una distribución asimétrica de la priorización, 80% – 20%, para ver cómo se comporta, para ir monitoreando como hacer las recargas subsiguientes, necesitamos hacer una recarga en el corto plazo que tenga una efectividad alta porque no solo no vamos a cumplir las metas, sino que lo que está detrás para que llegue el beneficio al hogar que lo está esperando...”

Pablo Rojas, señaló lo siguiente en la reunión: *“Hay que aclarar que la meta 5 tiene cargados 372 000 hogares, de los cuales 158 000 ya han sido contactados y algunos de estos han ingresado, quedan como más de 150 mil hogares, cuando se intentó hacer la recarga de la meta 43, salieron 17 000 que ya estaban. Existe la posibilidad de 170 mil de esos hogares se activen, porque ya están en la base de datos y ya fueron avisados que tuvieron el beneficio, por lo que no es controlable que solo hogares de x lugares... Relajar el criterio es correcto, porque de todas maneras ya hay personas a hoy esperando el beneficio que no necesariamente viven en zonas costeras y fronterizas.”*

- En la meta 5 se mantienen los operadores con mayor cuota de participación en el programa, así como las cooperativas y otras cableras de menor tamaño. Mientras que, en el caso de la meta 43, Cabletica y Telecable ya se encuentran ofreciendo las prestaciones y Tigo, Claro, Coopesantos están concluyendo el proceso de formalización para poder tener acceso a la base de datos.
- Respecto al criterio de priorización por zonas costeras y fronterizas, el señor Andrés Fernández del MEP, hizo ver respecto a los 17 000 hogares, que se encuentran actualmente en la base de datos del PHC (meta 5) y que en el seno de esta reunión definió dejar en esa base de datos y no trasladarlos a la base de datos relativa a la

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

meta 43, como se indicaba en la información que el MEP remitió al SINIRUBE, que, es probable, que no todos cumplan con este requisito. Específicamente, el señor Fernández manifestó en la reunión lo siguiente: *“Puede que de esos 17 000 haya algunos que, si cumplan con el requisito de zonas costeras y fronterizas, pero puede que no todos cumplan. Tengo entendido que la meta 5 ya va en 148 mil hogares, maso menos, yo asumo que esos 8 mil no están en su totalidad en zonas fronteras y costeras.”*

4. Respecto al cronograma de recargas para el ejercicio 2021, resulta importante destacar lo siguiente:

4.1. Respecto al último punto de agenda, relativo a la determinación de un cronograma de recargas, que facilite la planificación de todos los involucrados, permita mantener inventarios de dispositivos por parte de los operadores que forman parte del programa y brinde certidumbre sobre la disponibilidad de información de potenciales beneficiarios del PHC, los participantes de la reunión manifestaron lo siguiente:

- Andres Fernández, MEP: *“En el tema de las posibilidades del MEP para suministrar datos, al menos para recapitular y que quede bien en la minuta, nosotros el año pasado, de cerca del millón de estudiantes que están en el sistema educativo, propusimos 215 000 que cumplen con todos los requisitos para el PHC, es decir de entrada no teníamos de donde obtener más estudiantes, es estas fechas recientes que nos estamos enterando todos que, de esos 215 000 estudiantes que se traducen en 147 000 hogares, aproximadamente 60 000 son los que cumplen los criterios para ser beneficiarios, es decir tenemos 87 000 hogares que MEP propuso, pero que en la práctica, no son beneficiarios ni lo van a ser, y por tanto, es algo que el MEP tiene que tratar de entender con el IMAS. De todo lo que el MEP podría proponer el año pasado para esas metas, eso sucedió el año pasado. ¿Qué puede ocurrir este año?, que ingresen nuevos estudiantes que ingresen al sistema educativo o que retornen a este, o que incluso ya estuvieran pero que su condición familiar empeoró, pero esto depende del trabajo de recolección de datos que se haga en febrero y marzo. De entrada, no tenemos posibilidad de suministrar datos adicionales en enero y febrero.”*
- Irvin Fernández. IMAS: *Hay un tema que también hay que valorar al momento de hacer estas consideraciones finales sobre el listado de 215 000 estudiantes, cuando se tuvo que hacer un subsane de la base original que fue trasladada al IMAS y que, no traía consigo todas las variables que se requerían para poder hacer las selección de la personas estudiantes y los hogares, en un segundo momento cuando nos dieron la base, recuerdo que la cantidad de personas estudiantes no era la misma, al hacer la consulta, en una segunda base llegaron aproximadamente 185 000, nos indican que eran personas que ya estaban desvinculadas al sistema educativo, entonces, también eso va a ser importante que se valore con el SINIRUBE, porque en razón de esto el reporte puede ser fluctuante dependiendo del momento en el que se dé y creo que eso siempre va a hacer que para efectos de nuestras competencias es importante tener muy claro. Esos 215 000 estudiantes con los que habían visualizado trabajar inicialmente, en esta segunda base no nos llegaron de manera completa. Esta es una variable más a considerar, que luego podemos nosotros coordinar para determinar cuál es el estado del a información que se remite la condición de esas personas estudiantes.*
- Andres Fernández, MEP, se refirió a lo indicado por don Irvin en los párrafos precedentes: *“Es algo que podría ocurrir, porque nosotros hicimos la propuesta en julio con la matricula a esa fecha, y en diciembre cuando le pasamos la información a SINIRUBE la información del CENSO final ya no iban los excluidos. Dos comentarios, me parece muy extraño que se hayan excluido cerca de 15 000, porque el total país fue de 16 000, entonces, la proporción*

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

debió haber sido un poco más baja, entonces como vos decís Irvin, ahí lo vemos entre nosotros tres y segundo, habíamos acordado que íbamos a mantener las propuestas, la situación del beneficio para la propuesta original, ¿a qué me refiero?, a que si esos estudiantes estuvieron excluidos ya para diciembre aun así los íbamos a mantener dentro del programa, dentro del proyecto, por dos razones, se activan las alertas de la UPRE que tenemos en el MEP para reinsertarlo al centro educativo y con la matrícula verificamos que se había reinsertado.

- Paola Bermúdez, DGF: *“En este momento solo nos están dando la opción de esos 17 000 hogares. Hay que revisar estos 17 000 para ver si cumplen con todos los criterios, para ver si se pueden cargar. Mas la revisión de la base original del MEP, para ver si se puede depurar algo más. De lo contrario, tendríamos que hacer las anotaciones y enviarlas formalmente, para que se tome una decisión sobre la información que nos está haciendo falta.”*
- Hanny Rodríguez, DGF: *“Si hay que hacer las anotaciones, nunca nos había pasado empezar el año sin un cronograma de recargas, esto genera problemas de planificación para todos los involucrados, siendo los más importantes, los que llevan los inventarios de dispositivos, si los operadores no habilitan sus inventarios, las metas no se van a cumplir. Yo entiendo el comentario de Angélica, de que hay que llevar el beneficio a quien nos interesa, pero la población IMAS con estudiantes, también es población que nos interesa, es población en condición de vulnerabilidad y que no tienen dispositivos, pero es importante tener presente que mientras no hayan datos ni planificación, entonces va a haber reticencia para contar con inventarios de dispositivos, cuando se agota la información de bases de datos, los operadores no compran dispositivos, entonces, cuando se habilitan nuevamente los datos, no hay dispositivos disponibles.”*

5. Los acuerdos de alcanzados en la reunión son:

- 5.1. El MEP indica que los 17 mil hogares que actualmente se encuentra en la base de datos correspondiente a la meta 5 se podrían mantener en esta meta, siempre y cuando cumplan los requerimientos correspondientes establecidos en la política pública (zonas costeras o fronteras, deciles 1 al 4). Inicialmente el MEP propuso la atención de esos 17 mil hogares en la meta, debido a que no se tuvo acceso a información para conocer que ya se encontraban cargados en bases de datos de la meta vigente hasta ese momento.
- 5.2. El IMAS avanzará con la campaña de información dirigida a sus beneficiarios. Asimismo, el MICIIT y MEP valorarán una campaña de comunicación para hacer referencia a la opción que el programa ofrece a los hogares con estudiantes que cumplan con los criterios definidos, con el fin de que se acerquen a los proveedores participantes del programa.
- 5.3. A más tardar el 15 de enero 2021, MEP, IMAS y SINIRUBE trabajarán en la revisión de los 17.000 hogares señalados en el numeral 1 anterior, para determinar si cuentan con los criterios de priorización definidos por el MICITT en julio 2020 y, poder así, incluirlos en recargas en el marco de esta meta a corto plazo.
- 5.4. A más tardar el 22 de enero del 2021, MEP, IMAS y SINIRUBE trabajarán en la revisión de los hogares que están actualmente en la base de datos de la meta 5 y que no cuentan con el beneficio del PHC, para determinar si cuentan con los criterios de priorización definidos por el MICITT en julio 2020 y, poder así, determinar si es posible extraer datos para recargas en el marco de esta meta a corto plazo. De igual forma remitirán los

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

resultados de la revisión de los hogares que no se encuentran en las bases de datos del PHC (en ninguna meta), que tienen estudiantes en el sistema educativo y tengan la carencia de acceso a internet según registros del SINIRUBE.

- 5.5. El 26 de enero del 2021 en horas de la mañana, se realizará una reunión de seguimiento, para determinar el grado de avance de las acciones enumeradas anteriormente, así como trabajar en la definición de un cronograma de recargas en la base de datos del PHC metas 5 y 43 durante el 2021. Sobre este acuerdo, se agradece al MEP, IMAS, y SINIRUBE valorar el llevar a la próxima reunión de seguimiento una propuesta para el cronograma de recargas del 2021.
- 5.6. El 12 de enero del 2020, SUTEL remitirá la cobertura del programa según distrito. Esta información fue compartida en las mesas de trabajo conjunto MICITT-MEP-SUTEL-IMAS, realizadas entre agosto y setiembre 2020 para el ajuste e incorporación de metas en el PNDT vigente. Mediante correo electrónico del 12 de enero del 2020, se remitió a todos los participantes de la reunión un archivo en formato Excel con la cobertura a nivel de distrito de las redes fijas y móviles y se indicó lo siguiente: *“se adjunta archivo en formato Excel con la información disponible respecto a la cobertura de las redes fijas y móviles a nivel de distrito. Cabe resaltar que la presencia de los programas 1 y 2 indicada en el archivo, no implica la totalidad de cobertura del distrito. A las órdenes por cualquier consulta sobre este tema”*.
- 5.7. El MEP mediante correo electrónico del 13 de enero 2020 indicó lo siguiente sobre el archivo remitido: *“agradezco nos indiquen cómo determinar los distritos que se pueden clasificar, con un alto nivel de confianza, como distritos donde no existe cobertura de los proveedores actualmente inscritos en el programa, ya que según fue expresado en la reunión, la UG sí tiene identificados dichos distritos, ya que según el archivo, el P2 se encuentra en todos los distritos el país (sin que esto implique cobertura total en todos los barrios del distrito). Particularmente, nos interesa la cobertura de Telecable y Cabletica.”*
- 5.8. Mediante correo electrónico del 14 de enero 2020 SUTEL respondió lo siguiente respecto a lo consultado por el MEP: *“en cuanto a su consulta sobre la cobertura en las zonas priorizadas en la meta 5, según conversamos, estamos haciendo gestiones para obtener la información adicional que sea posible brindar oportunamente.”*
6. Mediante oficio 00404-SUTEL-DGF-2021, la Dirección General de FONATEL con la colaboración del señor Alan Cambronero, Asesor del Consejo de la SUTEL, someten a consideración del Consejo de la SUTEL el documento denominado *“Informe sobre la disponibilidad de la base de datos de potenciales beneficiarios del Programa Hogares Conectados – Metas 5 y 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones”*, con el objetivo con el objetivo de determinar el estado de la base de datos de potenciales beneficiarios del programa para el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDT vigente y definir un cronograma de recargas que, permita tener certidumbre sobre la disponibilidad de esta información, facilite la planificación de todos los involucrados y la existencia de inventarios de dispositivos para el uso del Internet. En general, el informe contiene un resumen de las reuniones y acciones de coordinación y seguimiento del PHC realizadas de julio a diciembre 2020, así como resumen de la discusión generada en la reunión del pasado 11 de enero (numerales del 1 al 5 anteriores). También, se plantean las siguientes conclusiones:

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

- a. La SUTEL, a través de la Dirección General de FONATEL y la Unidad de Gestión del Programa, ha venido coordinando y dando seguimiento operativo al PHC, en conjunto con las áreas Desarrollo Socioeducativo y Tecnologías de la información del IMAS, con el objetivo de que la base de datos de potenciales beneficiarios y el aplicativo web que habilita la administración de ésta; estén listos para la ejecución de los programas que permiten el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDT vigente. Estas acciones de coordinación y seguimiento se encuentran documentada en las minutas y grabaciones de las reuniones realizadas desde el 18 de agosto del 2020 y hasta 8 de enero del 2021.
- b. De acuerdo con las áreas de Desarrollo Socioeducativo y Tecnologías de la Información del IMAS (reunión número 9 del 09 de octubre del 2020), el 09 de octubre del 2020 el SINIRUBE hizo la primera entrega de información sobre potenciales beneficiarios del PHC, para dar cumplimiento a las metas 5 y 43 del PNDT vigente. Desde el 16 de octubre del 2020 (reunión 10), primera reunión en la cual el Área de Tecnologías de la Información del IMAS presentó a la Dirección General de FONATEL y a la Unidad de Gestión del IMAS los principales resultados de la revisión de la información suministrada por SINIRUBE (numeral 3.2 anterior), quedó en evidencia que la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC construida por el MEP y SINIRUBE, presentaba datos repetidos respecto a la base de datos actualmente cargada en el aplicativo web de este programa, faltantes de información relativos a la ausencia de números de identidad y dificultad para asociar las personas con hogares.
- c. El IMAS (áreas Desarrollo Socioeducativo y Tecnologías de la Información), ha solicitado a SINIRUBE aclaraciones sobre la composición de la base de datos y las variables requeridas por el programa, e incluso, el SINIRUBE volvió a remitir la base de datos original generada con el MEP el 07 de diciembre del 2020, sin embargo, como indicó el señor Irvin Fernández del IMAS (numeral 2.3 del presente informe), la información venía incompleta, ya no venían los 215 000 registros de estudiantes, sino 185 000.
- d. En la reunión realizada el 11 de enero del 2020, la SUTEL, a través de la Dirección General de FONATEL, la Asesoría del Consejo de esta Superintendencia y la Unidad de Gestión del PHC, le indicaron a los participantes la necesidad de contar con información de potenciales beneficiarios en el marco de la meta 5 del PNDT vigente, debido a que la última recarga en esta línea se hizo el 6 de noviembre del 2020 y su efectividad fue inferior al 17%, generando que los operadores que participan en el proyecto que habilita esa meta, estén solicitando la realización de una nueva recarga. De igual manera, expusieron la necesidad de contar con un cronograma de recargas que facilite la planificación de todos los actores involucrados en el programa, facilitando la continuidad de su ejecución y la disponibilidad de dispositivos.
- e. En la misma reunión señalada en el numeral 3.4 anterior, los representantes de SUTEL y del IMAS, propusieron en la reunión realizar una recarga de datos en el marco de la meta 5 con datos de hogares de los programas que administra el IMAS y que, además, cuenten con estudiantes, así como definir porcentajes para el criterio de priorización relativo a zonas costeras y fronterizas. Esto, con el objetivo de mantener en ejecución el proyecto que habilita el cumplimiento de la meta 5 y evitar que se detenga por la falta de datos, así como para motivar a todos los involucrados

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

a seguir participando, mientras el MEP y SIONIRUBE revisan las bases de datos nuevamente y extraen datos de nuevos hogares a partir del censo 2021, el cual se realizaría entre los meses de febrero y marzo 2021.

- f. En la reunión, la representante del MICITT fue enfática en señalar que se mantendría el criterio de priorización por zona costera y fronteriza para la realización de las recargas en la base de datos de potenciales beneficiarios del PHC y que se requeriría de más datos para tomar una decisión en este sentido e identificar los mecanismos para acceder a las familias que están en esta base. Esto, a pesar de la baja efectividad de la base de datos actual del PHC y el efecto que la priorización definida tiene sobre esta efectividad. Tampoco, de momento externó una respuesta afirmativa ante la posibilidad de utilizar información de hogares IMAS con estudiantes para realizar una recarga en el marco de la meta 5 al cierre de enero 2021.
- g. Como resultados concretos, en términos de la disponibilidad de la información, se tiene a la fecha lo siguiente:
- Meta 5: Se han recargado en el marco del incremento de la meta, alrededor de 30 000 hogares y se han suscrito efectivamente, 9 000 hogares aproximadamente. Como se mencionó, la última recarga de datos se realizó el 6 de noviembre del 2020, es decir, hace más de dos meses. Considerando que, aun hacen falta 37 500 hogares, aproximadamente, para cumplir la meta 5 y que el plazo de cumplimiento para esta es el 2021, según el PNDD vigente, se requieren, aproximadamente, 3 500 suscripciones efectivas por mes. Ahora bien, si se considera que, la base de datos del PHC evidenció una efectividad de 40%-50% desde junio 2016 hasta julio 2020, si esta efectividad se mantuviera, se requeriría la disponibilidad de recargas mensuales de 7 000 a 8 5000 hogares por mes. Esta relación de efectividad de la base de datos de potenciales beneficiarios del programa fue la que se compartió en las mesas de trabajo conjunto MICITT-MEP-IMAS-SUTEL, así consta en las grabaciones de estas sesiones.
- h. Ahora bien, si la efectividad de la última recarga de datos realizada en el marco de la meta 5 (recarga 14) se mantuviera (17%), se requerirían recargas mensuales de al menos 20 000 hogares por mes.

Siendo la base de datos el instrumento que permite identificar a los potenciales beneficiarios de los proyectos que habilitan el cumplimiento de las metas 5 y 43 del PNDD vigente, la no disponibilidad de ésta en los plazos y con el formato; requeridos, limita el avance en la ejecución de los proyectos señalados, aun y cuando se encuentren aprovisionados los recursos para su gestión. En el marco de las mesas de trabajo conjuntas MICITT-MEP-IMAS-SUTEL, realizadas entre los meses de agosto y setiembre 2020, se hizo referencia a la necesidad de contar con información “suficiente” sobre los potenciales beneficiarios, haciendo énfasis en que la “suficiencia” se refería a contar con al menos del doble del total de hogares a beneficiar definido en el alcance de estas metas, debido a que la efectividad de la base de datos ha sido del 40%-50% a lo largo de la vigencia de este programa.

Lo anterior, consta en los supuestos y factores críticos de éxito incluidos en el documento de “Perfil” de las metas 5 y 43 del PNDD vigente, a saber:

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

META 5

“Las instituciones del Estado encargadas de la atención de las poblaciones objetivo identifican a los hogares potencialmente beneficiarios del Programa y proveerán oportuna y consistentemente la información de referencia relevante sobre los mismos.

Las instituciones del Estado encargadas de la atención integral de las poblaciones objetivo mantienen actualizada la información sobre los beneficiarios del Programa de tal forma que se puedan verificar periódicamente las condiciones de elegibilidad.”

META 43

“Disponibilidad en tiempo y forma de la información relativa a los beneficiarios potenciales, para su ubicación y suministro de las prestaciones.”

**POR LO TANTO,
EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:**

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 00404-SUTEL-DGF-2021, del 18 de enero del 2021, mediante el cual la Dirección General de FONATEL somete a conocimiento del Consejo de SUTEL el estado de la base de datos de potenciales beneficiarios del programa para el cumplimiento de las metas 5 y 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) vigente, así como las acciones ejecutadas por SUTEL de julio 2020 a enero 2021, para contar con este elemento, indispensable para la operación del programa.
2. Debido a la imposibilidad material de SUTEL para cumplir con la meta 43 del PNDT vigente al 2020, al no contar en tiempo y forma con la base de datos sobre los potenciales beneficiarios de esta meta, se solicita al Consejo de SUTEL reiterar al MICITT la solicitud realizada mediante el numeral 2 del “*Por tanto*” del acuerdo del 009-008-2020, de la sesión ordinaria 080-2020, celebrada el 17 de diciembre del 2020; a saber: “*Solicitar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones valorar ajustar de oficio la meta 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones para el año 2020, en vista de que la base de datos de potenciales beneficiarios debe ser revisada y completada por el Ministerio de Educación Pública y el Sistema Único de Beneficiarios del Estado.*”.
3. Solicitar al MICITT, en calidad de Rector del Sector y coordinador en el marco del PNDT vigente, que, proporcione a SUTEL alternativas de solución viables para la disponibilidad de información sobre potenciales beneficiarios del Programa Hogares Conectados (PHC), en el marco de las metas 5 y 43 del PNDT vigente, a corto, mediano y largo plazo, en vista de que es este elemento el que está atrasando el avance de los proyectos que habilitan estas metas.
4. Solicitar al MICITT, en calidad de Rector del Sector y coordinador del PNDT vigente, valorar juntamente con el Ministerio de Educación Pública, el Instituto Mixto de Ayuda Social y Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado, la posibilidad de realizar la recarga 15 en el marco de la meta 5 del PHC, con al menos 15 000 registros, a más tardar el 29 de enero del 2021, para evitar que se detenga el proyecto que habilita el cumplimiento de esta meta.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

5. Solicitar al MICITT, en calidad de Rector del Sector y coordinador del PNDD vigente, gestionar con las instituciones e instancias involucradas en el cumplimiento de las metas 5 y 43 de este instrumento de planificación (MEP, SINIRUBE, IMAS y SUTEL), la elaboración de una propuesta de cronograma de recargas de datos para el transcurso del 2021, que pueda ser revisada en la reunión prevista para el 26 de enero del 2021. Esto con el objetivo de cerrar el mes de enero con una propuesta de cronograma definitiva y consensuada, que proporcione certidumbre sobre la disponibilidad de información en el tiempo y facilite la planificación y la disponibilidad de dispositivos.
6. Notificar el presente acuerdo al Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Instituto Mixto de Ayuda Social y al Sistema único de Beneficiarios del Estado.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

ACUERDO 010-004-2021

Solicitar una reunión para los señores Miembros del Consejo y la Dirección General de Fonatel con los jefes del Ministerio de Educación Pública, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y el Instituto Mixto de Ayuda Social, con el fin de analizar la situación respecto a la base de datos de potenciales beneficiarios del Programa Hogares Conectados – Metas 5 y 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDD), que en el marco del programa deber ser suministrada por el Ministerio de Educación Pública y el Instituto Mixto de Ayuda Social, para garantizar la disponibilidad de información oportuna de los hogares a los cuales los operadores deben ofrecer el beneficio.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

4.2. Informe ejecutivo de proyectos al mes de noviembre de 2020.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la Dirección General de Fonatel, correspondiente al avance mensual de programas y proyectos de Fonatel, al mes de noviembre del 2020.

Al respecto, se conoce el oficio 00398-SUTEL-DGF-2021, del 15 de enero del 2021, por el cual esa Dirección detalla la información indicada.

El señor Mazón Villegas expone los antecedentes de la información. Señala que el insumo para la elaboración de los datos que se conocen en esta oportunidad se encuentra en el oficio 00166-SUTEL-DGM-2021, del 08 de enero del 2021 y recibido por el Consejo según acuerdo 012-002-2021, de la sesión ordinaria de la sesión 002-2021, celebrada el 14 de enero del 2021, en el cual la Dirección General de Mercados expone la información respectiva.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Dicha información a su vez, tiene como insumos los reportes presentados por las Unidades de Gestión, utilizando el formato aprobado por el Consejo y agrega que los datos son los que se utilizarán para su remisión a Micitt y al Comité de Vigilancia.

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

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

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00398-SUTEL-DGF-2021, del 15 de enero del 2021 y la explicación brindada por el señor Mazón Villegas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 011-004-2021

CONSIDERANDO QUE:

- I. Se requiere contar con la información del cumplimiento de metas de programas y proyectos de FONATEL, así como los indicadores de avance mensualmente. El Consejo de SUTEL solicitó un documento de Resumen Ejecutivo mensual que permita facilitar la disponibilidad de información a corto plazo, para la toma de decisiones, transparencia y rendición de cuentas.
- II. Que la Dirección General de Mercados, según consta en el oficio 00166-SUTEL-DGM-2021, del 08 de enero del 2021 y recibido por el Consejo según acuerdo 012-002-2021, de la sesión ordinaria de la sesión 002-2021, celebrada el 14 de enero del 2021, da por validados los datos asociados a los indicadores operativos generados por Dirección General de FONATEL, correspondientes al mes de noviembre del 2020, con el objetivo de asegurar un doble control de calidad de la información incorporada en estos documentos.
- III. Los informes ejecutivos fueron elaborados tomando como insumo los informes remitidos por el Fideicomiso, según se indican en la siguiente tabla

Tabla 1: Resumen de Informes mensuales remitidos por el Fiduciario

Informe Mensual del Fideicomiso	Fecha de Ingreso	Mes para evaluar
NI-17219-2020 (FID-5026-2020) Unidad de Gestión 01	16/12/2020	Noviembre 2020
NI-16837-2020 (FID-4894-2020) Unidad de Gestión 02	08/12/2020	Noviembre 2020
NI-17097-2020 (FID-4980-2020) Unidad de Gestión 03	13/12/2020	Noviembre 2020

Fuente: Dirección General de FONATEL, a diciembre 2020

En virtud de los anteriores antecedentes y considerandos,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

RESUELVE:

Primero: Dar por recibido el Informe Ejecutivo mensual de programas y proyectos con corte al mes de noviembre 2020, presentado mediante oficio 00398-SUTEL-DGF-2021, por parte de la Dirección General de FONATEL.

Segundo: Notificar el presente acuerdo al Comité de Vigilancia y al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones

Tercero: Notificar al Banco Nacional de Costa Rica el acuerdo adoptado y enviar copia del acuerdo al expediente GCO-FON-FID-OT-000036-2012

ACUERDO FIRME NOTIFIQUESE

4.3. Atención de consultas relacionadas con el Territorio Indígena de Bribri de Talamanca específicamente la Comunidad de Yorkin.

La Presidencia continúa con el orden del día y hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la Dirección General de Fonatel, en relación con las consultas planteadas por la señora Diputada Marolín Azofeifa Trejos en torno a los proyectos de telecomunicaciones en el territorio indígena de Bribri, Talamanca.

Para conocer el caso, se da lectura al oficio 00360-SUTEL-DGF-2021, del 05 de enero del 2021, por medio del cual esa Dirección presenta para consideración del Consejo el informe para atender la consulta indicada.

El señor Mazón Villegas señala que se presenta en esta oportunidad dos propuestas de respuesta para atender la solicitud de información de la señora Diputada Azofeifa Trejos, sobre la atención del territorio indígena de Yorkin.

Indica que la primera consulta la presentó con el oficio DMAT-238-2020, con respecto a la comunidad de Yorkin, en el territorio indígena de Bribri, en la comunidad de Talamanca. Indica que en la propuesta de respuesta se hace una descripción de lo que se ha hecho para atender el territorio y agrega que esa comunidad se incluyó en el cartel que Sutel publicó. No entró en la oferta parcial que presentó el Instituto Costarricense de Electricidad y así se le informa a la señora Diputada y se le remite la información completa de la cobertura de ese territorio y se le señala que se trabajará una vez avanzados estos proyectos, como una alternativa para las comunidades que no pudieron ser atendidas en esta primera etapa.

Indica que la señora Diputada presenta una segunda consulta sobre los proyectos a desarrollar en los años 2021, 2022 y 2023, mediante el oficio DMAT-03-2021, del 11 de enero del 2021 y agrega que para atender la consulta, se le preparó información bastante detallada, donde se le hace además la relación con las metas del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones de los proyectos en cada programa en ejecución.

Señala que no es la primera consulta que ingresa del despacho la señora Diputada, por lo que la

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

funcionaria Rose Mary Serrano Gómez propuso solicitar una reunión para compartir la información y ponerse a las órdenes, lo cual someten a consideración del Consejo en esta oportunidad.

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

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

La señora Vega Barrantes consulta si es factible ampliar la respuesta explicando cómo se hacen las diferentes fases del proyecto, para que queden claras las razones técnicas respecto a la situación con ese territorio, dado que se presenta un tema de plazos que sobrepasan a Sutel y en esta etapa cualquier otro avance requiere de todo un proceso y una decisión que lleva su tiempo

El señor Mazón Villegas indica que se puede complementar la respuesta con los informes que se han venido trabajando sobre el particular. Se trata de dejar claro a la señora Diputada que hubo una intención de atender el territorio y se buscan las soluciones correspondientes.

La señora Vega Barrantes agrega es importante explicar que Sutel aceptó, con razonamientos técnicos del fideicomiso y de la Dirección, la no incorporación de ese territorio, no es solo el operador. Frente a ese escenario técnico recuerda que se instruyó al fideicomiso para incorporar los otros, por lo que no se trata de que el territorio se ha dejado abandonado, porque ya se hizo la licitación.

Considera de alta importancia explicar las razones objetivas por las cuales no se pudo efectuar en ese momento, la necesidad de un procedimiento especial regulado, el vínculo con otro grupo de territorios para poder hacer una segunda licitación o ampliación de los contratos existentes, todos estos elementos el Consejo los ha analizado e instruido al Banco y fideicomiso, lo anterior con el objetivo de hacer más comprensible la situación.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00360-SUTEL-DGF-2021, del 05 de enero del 2021 y la explicación brindada por el señor Mazón Villegas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 012-004-2021

CONSIDERANDO QUE:

- I. Que mediante oficio DMAT-238-2020, con fecha del 03 de diciembre del 2020, la señora Diputada Marolin Azofeifa Trejos presenta las siguientes consultas:
 1. ¿Existe algún proyecto de inversión en telecomunicaciones para el territorio indígena de Yorkin en Talamanca?
 2. ¿Qué otros proyectos de inversión en telecomunicaciones existen en territorios indígenas?
 3. De ser positivo, ¿cuáles son las empresas a las que se le adjudicaron los proyectos

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

en dichos territorios?

- II. Que mediante oficio 00360-SUTEL-DGF-2021, del 05 de enero del 2021, la Dirección General de FONATEL expone al Consejo la situación actual de atención del territorio indígena de Yorkin de Talamanca y remite como anexo la información relativa al desarrollo de los territorios indígenas adjudicados al Instituto Costarricense de Electricidad.
- III. Que mediante oficio DMAT-03-2031, del 11 de enero del 2021, la señora Diputada Azofeifa Trejos solicita un listado de los proyectos previstos a desarrollar para los años 2021, 2022 y 2023, excepto aquellos sobre los cuales ya se remitió información.
- IV. Que por medio del oficio 00537-SUTEL-DGF-2021, del 21 de enero del 2021, la Dirección General de Fonatel presenta la respuesta a la Diputada Azofeifa Trejos, en relación con la consulta planteada mediante oficio DMAT-03-2031, del 11 de enero del 2021, los proyectos a desarrollar en los años 2021, 2022 y 2023

En virtud de los anteriores antecedentes y considerandos,

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

PRIMERO: Dar por recibido y aprobar el oficio 00360-SUTEL-DGF-2021, del 05 de enero del 2021, por medio del cual la Dirección General de Fonatel presenta para consideración del Consejo el informe para atender la consulta planteada por la Diputada Marolin Azofeifa Trejos mediante oficio DMAT-238-2020.

SEGUNDO: Dar por recibido el oficio y aprobar el oficio 00537-SUTEL-DGF-2021, del 21 de enero del 2021, mediante el cual la Dirección General de Fonatel presenta a la señora Diputada Azofeifa Trejos el informe para atender la consulta planteada mediante oficio DMAT-03-2021.

TERCERO: Remitir a la Diputada Marolin Azofeifa Trejos el presente acuerdo, los informes presentados por la Dirección General de FONATEL y su anexo.

NOTIFÍQUESE

ARTÍCULO 5

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES

- 5.1. **Capacitación para funcionaria Noelia Bonilla Ortiz, funcionaria de la Dirección General de Calidad, en el curso "Formación y certificación de mediadores/conciliadores modalidad virtual".**

Se incorpora a la sesión el señor Eduardo Arias Cabalceta, para el conocimiento de los temas de la Dirección a su cargo, así como la funcionaria Norma Cruz Ruiz, para exponer el presente tema.

Seguidamente, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Dirección General de Operaciones, para atender la solicitud de capacitación para la funcionaria Noelia Bonilla Ortiz, de la Dirección General de Calidad, en el curso *"Formación y certificación de mediadores/conciliadores modalidad virtual"*.

Sobre el particular, se conoce el oficio 00345-SUTEL-DGO-2021, del 14 de enero del 2021, por medio del cual se presenta el informe indicado.

Interviene la funcionaria Norma Cruz Ruiz, quien detalla los antecedentes de la solicitud y señala que se trata de una capacitación que se impartirá a partir del 26 de enero de 2021 y hasta el 1° de junio del 2021, en horario de martes y viernes, de 5:00 pm a 9:00 pm, bajo la modalidad virtual, impartido por Dra. Rosa María Abdelnour Granados.

Se refiere a las verificaciones efectuadas por la Unidad a su cargo en cuanto a las capacitaciones recibidas por la funcionaria, así como lo correspondiente al contenido presupuestario con que cuenta la Dirección General de Calidad para atender esta solicitud.

De igual manera, señala que existe concordancia en la relación de la capacitación con las labores que desempeña la funcionaria Bonilla Ortiz en la Institución y agrega que está contemplada en el diagnóstico de capacitación.

Por las razones expuestas, señala que la recomendación al Consejo es que proceda con la autorización correspondiente.

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

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

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00345-SUTEL-DGO-2021, del 14 de enero del 2021 y la explicación brindada por la funcionaria Cruz Ruiz, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 013-004-2021

CONSIDERANDO QUE:

- I. La Unidad de Recursos Humanos recibe el oficio 00339-SUTEL-DGC-2021, notificado el 14 de enero del 2021, para análisis de estudio de la solicitud de capacitación para la funcionaria Noelia Bonilla Ortiz, Especialista en Asesoría Jurídica de la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad, para participar en el *"Curso para Formación y Certificación de Mediadores/Conciliadores"*, el cual se impartirá del 26 de enero al 01 de junio del 2021, en horario de martes y viernes, de 5:00 p.m. a 9:00 p.m., bajo la modalidad virtual, impartido por Doctora Rosa María Abdelnour Granados.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

- II. Según se indica en el oficio 00345-SUTEL-DGO-2021, de fecha 14 de enero del 2021, la Unidad de Recursos Humanos procedió a realizar el análisis y justificación para la capacitación de la funcionaria, constatando además la existencia de contenido presupuestario para solventar los pagos del curso.

En virtud de los anteriores antecedentes y considerandos,

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

1. Dar por recibido el oficio 00345-SUTEL-DGO-2021, de fecha 14 de enero del 2021, por medio del cual la Unidad de Recursos Humanos, adscrita a la Dirección General de Operaciones, brinda respuesta al oficio 00339-SUTEL-DGC-2021 y presenta para consideración del Consejo el informe de análisis y justificación de la capacitación para que la funcionaria Noelia Bonilla Ortiz, Especialista en Asesoría Jurídica de la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad, participe en el “*Curso para Formación y Certificación de Mediadores/Conciliadores*”, el cual se impartirá a partir del 26 de enero al 01 de junio del 2021, en horario de martes y viernes, de 5:00 p.m. a 9:00 p.m., bajo la modalidad virtual, impartido por Doctora Rosa María Abdelnour Granados
2. Autorizar la participación de la funcionaria Noelia Bonilla Ortiz, Especialista en Asesoría Jurídica de la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad, en la actividad descrita en el párrafo anterior.
3. Autorizar a la Dirección General de Operaciones para que proceda con el pago de los gastos por concepto de la capacitación de la funcionaria Bonilla Ortiz, tomando en consideración lo siguiente:

Curso	Costo dólares	IVA	TOTAL en dólares
Formación de mediadores/conciliadores	441,18	8,82	450

4. Dejar establecido que los costos del programa deberán ser cargados a la fuente de financiamiento de Dirección de Calidad (regulación).
5. Dejar establecido que la funcionaria Bonilla Ortiz deberá firmar un contrato de capacitación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12, inciso a) del Reglamento de Capacitación y Estudio.
6. Corresponde a la funcionaria realizar las gestiones necesarias para la tramitación de la respectiva inscripción en los cursos del Programa.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

5.2. Evaluación de proyectos POI 2020.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Se incorpora a la sesión la funcionaria Sharon Jiménez Delgado, para el conocimiento del presente tema.

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la Dirección General de Operaciones, correspondiente a la evaluación de proyectos del Plan Operativo Institucional (POI) 2020.

Para conocer este asunto, se da lectura al oficio 00397-SUTEL-DGO-2021, del 15 de enero del 2021, por el cual esa Dirección presenta al Consejo el informe indicado.

Interviene la funcionaria Sharon Jiménez Delgado, quien señala que se presenta en esta oportunidad el resultado de la evaluación del POI al segundo semestre del 2020.

Agrega que el informe tiene corte 31 de diciembre del 2020 y debe ser presentado a la Contraloría General de la República el 31 de enero del presente año. Indica que esta información evalúa proyectos al POI 2020, tanto con la programación original como el monto modificado y atiende la recomendaciones emitidas por la Dirección General de Estrategia y Evaluación de Aresep sobre la materia.

Se refiere a las cinco recomendaciones que dicha Dirección emitió y que deben incorporarse en la presente evaluación.

Entre las más importantes menciona el informe de los recursos que se dejaron de percibir; el informe de la Dirección General de Mercados sobre indicadores y los impactos, medidas correctivas y riesgos de cada uno de los proyectos que a lo largo del año anterior se modificaron y que en el informe se detallan para cada uno de ellos.

Indica que después de las 3 modificaciones que se hicieron a lo largo del año, significó una disminución de ¢1.259.397.626 es decir, menos del 70% de los recursos previstos inicialmente.

De estos recursos, 812 millones se trasladaron al presupuesto extraordinario 02-2020, que disminuyó la facturación para los operadores y los que prestan servicios de telecomunicaciones y regulación de las telecomunicaciones y también se fue en su totalidad a proyectos POI asignados en el presupuesto ordinario 2021. Todo el presupuesto POI de este año que inicia está financiado con superávit de estas modificaciones.

En cuanto al desempeño general, señala que se alcanzaron un 86% de las metas que se tenían programadas para realizar en los 5 objetivos estratégicos. El monto modificado es de 535 millones. Se canceló el 82% del presupuesto pagado sobre el modificado.

Señala que se dio un crecimiento del 5% en cuanto a las metas físicas del mismo periodo del años anterior, pero se presentó una disminución en cuanto a la ejecución de los pagos y se dio una baja en la capacidad de ejecutar de un 12% con respecto al 2019. Al respecto, señala que esto se debe posiblemente a la incidencia del tema del Covid19, pero es necesario tomar medidas para el presente año, considerando que probablemente la forma de trabajo continúe.

Para el período 2020, el Consejo avaló, mediante el acuerdo 006-053-2019, de la sesión ordinaria 053-2019, celebrada el 22 de agosto del 2019, un total de 13 proyectos. La Junta Directiva de Aresep aprobó, con el acuerdo 06-42-2019, de la sesión del 17 de setiembre y ratificada el 24 de

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

setiembre de 2019, por monto de ¢1.794.972.038,00, para las fuentes de Regulación, Espectro y Fonatel.

Posteriormente, el Consejo con el acuerdo 013-022-2020, de la sesión ordinaria 022-2020, celebrada el 12 de marzo del 2020 y la Junta Directiva de Aresep con el acuerdo 02-42-2020, del 21 de mayo, aprobaron la primera modificación al POI, donde se varió el monto original de ¢1.794.972.038,00 a ¢1.799.972.038,00 con la misma cantidad de proyectos.

En la segunda modificación de proyectos, que fue significativa en cuanto a la estructura del POI como tal y la última, que también retornó recursos, disminuyeron en un 70%, el costo se disminuyó a ¢716.150.360,00 por los cambios de cinco proyectos y la suspensión de otro; el Consejo aprobó el cambio con el acuerdo 002-043-2020 del 4 de junio y la Junta Directiva con el acuerdo 10-59-2020 del 14 de julio de 2020.

Con la tercera modificación al POI 2020, el costo total de los proyectos disminuye; quedando el total del POI en ¢535.574.412,00 y 12 proyectos evaluados. El proyecto QP02020 fue suspendido en la segunda modificación del POI y aparece como parte del seguimiento; pero no se contabiliza dentro de la evaluación.

En cuanto al desempeño histórico, hubo un crecimiento en el desempeño de las metas físicas en un 3% con respecto al mismo periodo del anterior pero hubo una disminución en cuanto a la ejecución de los pagos. Se presentó una disminución en la ejecución de los pagos en un 125% con respecto al 2019. En este aspecto, señala que es importante efectuar una revisión que permita tomar medidas para el 2021.

Añade que un 75% de los proyectos se encuentran dentro de lo programado y un 25% presenta riesgo de incumplimiento y detalla su representación en recursos pagados del POI 2020. No hay proyectos que presenten un atraso crítico, es decir, cuyo porcentaje de avance fuera menor del 50%.

Continúa y detalla lo correspondiente a las acciones de mejora que se recomienda, entra las que menciona solicitar a todas las Direcciones Generales y unidades que reporten a la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno las gestiones de cambios que requieran a más tardar el 10 de febrero de 2021, con el fin de alinear el POI 2021 conforme los resultados de 2020. De igual manera, revisar por parte de las Direcciones y unidades administrativas, las metas que se encuentran en el POI 2021, respecto a la capacidad de ejecución financiera y material para determinar cambios tanto en las actividades de rutina como POI, que pudieran resultar en disminuciones o ajustes presupuestarios; antes del 10 de febrero de 2021.

Además, solicitar a la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno que elabore el Informe de modificaciones y comunique al Consejo las medidas determinadas por cada dirección para el cumplimiento de lo planeado y solicita a las Direcciones Generales de Mercados y Competencia revisar el alcance, tiempo, recursos asignados, costo del proyecto "MP02020" para determinar si requieren ajustes, identificar los riesgos asociados al retraso y las medidas correctivas que se aplicarán en 2021, para mitigar el impacto del desplazamiento de las actividades 2020 programadas; esta información debe ser enviada a PPCI para 10 de febrero.

En lo que corresponde a la Dirección General de Operaciones, revisar los proyectos TP012018 y OP022018; para determinar si requieren ajustes, identificar los riesgos asociados al retraso y las

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

medidas correctivas que se aplicarán en 2021, para mitigar el impacto del desplazamiento de las actividades 2020 programadas; esta información debe ser enviada a la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno el 10 de febrero y divulgar los resultados de la evaluación de proyectos a todas las dependencias de la institución y en la página web institucional.

Agrega que el informe que se propone en esta oportunidad recoge las observaciones presentadas por las señoras Hannia Vega Barrantes y Rose Mary Serrano Gómez.

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

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

La señora Vega Barrantes señala que en el expediente respectivo constan sus observaciones y las de la funcionaria Serrano Gómez.

Añade que hay una reiterada interpretación errónea por parte del equipo técnico que se acentúa en las exposiciones de la Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno con respecto a la razón por la cual se trasladaron los recursos correspondientes a los indicadores, limitando su análisis a "*por una instrucción del Consejo*". Realmente, la consecuencia de ese traslado es que la licitación de ese procedimiento, para el caso de Fonatel, no estaba lista en tiempo y forma, como tampoco lo estaban los indicadores en ese momento, lo que generó que desde el año pasado el Consejo debiera tomar una decisión de una colaboración técnica más reforzada con la Dirección General de Fonatel, para poder definir todos los indicadores y todos los procesos que se han hecho desde el 2019 y especialmente el 2020.

Indica que en varias oportunidades se les ha solicitado que revisen como se expresan en un informe que en un número importante de recursos se detiene su inversión como una instrucción del Consejo y no es así. Lo que sucede es que antes de hacer el cartel que la propia Unidad había advertido como "*atraso crítico*" y las razones de este, se requirió de una intervención técnica para poder contar con los elementos suficientes, como bien lo indicó la funcionaria Jiménez Delgado, con la colaboración de los asesores y los equipos técnicos de las Direcciones Generales de Fonatel y Mercados, para poder llegar a la etapa en la que se puedan utilizar esos recursos.

No fue una instrucción aislada o subjetiva, como se trata de resumir o podría interpretar y esta es la segunda o tercera vez que lo indica, porque en el formato escrito y ahora verbalmente, la funcionaria Jiménez Delgado repite que es una instrucción y lo dejan como si fuera una decisión del Consejo no ejecutar un número importante de recursos. Por lo anterior, desea aclararlo vía actas y exponerlo ante el Consejo, para ver si en esta oportunidad se logra corregir la omisión de explicaciones técnicas que fundamentan esta situación.

El señor Camacho Mora resalta que a pesar del año de pandemia, los indicadores al final son satisfactorios para los proyectos POI. Le llama la atención en el tema de las actividades rutinarias, el porcentaje bajo para la Dirección General de Operaciones y le parece recomendable poner un poco de atención en ese punto. Pero en general, señala que le parece a pesar del año de pandemia, se realizó un buen esfuerzo.

La funcionaria Jiménez Delgado hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00397-SUTEL-DGO-2021, del 15 de enero del 2021 y la explicación brindada por la funcionaria Jiménez Delgado, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 014-004-2021

CONSIDERANDO QUE:

- I. Las Normas Técnicas sobre presupuesto público Resolución R-DC-024-2012 y sus reformas, en el apartado 4.5.5 establece la obligatoriedad de las instituciones de presentar a la Contraloría General de la República informes semestrales acumulativos referidos a la gestión física, financiera y presupuestaria, con fecha límite el 31 de enero de cada año.
- II. Como parte del proceso de rendición de cuentas, se debe evaluar el cumplimiento de los objetivos, metas y los resultados alcanzados del Plan Operativo Institucional -tanto a nivel institucional como programático- del 2020
- III. La Dirección General de Operaciones en cumplimiento de la normativa vigente remite al Consejo el oficio 00397-SUTEL-DGO-2021, del 15 de enero del 2021, mediante el cual se presenta el "*Informe de ejecución de proyectos del Plan Operativo Institucional 2020*".
- IV. En atención a las observaciones presentadas al informe por las señoras Hannia Vega Barrantes, Miembro del Consejo y Rose Mary Serrano Gómez, Asesora del Consejo, la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo el oficio 00496-SUTEL-DGO-2021, del 20 de enero del 2020, con los ajustes propuestos.
- V. De acuerdo con el artículo 73 inciso q) y el artículo 82 inciso c) de la ley 7593, el Consejo de la Sutel debe presentar a la Junta Directiva de Aresep para aprobación lo relacionado con los Planes Operativos Institucionales.

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 00496-SUTEL-DGO-2021, del 20 de enero del 2021, por medio del cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo el "*Informe de ejecución de los proyectos del Plan Operativo Institucional 2020*".
2. Instruir a las Direcciones Generales y Unidades Administrativas de Sutel para que den cumplimiento a las acciones de mejora contenidas en el informe.
3. Remitir el informe 00496-SUTEL-DGO-2021 para aprobación de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, de conformidad con lo establecido en el literal q) del artículo 73 y el literal c) del artículo 82 de la Ley 7593.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

ARTÍCULO 6

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE MERCADOS

6.1. *Aval e inscripción de la adenda 1 al contrato de terminación de tráfico LDI entre Claro CR Telecomunicaciones y Telefónica de Costa Rica TC, S. A.*

Se incorpora a la sesión el señor Walther Herrera Cantillo, para el conocimiento de los temas de la Dirección a su cargo.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta para valoración del Consejo el informe elaborado por la Dirección General de Mercados, correspondiente al aval e inscripción de la adenda 1 al contrato de terminación de tráfico LDI entre Claro CR Telecomunicaciones y Telefónica de Costa Rica TC, S. A.

Al respecto, se conoce el oficio 00357-SUTEL-DGM-2021, del 14 de enero del 2021, por medio del cual esa Dirección expone el tema.

Interviene el señor Walther Herrera Cantillo, quien expone los antecedentes del caso y se refiere a las valoraciones aplicadas por la Dirección a su cargo a la primera adenda del contrato indicado, a partir de las cuales se determina que la propuesta analizada en esta oportunidad se ajusta a lo que sobre el particular establece la normativa vigente, por lo que la recomendación al Consejo es que proceda con la correspondiente autorización.

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

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

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00357-SUTEL-DGM-2021, del 14 de enero del 2021 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 015-004-2021

- I. Dar por recibido el oficio 00357-SUTEL-DGM-2021, del 14 de enero del 2021, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo el informe correspondiente al aval e inscripción de la adenda 1 al contrato de terminación de tráfico LDI entre Claro CR Telecomunicaciones y Telefónica de Costa Rica TC, S. A.
- II. Aprobar la siguiente resolución:

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

RCS-014-2021

SE OTORGA AVAL E INSCRIPCIÓN A LA PRIMERA ADENDA AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TERMINACIÓN DE TRÁFICO INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUSCRITO ENTRE CLARO CR TELECOMUNICACIONES S. A. Y TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S. A.

EXPEDIENTE C0831-STT-INT-00814-2020

RESULTANDO

1. Que el día 24 de abril del 2020 (NI-05232-2020), según se aprecia en el expediente administrativo, se remite a esta Superintendencia, el “Contrato de prestación de terminación de tráfico internacional de telecomunicaciones” suscrito entre **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. (en adelante CLARO) y TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S. A. (en adelante TELEFÓNICA)**.
2. Que mediante oficio 05077-SUTEL-DGM-2020 del 10 de junio del 2020, la Dirección General de Mercados comunicó a las partes el análisis realizado al contrato remitido, con el fin de que éstas remitieran los ajustes señalados para proceder con la recomendación de inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones otorgando un plazo de diez días hábiles.
3. Que no constó en el expediente administrativo que las partes hayan dado respuesta a lo solicitado mediante oficio 05077-SUTEL-DGM-2020 o bien solicitado una prórroga del plazo otorgado.
4. Que mediante resolución del Consejo de Sutel RCS-211-2020 del 13 de agosto del 2020, se inscribió con las modificaciones ordenadas por Sutel, el “Contrato de prestación de servicios de terminación de tráfico internacional de telecomunicaciones”.
5. Que mediante NI-07919-2020 recibido el día 11 de diciembre del 2020, las partes remitieron su “Primera adenda al contrato de prestación de servicios de terminación de tráfico internacional de telecomunicaciones” para su respectivo aval e inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.
6. Que mediante oficio 00357-SUTEL-DGM-2021 del 14 de enero del 2021, la Dirección General de Mercados rindió su informe técnico respecto al aval e inscripción de la adenda remitida.
7. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

PRIMERO: DE LA COMPETENCIA DE SUTEL PARA AJUSTAR Y APROBAR EL CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE ACCESO E INTERCONEXION.

- I. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad de los Servicios Públicos, ley 7593, claramente

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

indica que corresponde a la SUTEL, asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores o proveedores, así como la interoperabilidad entre redes y servicios.

- II. Que el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y el artículo 3 del Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones, de manera clara establecen que la SUTEL deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y que no impliquen más de lo necesario para la buena operación del servicio previsto.
- III. Qué asimismo, el artículo 60 de la ley 8642, expresamente designa a la SUTEL como la autoridad competente para efectuar la revisión e interpretación de los acuerdos de acceso e interconexión entre operadores de redes públicas de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. En este sentido, el artículo 60 mencionado, indica:

“Artículo 60.- Acuerdos de acceso e interconexión

Los operadores de redes públicas de telecomunicaciones convendrán entre sí las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso y la interconexión, de conformidad con esta Ley, los reglamentos y los planes técnicos correspondientes y las demás disposiciones que se emitan al efecto.

Los operadores deberán notificar a la Sutel cuando inicien negociaciones para el acceso e interconexión. De igual manera, deberán notificarle los acuerdos que alcancen entre sí y someterlos a su conocimiento. En este último caso, la Sutel tendrá la facultad para adicionar, eliminar o modificar las cláusulas que resulten necesarias para ajustar el acuerdo a lo previsto en esta Ley, de conformidad con el plazo y las demás condiciones que se definan reglamentariamente.

En caso de que exista negativa de un operador de la red pública de telecomunicaciones para llevar a cabo negociaciones de interconexión o acceso, o el acuerdo no se concrete dentro de los tres meses siguientes a la notificación, la Sutel, de oficio o a petición de parte, intervendrá con el fin de determinar la forma, los términos y las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el acceso o la interconexión, lo anterior sin perjuicio de las sanciones previstas en esta Ley. La Sutel hará dicha determinación en un plazo máximo de dos meses, contado a partir de que acuerde la intervención.

La Sutel podrá definir, provisionalmente, las condiciones de acceso e interconexión hasta que emita su resolución definitiva, en la cual deberá valorar si existen alternativas técnicas y económicas más factibles y eficientes a la interconexión o acceso que se solicita.

A la Sutel le corresponde interpretar y velar por el cumplimiento de los acuerdos de acceso e interconexión”.

- IV. Que también debe tenerse en cuenta, que de conformidad con el artículo 53 de la Ley 8642, corresponde a la SUTEL promover los *principios de competencia* en el mercado nacional de telecomunicaciones, *garantizar el acceso* de los operadores y proveedores al mercado de telecomunicaciones en condiciones *razonables y no discriminatorias*, garantizar el acceso a las instalaciones esenciales en condiciones *equitativas y no discriminatorias*, y *evitar los*

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

abusos y las prácticas monopolísticas por parte de operadores o proveedores en el mercado.

- V. Que en este sentido, corresponde a la SUTEL, en cumplimiento de su función pública, examinar aquellas secciones o cláusulas pactadas por las partes con el fin de determinar cuáles requieren ser ampliadas, modificadas o eliminadas, pues resultan contrarias al ordenamiento jurídico.
- VI. Que esta facultad de SUTEL se encuentra además claramente determinada en el inciso e) del artículo 63 y en el inciso a) del artículo 64 del RAIRT, los cuales disponen:

“Artículo 63.-Validez y aplicación efectiva de los contratos de acceso e interconexión.

(...)

***e) Sin perjuicio de lo expuesto, la SUTEL podrá exigir la modificación de un contrato de acceso e interconexión cuando su contenido no respetara los principios, pautas u obligaciones establecidos por la reglamentación vigente, o cuando resulte necesario para garantizar la interoperabilidad de redes”.* (Lo resaltado es intencional)**

“Artículo 64.-Intervención de la SUTEL. La SUTEL intervendrá en los procesos de acceso e interconexión:

- a) ***Como ente que modifica, adiciona o elimina las cláusulas que considere necesarias en los contratos de acceso e interconexión para ajustarlos a lo previsto en la legislación vigente y la presente reglamentación.***

(...) (Lo resaltado es intencional)

- VII. Que ahora bien, es necesario resaltar que para efectos de valorar y analizar el contenido de un respectivo contrato de acceso e interconexión, esta Superintendencia reconoce que en esta materia, rige el *principio de libre negociación* entre las partes. No obstante, el contenido de los acuerdos y el contrato respectivo se encuentra limitado a la moral, al orden público y a la ley. En este sentido, las partes deben respetar y cumplir la ley y su desarrollo normativo, tanto las normas referidas específicamente a las telecomunicaciones, como aquellas normas tendientes a promover la libre y sana competencia en el mercado.
- VIII. Que además, los acuerdos de acceso e interconexión deben ajustarse plenamente a los principios de arquitectura abierta de redes, no discriminación y salvaguardia de la competencia, transparencia, obligatoriedad, obligación de mantener cuentas separadas y criterios de razonabilidad, oportunidad y proporcionalidad, debidamente desarrollados en el Capítulo III del RAIRT.
- IX. Que en virtud de estos principios de acatamiento imperioso e indiscutible, los operadores deben:
- Implementar sus redes basadas en tecnologías estándar o protocolos abiertos que permitan la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones.
 - Garantizar el funcionamiento de las redes, la interoperabilidad de los servicios y que las comunicaciones iniciadas en los equipos terminales de sus usuarios puedan transportarse y ser recibidas por los equipos terminales de los usuarios de otros operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

- c. Aplicar condiciones equivalentes en circunstancias semejantes a otras empresas que presten servicios equivalentes y proporcionen a terceros elementos de red, capacidad, funcionalidades, servicios e información de la misma calidad que los que proporcione para sus propios servicios o los de sus filiales o asociados y en las mismas condiciones.
- d. Mantener contabilidades de costos separadas y establecer condiciones y cargos de acceso e interconexión para sus redes, en condiciones equivalentes a las ofrecidas a otros operadores o proveedores.
- e. Inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, el cual es de acceso público, todos los contratos de acceso e interconexión.

X. Que de la lectura integral de la normativa citada, se desprende con claridad lo siguiente:

- a. Que en materia de acceso e interconexión rige el principio de libre negociación entre las partes. Por lo tanto la intervención de la SUTEL en esta materia se rige por el principio de intervención mínima, lo que supone que su participación debe ser lo menos invasiva del principio de autonomía de voluntad consagrado en la legislación de telecomunicaciones.
- b. Que no obstante, la libre autonomía de las partes encuentra sus límites en la normativa vigente.
- c. Que la SUTEL, al efectuar la revisión de un acuerdo de acceso e interconexión firmado, debe detectar y señalar las cláusulas que sean contrarias al ordenamiento jurídico, que *limiten la competencia* o impidan la *interoperabilidad* de los servicios.

SEGUNDO: DEL ANALISIS DE LA PRIMERA ADENDA REMITIDA AL CONTRATO DE INTERCONEXIÓN

La Dirección General de Mercados verificó el cumplimiento del ordenamiento jurídico aplicable según lo establecido en la adenda remitida y concluye en su informe técnico con número de oficio 00357-SUTEL-DGM-2021 del 14 de enero del 2021, lo siguiente:

“(…)

- 2. *Sobre la primera adenda al contrato de prestación de servicios de terminación de tráfico internacional de telecomunicaciones remitido por las Partes*

Conforme a lo señalado en el punto anterior, corresponde a la SUTEL verificar el contenido de los contratos de acceso e interconexión tanto en el ámbito legal, como en el económico y técnico. Para cumplir esa finalidad, la SUTEL puede sugerir la modificación de alguno de los contenidos señalados, cuando los mismos no respeten los principios rectores en la Ley General de Telecomunicaciones o cuando resulte necesario para garantizar el acceso e interconexión o interoperabilidad, o cuando por sí mismo el contenido deba ajustarse a lo previsto en la legislación vigente.

Las partes suscribieron su “Contrato de prestación de servicios de terminación de tráfico internacional de telecomunicaciones” suscrito el día 21 de abril del 2020. El contrato remitido por las partes establece como objeto en su cláusula primera la prestación del servicio de terminación de tráfico de voz internacional de telecomunicaciones. El contrato fue inscrito con modificaciones ordenadas por Sutel en el Registro Nacional de Telecomunicaciones mediante resolución del Consejo RCS-211-2020 del 13 de agosto del 2020.

En cuanto a la primera adenda al contrato suscrita entre las partes el día 07 de diciembre de 2020 y remitida a Sutel para su conocimiento, aval e inscripción el día 11 de diciembre del 2020 (NI-17022-

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

2020), las partes indicaron lo siguiente:

“ANTECEDENTES

1. Que el 21 de abril 2020, TELEFÓNICA y CLARO (en adelante actuando en conjunto como las partes) suscribieron el “Contrato de prestación de servicios de terminación de tráfico internacional de telecomunicaciones”.
2. Que mediante oficio recibido número 05077-SUTEL-DGM-2020, la Superintendencia de telecomunicaciones (Sutel) solicita la revisión y modificación a varios puntos señalados con el fin de inscribir el contrato en el RNT.
3. En cumplimiento a lo solicitado en el oficio 0577-SUTEL-DGM-2020, las Partes hemos convenido celebrar la presente ADENDA, en los siguientes términos.”

En el análisis de la adenda primera remitida por las partes (NI-17022-2020), se determinó que las modificaciones al contrato suscrito consisten en aquellas solicitadas en su momento mediante el oficio 05077-SUTEL-DGM-2020 del 10 de junio del 2020. Asimismo, las partes acordaron suscribir esta primera adenda para incluir en su contrato las modificaciones ordenadas al contrato en su resolución de inscripción RCS-211-2020. En resumen, las modificaciones al contrato consisten en lo siguiente:

- La inclusión de las siguientes disposiciones:
 - Cláusula 47 Calidad y Grado del Servicio
 - Cláusula 48 Disponibilidad
 - Cláusula 49 Operación y Mantenimiento
- La modificación de las cláusulas ya contenidas en el contrato, según lo solicitado mediante oficio 05077-SUTEL-2020:
 - Cláusula 7 Uso de la Numeración
 - Cláusula 20 Incumplimiento
 - Cláusula 22 Terminación Anticipada
 - Cláusula 23 Suspensión del Servicio
 - Cláusula 26 Caso Fortuito y Fuerza Mayor
 - Cláusula 37 Solución de Controversias
 - Cláusula 39 Declaraciones Especiales

El principio de libre negociación impera en el proceso de negociación de los contratos de acceso e interconexión. De esta forma la SUTEL al efectuar la revisión del contrato y sus condiciones modificadas mediante la adenda remitida, se analiza que se contemplen los requisitos de forma contenidos en el artículo 62 del RAIRT, siendo que éstos se ajustan a la normativa vigente y a otros contratos de acceso e interconexión suscritos con otros operadores en condiciones similares, que han sido revisados, avalados e inscritos por esta Superintendencia y que bajo las facultades que la normativa le ha otorgado, sugirió la modificación, adición y/o eliminación de cláusulas que podrían resultar contrarias a la normativa vigente, con la finalidad que las mismas se ajustaran a los principios rectores en materia de telecomunicaciones.

La adenda primera al “Contrato de prestación de servicios de terminación de tráfico internacional de telecomunicaciones” remitido por las partes objeto del procedimiento, es conforme con el contenido mínimo y la normativa vigente. Luego del análisis realizado por la Dirección General de Mercados, se considera que el contenido de la adenda remitida cumple con las disposiciones legales y señaladas por esta Superintendencia, para proceder con su inscripción ante el RNT.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

C. Conclusiones

*Una vez revisada la primera adenda al “Contrato de prestación de servicios de terminación de tráfico internacional de telecomunicaciones”, suscrita por **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. Y TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A.** y garantizando la conformidad absoluta del texto contractual con la normativa vigente, en particular respecto al cumplimiento del RAIRT, se tiene que la adenda al contrato cumple con dichas disposiciones de forma.*

Por lo tanto, en cumplimiento de lo que sostiene el artículo 80 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos No. 7593, artículos 48 y 63 del RAIRT se recomienda al Consejo de la SUTEL otorgar el aval y ordenar la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones de la primera adenda al “Contrato de prestación de servicios de terminación de tráfico internacional de telecomunicaciones”, visible en el NI-17022-2020 del expediente administrativo C0831-STT-INT-00814-2020.”

POR TANTO,

Con fundamento en las competencias otorgadas en la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642), Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, la Ley General de la Administración Pública (Ley No. 6227) y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, (Ley No. 7593), y demás normativa de general y pertinente aplicación,

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

PRIMERO: ACOGER el informe 00357-SUTEL-DGM-2021 del 14 de enero del 2021 rendido por la Dirección General de Mercados.

SEGUNDO: INSCRIBIR en el Registro de Telecomunicaciones la primera adenda al “*Contrato de prestación de servicios de terminación de tráfico internacional de telecomunicaciones*”, visible en el NI-17022-2020 del expediente administrativo C0831-STT-INT-00814-2020.

TERCERO: ORDENAR la inscripción de la primera adenda y una vez firme esta resolución practicar la anotación e inscripción correspondiente en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, que incluya al menos la siguiente información:

Datos	Detalle
Denominación social:	CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. Y TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC S.A. constituidas y organizadas bajo las Leyes de la República de Costa Rica.
Cédula jurídica:	3-101-460479/3-101-610198
Título del acuerdo:	Adenda 1 al “ <i>Contrato de prestación de servicios de terminación de tráfico internacional de telecomunicaciones</i> ”,
Fecha de suscripción:	7 de diciembre de 2020
Número de adendas al contrato:	1
Número de expediente:	C0831-STT-INT-00814-2020

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

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

día siguiente a la notificación de la presente resolución.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

6.2. Informe técnico en respecto a la autorización de la ruta y anclaje de cable submarino por parte de Claro CR Telecomunicaciones, S. A.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta para valoración del Consejo el informe elaborado por la Dirección General de Mercados, correspondiente a la autorización de la ruta de cable submarino por parte de Claro CR Telecomunicaciones, S. A.

Sobre el particular, se conoce el oficio 00373-SUTEL-DGM-2021, del 14 de enero del 2021, por medio del cual esa Dirección expone el tema indicado.

El señor Herrera Cantillo explica que la solicitud del Micitt es que Sutel revise y emita el respectivo informe técnico con respecto a la solicitud de Claro CR Telecomunicaciones, S. A. para atender la solicitud de un cable submarino que estaría ingresando a Costa Rica.

Señala que en el informe que se conoce en esta oportunidad, se encuentra un mapa de cuáles son los cables submarinos que están ingresando a Costa Rica. Existen dos cables, que son el Maya y el Arcos y en este caso, ingresaría también el de Claro CR Telecomunicaciones, S. A.

Se refiere al estudio aplicado por la Dirección a su cargo sobre el particular y señala que se determinó que sí es posible el ingreso. Aclara que por ser Claro CR Telecomunicaciones, S. A. una empresa que está autorizada, la ley le permite conectarse.

Agrega que con base en los resultados obtenidos de las valoraciones aplicadas por esa Dirección, la recomendación al Consejo es que proceda con la autorización correspondiente y se remita el informe a Micitt para lo correspondiente.

La señora Vega Barrantes solicita al funcionario Jorge Brealey Zamora que se refiera a los resultados del análisis que aplicó a este caso, para que conste en actas, ya que sobre esa base ella motiva el voto.

El funcionario Brealey Zamora señala que se trata de dos aspectos muy puntuales. Uno es que la Ley de Anclaje señala que Sutel, en caso de que un desarrollador requiera establecer una estación de anclaje, debe presentar la solicitud a la Superintendencia y se refiere a los requisitos establecidos al respecto.

Menciona las conclusiones obtenidas del estudio efectuado en conjunto con la Dirección General de Mercados, de que es en caso de que el desarrollador requiera realizar un contrato con un operador local, es en ese contrato en debe estar incluida esa información y los requisitos establecidos.

El señor Herrera Cantillo hace ver que dada la conveniencia de atender este tema a la brevedad, se recomienda al Consejo adoptar el acuerdo correspondiente con carácter firme, de conformidad

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

con lo que sobre el particular establece el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00373-SUTEL-DGM-2021, del 14 de enero del 2021 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 016-004-2021

CONSIDERANDO:

- I. Que mediante el oficio RI-0298-2020, del 22 de octubre del 2020, la empresa Claro CR Telecomunicaciones, S. A. (en adelante Claro) presentó ante el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones una solicitud de autorización de ruta para localización de cable submarino.
- II. Que mediante oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-421-2020 (NI-14879-2020), recibido el 30 de octubre del 2020, el Micitt solicitó a la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante Sutel) el criterio técnico correspondiente respecto a la solicitud de autorización de ruta para la localización de un cable submarino presentada por Claro.
- III. Que mediante oficio 10862-SUTEL-DGM-2020 del 27 de noviembre del 2020, la Dirección General de Mercados previno a Claro, para que aportara información adicional relacionada con el Proyecto de aterrizaje del cable submarino AMX-1.
- IV. Que mediante oficio RI-336-2020 (NI-17157-2020), recibido el 15 de diciembre del 2020, Claro solicitó una prórroga para presentar la información requerida mediante oficio 10862-SUTEL-DGM-2020.
- V. Que mediante oficio 11403-SUTEL-DGM-2020, del 16 de diciembre del 2020, la Dirección General de Mercados de Sutel otorgó una prórroga por 5 días hábiles, acogiendo la solicitud presentada por Claro CR Telecomunicaciones, S. A.
- VI. Que mediante oficio RI-0006-2021 (NI-00256-2021), recibido el miércoles 6 de enero del 2021, Claro presentó la información requerida por la Dirección General de Mercados mediante oficio 10862-SUTEL-DGM-2020.
- VII. Que mediante oficio 00373-SUTEL-DGM-2021, del 14 de enero del 2021, la Dirección General de Mercados presentó para valoración del Consejo de Sutel el informe técnico correspondiente respecto a la solicitud de autorización de ruta para la localización de un cable submarino presentada por Claro.

**POR TANTO, EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
DISPONE:**

1. Dar por recibido el oficio 00373-SUTEL-DGM-2021, del 14 de enero del 2021, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo de Sutel, el informe técnico en relación con el criterio solicitado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones respecto a la autorización de la ruta y anclaje de cable

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

submarino AMX-1, presentada por parte de Claro CR Telecomunicaciones, S. A.

2. Aprobar el informe técnico 00373-SUTEL-DGM-2021, del 14 enero del 2021, en el cual se brinda el criterio correspondiente, conforme lo dispuesto en la Ley que Autoriza el Anclaje y Paso de Cables Submarinos por Mar Territorial, Ley 7832, publicada en el diario oficial La Gaceta el 20 de octubre de 1998.
3. Remitir al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones el informe técnico 00373-SUTEL-DGM-2021, del 14 de enero del 2021 y una copia del oficio RI-0006-2021 (NI-00256-2021 y NI-00282-2021) del 6 de enero del 2021, en respuesta al oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-421-2020, en el cual se requirió el criterio de esta Superintendencia respecto a la solicitud de autorización de aterrizaje del cable submarino AMX-1, presentada por Claro CR Telecomunicaciones, S.,A.

**ACUERDO FIRME
NOTIFÍQUESE**

ARTÍCULO 7

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE CALIDAD

7.1. Propuesta de informe sobre la imposibilidad de emitir dictamen técnico en atención al oficio MICITT-DCNT-OF-501-2020.

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

Seguidamente, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe correspondiente a la imposibilidad de emitir dictamen técnico en atención al oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-501-2020, con respecto a la solicitud de permiso de uso de frecuencias de la empresa Comercializadora Dennisalom del Sur, S. A.

Sobre el tema, se conoce el oficio 00224-SUTEL-DGM-2021, del 11 de enero del 2021, por medio del cual esa Dirección presenta al Consejo el informe indicado.

Interviene el señor Glenn Fallas Fallas, quien expone los antecedentes del caso y señala que se trata de la solicitud del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, por medio del oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-501-2020, recibido el 8 de diciembre del 2020 y registrado bajo el NI-16826-2020, mediante el cual la empresa Comercializadora Dennisalom del Sur, S. A., con cédula jurídica número 3-101-279066 presentó información sobre el trámite de permiso de uso de frecuencias en el rango de 216 MHz a 220 MHz (NI-09987-2019).

Señala que como parte del análisis de la información recibida, esa Dirección determinó que no se aportan elementos necesarios, como la justificación de uso del recurso radioeléctrico, de donde se obtienen las condiciones con que se utilizaría el espectro requerido.

Otro elemento que no fue aportado corresponde a los patrones de radiación de las antenas. Indica 

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

que mediante acuerdo del Consejo 015-063-2019, de la sesión ordinaria 063-2019, celebrada el 10 de octubre del 2019, se acoge el oficio 09032-SUTEL-DGC-2019, por el cual se informó al MICITT sobre la imposibilidad de atender la gestión de la empresa Comercializadora Dennisalom del Sur, S. A. en vista del incumplimiento con lo establecido en el Formulario de solicitud de Permiso de uso de frecuencias en bandas de servicio fijo y satelital.

Que mediante oficio del MICITT número MICITT-DCNT-DNPT-OF-501-2020 se remitió información presentada por la empresa Comercializadora Dennisalom del Sur, S. A. para proceder como en derecho corresponda y de ser necesario emitir el respectivo criterio técnico en relación sobre el trámite presentado ésta. Esta información incorporó la respuesta a la prevención realizada por el Viceministerio de Telecomunicaciones, la cual se basó en lo indicado por el Consejo de la SUTEL mediante oficio número 09032-SUTEL-DGC-2019

Agrega que se solicitó a la empresa mediante oficio 08472-SUTEL-DGC-2019 del 17 de setiembre del 2019 las aclaraciones antes señaladas y además se indicó que éstas debían ser aportadas dentro del plazo de 10 días hábiles y ésta no fue recibida en dicho plazo.

Señala que en vista de lo indicado anteriormente en relación con la gestión presentada por la empresa Comercializadora Dennisalom del Sur, S.A., no es posible para esta Superintendencia emitir el dictamen técnico solicitado mediante oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-501-2020, sobre la solicitud para el uso de las frecuencias en el rango de 216 MHz a 220 MHz, en vista que según la descripción realizada por la empresa, la misma requiere el uso comercial del espectro según las disposiciones del artículo 9 de la Ley General de Telecomunicaciones, y que no resultan de aplicación las disposiciones de la nota CR 047 del PNAF para dicho segmento, por lo que se recomienda al Consejo someter a conocimiento del MICITT la condición señalada, para que valore las acciones que en derecho correspondan sobre el respectivo trámite.

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

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00224-SUTEL-DGM-2021, del 11 de enero del 2021 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 017-004-2021

RESULTANDO:

1. Que mediante oficio N° MICITT-DCNT-DNPT-OF-273-2019 recibido el 19 de agosto del 2019 el Viceministerio de Telecomunicaciones solicitó a la SUTEL emitir el criterio técnico correspondiente a la solicitud de la Empresa Comercializadora Dennisalom, S. A., (en adelante Dennisalom), por medio de la cual solicitaron lo siguiente:

“(...) de conformidad con los requisitos establecidos en el artículo 34 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones procede a presentar solicitud formal para el otorgamiento de concesión directa para enlaces del Servicio Fijo. (...)”

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

2. Que mediante oficio número 09032-SUTEL-DGC-2019, del 4 de octubre del 2019, la Dirección General de Calidad realizó el análisis correspondiente a la solicitud de permiso señalada.
3. Que mediante acuerdo del Consejo de SUTEL 015-063-2019, de la sesión ordinaria 063-2019, celebrada el 10 de octubre del 2019, por medio del cual se acoge el oficio 09032-SUTEL-DGC-2019, se informó al MICITT sobre la imposibilidad de atender la gestión de la empresa Comercializadora Dennisalom del Sur, S. A., en vista del incumplimiento de lo establecido en el Formulario de solicitud de Permiso de uso de frecuencias en bandas de servicio fijo y satelital.
4. Que mediante oficio del MICITT número MICITT-DCNT-DNPT-OF-501-2020, se remitió información presentada por la empresa Comercializadora Dennisalom del Sur, S. A., para proceder como en derecho corresponda y emitir el respectivo criterio técnico en relación sobre el trámite presentado ésta. Esta información incorporó la respuesta a la prevención realizada por el Viceministerio de Telecomunicaciones, la cual se basó en lo indicado por el Consejo de SUTEL mediante oficio número 09032-SUTEL-DGC-2019.
5. Que por medio del oficio número 00224-SUTEL-DGC-2021, del 11 de enero del 2021, la Dirección General de Calidad realizó el análisis correspondiente a la solicitud de criterio identificada con el número MICITT-DCNT-DNPT-OF-501-2020.

CONSIDERANDO:

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir estudios técnicos y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642.
- II. Que de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), al Consejo le corresponde realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.
- III. Que el artículo 9 de la Ley General de la Administración Pública clasifica las bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico.
- IV. Que para el uso comercial del espectro se requiere una concesión que habilite la prestación

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

de servicios disponibles al público.

V. Que el artículo 26 de la Ley General de Telecomunicaciones dispone lo siguiente: “Para el uso de las bandas de frecuencias a que se refieren los incisos b), c) y d) del artículo 9 de esta Ley, se requerirá un permiso, el cual será otorgado por el Poder Ejecutivo previa recomendación de la Sutel y el cumplimiento de los requisitos que se definan reglamentariamente. (...)”

VI. Que el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), mediante Decreto Ejecutivo número 35257-MINAET y sus reformas establece que:

“CR 047 Los segmentos de 216 MHz a 220 MHz, de 324 MHz a 328,6 MHz, de 335,4 MHz a 399,9 MHz, de 401 MHz a 406 MHz y de 406,1 MHz a 420 MHz son de asignación no exclusiva en el servicio fijo, únicamente para concesionarios de frecuencias otorgadas para servicios de telecomunicaciones disponibles al público o para concesionarios de frecuencias matrices o primarias del servicio de radiodifusión de acceso libre. El segmento de 406,1 MHz a 420 MHz será canalizado según la Recomendación UIT-R F.1567, la cual podrá ser aplicada de manera extensiva a los segmentos de 216 MHz a 220 MHz, de 324 MHz a 328,6 MHz, de 335,4 MHz a 399,9 MHz y de 401 MHz a 406 MHz.” (Resaltado intencional).

VII. Que como base técnica que motiva el presente acuerdo, conviene incorporar el análisis realizado en el oficio número 00224-SUTEL-DGC-2021, del 11 de enero del 2021, el cual acoge este Consejo en todos sus extremos:

“(..)

1. Análisis de la información técnica contenida en el expediente ER-1287-2019

Como parte del proceso para atender la solicitud presentada por parte de la empresa Comercializadora Dennisalom del Sur S.A., se procedió hacer el análisis de la información adjunta al oficio tanto del oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-273-2019 del 16 de agosto de 2019 con del oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-501-2020 del 8 de diciembre de 2020 remitidos por el MICITT a esta Superintendencia, a partir de lo cual se hace necesario señalar lo siguiente:

- *Dentro de la información suministrada a esta Superintendencia el día 16 de agosto del 2019 (NI-09987-2019), no se indica la justificación de uso del recurso radioeléctrico. En este sentido, resulta necesario contar con la justificación amplia y detallada del uso que el solicitante les dará a las frecuencias requeridas, especificando las actividades que desea llevar a cabo, que respalden la necesidad del uso de frecuencias por medio de un sistema de radiocomunicación.*
- *Para cada uno de los enlaces del servicio fijo presentados en la información adjunta al oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-273-2019, no se incluyeron los patrones de radiación en un archivo digital de cada una de las antenas con el formato NSMA.*
- *Que mediante oficio número 08472-SUTEL-DGC-2019 del 17 de setiembre del año en curso se le solicitaron a la empresa Comercializadora Dennisalom S.A., las aclaraciones antes señaladas y además se indicó que éstas debían ser aportadas dentro del plazo de 10 días hábiles con fundamento en lo dispuesto en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227:*

“Artículo 264.

- 1. Aquellos trámites que deban ser cumplidos por los interesados deberán realizarse por éstos en el plazo de diez días, salvo en el caso de que por ley se fije otro.*
- 2. A los interesados que no los cumplieren podrá declarárseles de oficio, o a gestión*

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

de parte, sin derecho al correspondiente trámite.”

- *Que dicho plazo otorgado venció el 1° de octubre del 2019 sin que se recibiera respuesta alguna por parte de la empresa Comercializadora Dennisalom S.A.*
- *Que mediante Acuerdo del Consejo de la SUTEL 015-063-2019 de la sesión ordinaria número 063-2019 celebrada el 10 de octubre de 2019, donde se acoge el oficio 09032-SUTEL-DGC-2019 se le informó al MICITT sobre la imposibilidad de atender la gestión de la empresa Comercializadora Dennisalom del Sur S.A. en vista del incumplimiento con lo establecido en el Formulario de solicitud de Permiso de uso de frecuencias en bandas de servicio fijo y satelital.*
- *Que mediante oficio del MICITT número MICITT-DCNT-DNPT-OF-501-2020 se remitió información presentada por la empresa Comercializadora Dennisalom del Sur S.A. para proceder como en derecho corresponda y de ser necesario emitir el respectivo criterio técnico en relación sobre el trámite presentado ésta. Esta información incorporó la respuesta a la prevención realizada por el Viceministerio de Telecomunicaciones la cual se basó en lo indicado por el Consejo de la SUTEL mediante oficio número 09032-SUTEL-DGC-2019.*

Según la información presentada por la empresa en marras, adjunta al oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-501-2020 el uso pretendido del recurso radioeléctrico es el que se detalla a continuación:

“El IoT está modificando el proceso de fabricación mediante el uso de equipos inteligentes conectados, movilidad, avance en estándares de seguridad, y macrodatos y análisis. El valor real de la fabricación inteligente no solo puede comenzar si cuenta con una infraestructura moderna, segura y confiable para conectar, administrar y gestionar todos los dispositivos.

Nuestras soluciones lo que pretenden brindar es que todos los equipos desarrollados con tecnologías que permitan la conectividad e interoperabilidad puedan dirigirse a los clientes de una manera más eficiente, con un mejor uso de todas estas tecnologías. Le brindamos un único punto de contacto y toda la información que los clientes necesiten para gestionar sus infraestructuras de dispositivos y le damos las herramientas que mejoren sus procesos productivos.

Los clientes adquieren equipos que permitan la interconectividad RF y operen en las bandas de canalizaciones permitidas por SUTEL en concesión directa y nosotros le brindamos el servicio de NOC (Network Operation Center), Minería de Datos, y Gestión de la infraestructura de nuestros clientes, entregando información clave para la toma de decisiones en la lógica de negocio de nuestros clientes.

A través del despliegue de una infraestructura de torres de comunicación, ubicadas estratégicamente para cubrir la zona servida le garantizamos a nuestros clientes poder llegar a los sitios y desplegar soluciones que necesitan.”

Según se detalla en la información aportada por la empresa Comercializadora Dennisalom del Sur S.A., adjunta al oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-501-2020 se detalla que el uso pretendido del recurso radioeléctrico es para brindar servicios al público mediante una red de comunicaciones, véase que la empresa indico “(...) Nuestras soluciones lo que pretenden brindar es que todos los equipos desarrollados con tecnologías que permitan la conectividad e interoperabilidad puedan dirigirse a los clientes de una manera más eficiente (...)” lo cual dista de la auto-prestación que corresponde al uso no comercial del espectro. Ahora bien, es preciso señalar que para el uso comercial del espectro se requiere una concesión que habilite la prestación de servicios disponibles al público.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Por otro lado, en relación con la banda de frecuencia 261 MHz a 220 MHz de la cual se solicitó permiso de uso de frecuencias según el contenido del NI-09987-2019, el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), mediante Decreto Ejecutivo número 35257-MINAET y sus reformas establece que:

“CR 047 Los segmentos de 216 MHz a 220 MHz, de 324 MHz a 328,6 MHz, de 335,4 MHz a 399,9 MHz, de 401 MHz a 406 MHz y de 406,1 MHz a 420 MHz **son de asignación no exclusiva en el servicio fijo, únicamente para concesionarios de frecuencias otorgadas para servicios de telecomunicaciones disponibles al público o para concesionarios de frecuencias matrices o primarias del servicio de radiodifusión de acceso libre.** El segmento de 406,1 MHz a 420 MHz será canalizado según la Recomendación UIT-R F.1567, la cual podrá ser aplicada de manera extensiva a los segmentos de 216 MHz a 220 MHz, de 324 MHz a 328,6 MHz, de 335,4 MHz a 399,9 MHz y de 401 MHz a 406 MHz.” (Resaltado intencional)

Con base en la información del Registro Nacional de Telecomunicaciones, consultada vía WEB⁸, sobre la empresa Comercializadora Dennisalom del Sur S.A., la misma no cuenta actualmente con ninguna concesión de espectro radioeléctrico para la provisión de “servicios de telecomunicaciones disponibles al público o para concesionarios de frecuencias matrices o primarias del servicio de radiodifusión de acceso libre” según se indica en la nota CR 047 del PNAF por lo que no le aplicarían las disposiciones de la citada nota, para la figura de concesión directa. Asimismo, vale la pena señalar que el interesado no presentó el formulario según los requisitos estipulados en la resolución RCS-118-2015 del 15 de julio del 2015.

En vista de lo indicado anteriormente en relación con la gestión presentada por la empresa Comercializadora Dennisalom del Sur S.A., no es posible para esta Superintendencia emitir el dictamen técnico solicitado mediante oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-501-2020 sobre la solicitud para el uso de las frecuencias en el rango de 216 MHz a 220 MHz, en vista que según la descripción realizada por la empresa, la misma requiere el uso comercial del espectro según las disposiciones del artículo 9 de la Ley General de Telecomunicaciones, y que no resultan de aplicación las disposiciones de la nota CR 047 del PNAF para dicho segmento, por lo que se recomienda al Consejo someter a conocimiento del MICITT la condición señalada, para que valore las acciones que en derecho correspondan sobre el respectivo tramite. (...)

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

POR TANTO,

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

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

⁸ Consulta realizada en el enlace: <https://sites.google.com/a/rnt.sutel.go.cr/rnt/titulos-habilitantes/concesiones>.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 00224-SUTEL-DGC-2021, de fecha 11 de enero del 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe para dar respuesta a la solicitud realizada por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, en relación con el oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-501-2020, recibido en fecha 8 de diciembre del 2020.

SEGUNDO: Indicar al MICITT sobre la solicitud de la empresa Comercializadora Dennisalom del Sur, S. A., que existe un cambio de la gestión para uso comercial del espectro, lo cual no corresponde con un permiso de uso de frecuencias y que no resultan de aplicación las disposiciones de la nota CR 047 del PNAF, por lo que no es posible para esta Superintendencia emitir el dictamen técnico correspondiente.

TERCERO: Remitir el dictamen técnico identificado mediante oficio 00224-SUTEL-DGC-2021 del 11 de enero del 2021 al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.

NOTIFIQUESE

7.2. Informe de cumplimiento a la resolución RCS-358-2018 y los acuerdos 019-035-2017, 010-034-2018, 021-023-2019 y 020-026-2020.

La Presidencia continúa con el orden del día y presenta para consideración del Consejo el informe elaborado por la Dirección General de Calidad, en relación con los resultados del proceso de investigación sobre las condiciones de comercialización de terminales, según las inspecciones realizadas en las agencias de los operadores durante el mes de noviembre de 2020.

Al respecto, se conoce el oficio 00204-SUTEL-DGC-2021, del 11 de enero del 2021, por medio del cual esa Dirección presenta al Consejo el informe indicado.

El señor Fallas Fallas expone los antecedentes de este tema; señala que en esta oportunidad se presentan los resultados del proceso de investigación sobre las condiciones de comercialización y homologación de terminales, según las inspecciones realizadas en las agencias de los operadores durante el mes de noviembre de 2020.

Expone los antecedentes de este tema. Indica que se trata de un proceso de fiscalización que realiza la Dirección a su cargo, con el propósito de verificar que los comercializadores cumplan con su obligación de ofrecer al público únicamente terminales que se encuentren debidamente homologados.

Señala que el proceso implica el diseño del tamaño de la muestra, el ajuste por finitud y la cantidad hipotética de sitios que deberían analizarse por operador. El mínimo eran 7 puntos de venta por operador y detalla los resultados obtenidos por cada uno. Agrega que la verificación se realizó en esta oportunidad, por motivos de la emergencia sanitaria, mediante reportes de los operadores de los IMEIS comercializados en sus agencias.

Dentro de los resultados encontrados, señala que se determinaron incumplimientos en la venta de terminales móviles homologados por parte de algunos de los operadores, pues no todos se encontraban registrados en la base de datos de esta Superintendencia.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Ante la situación anterior, se procedió a realizar una consulta formal a los fabricantes de terminales Alcatel, Blu-Castle, HMD Global Oy (Nokia), Samsung y LG, cuyos IMEIS se encontraron no homologados, para conocer si fueron importados adecuadamente, de conformidad con el proceso establecido en la resolución RCS-358-2018 y en caso de que así fuere, procedieran al registro de los lotes faltantes.

Dado que la responsabilidad de registrar los IMEIs recae en las empresas importadoras de los terminales, se puede afirmar que los operadores cumplen con el requisito de ofrecer a sus clientes únicamente terminales homologados pues fueron adquiridos a las empresas autorizadas y en todos los casos, las compañías procedieron al posterior registro de los IMEIs faltantes.

Señala que con base en la información expuesta, la recomendación al Consejo es que se haga del conocimiento de los operadores y proveedores del servicio de telecomunicaciones el informe conocido en esta oportunidad; prevenir a los fabricantes e importadores, específicamente a Alcatel, Blu-Castle, HMD Global O, Samsung y LG, para los cuales se detectaron faltas al proceso de homologación de terminales móviles, para que realicen de forma oportuna, de previo a la comercialización, el respectivo reporte de todos los IMEIs a la base de datos de terminales homologados que mantiene Sutel incluso de las unidades de reemplazo y solicitar al Instituto Costarricense de Electricidad y a Movistar que en un plazo de 10 días hábiles a partir de la notificación del acuerdo correspondiente, presenten a Sutel los cambios y mejoras implementados al proceso de recepción de los importadores y puesta al público de terminales móviles para garantizar que únicamente se comercialicen dispositivos que se encuentren debidamente registrados en la página WEB de Homologación.

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

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

La señora Vega Barrantes solicita aclaración con respecto al histórico, en el cual el señor Fallas Fallas indicó que en primera instancia el operador Claro CR Telecomunicaciones cumplió con todos los requerimientos y en segunda instancia, indicó que Telefónica de Costa Rica y el Instituto Costarricense de Electricidad.

La consulta es si el procedimiento en segunda instancia es válido o lo que se afirma es que no hay incumplimiento, porque no queda claro en la exposición.

Añade que ella entendió que sí habían cumplido todas las empresas al final, pero por la explicación brindada y para efectos de acta, solicita la aclaración correspondiente.

El señor Fallas Fallas señala que, según la resolución de homologación, un equipo terminal se encuentra homologado hasta el momento en que el IMEI se reporta a Sutel y es registrado, pero la responsabilidad inicial de esas imprecisiones se debe principalmente a los fabricantes, quienes no registran en tiempo los IMEIs, que una vez que se les consultó sobre los terminales que se encontraron como no homologados, los fabricantes indicaron que el lote no se reportó oportunamente.

Esa es la razón por la cual, hasta una segunda instancia, se considera que están cumpliendo en un 100%. Por un tema de la oportunidad de los proveedores registraron esos dispositivos, pero

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

también el operador tiene la obligación de verificar que estén en la lista de terminales homologados de previo a su comercialización.

Por lo tanto, también se está solicitando al Instituto Costarricense de Electricidad y a Telefónica de Costa Rica TC, S. A. que implementen las mejoras para que esas verificaciones se realicen de previo a su ponerlos a la venta.

El señor Camacho Mora señala que tuvo algunas dudas al respecto y solicitó a la asesora Natalia Salazar Obando que revisara con detalle el informe. Luego de la revisión, envió la aclaración correspondiente, por lo que no tiene más comentarios sobre el particular.

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00204-SUTEL-DGC-2021, del 11 de enero del 2021 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 018-004-2021

RESULTANDO:

- I. Que el Consejo de Sutel ha emitido un procedimiento para la homologación de terminales de telefonía móvil el cual ha sufrido varias modificaciones con el fin de mantener su vigencia de acuerdo con el avance de la tecnología. Las resoluciones emitidas son las siguientes:
 - **RCS-614-2009**, el primer procedimiento para la homologación de terminales de telefonía móvil mediante resolución número RCS-614-2009 de las 10:30 horas del 18 de diciembre de 2009, la cual fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°16 del 25 de enero del 2010.
 - **RCS-427-2010** de las 11:30 horas del 8 de setiembre del 2010, “*Revocación parcial y complementación del “Procedimiento para la homologación de terminales de telefonía móvil”,* publicada en La Gaceta N°184 del 22 de setiembre del 2010.
 - **RCS-092-2011** de las 11:00 horas del 4 de mayo del 2011, “*Revocatoria de las resoluciones RCS-614-2009 y RCS-427-2010 e implementación del procedimiento para la homologación de terminales de telecomunicaciones móviles”,* publicada en La Gaceta N°95 del 18 de mayo de 2011, la cual modificó la anterior resolución.
 - **RCS-332-2013** del 11 de diciembre de 2013, emitió un nuevo “*Procedimiento para la homologación de terminales móviles y requisitos para la acreditación de peritos para medir el desempeño y funcionamiento de los equipos terminales de telecomunicaciones”,* publicada en La Gaceta N°247 del 23 de diciembre del 2013.
 - **RCS-358-2018** sobre la “*Modificación del procedimiento de homologación de terminales de telecomunicaciones móviles”* que actualizó el procedimiento de homologación, se publicó en el alcance N° 204 de La Gaceta del 10 de diciembre de 2018 y que al día de hoy, se encuentra vigente.
- II. Que mediante los votos 2011002638, de las 17:28 horas del 01 de marzo del 2011, 2011003089 de las 08:00 del 30 de marzo del 2011, 2011003090 de las 08:39 horas del 11 de marzo del 2011 y 2013002220 de las 14:30 horas del 19 de febrero de 2013, la Sala Constitucional avaló el procedimiento de homologación de terminales de telefonía móvil desarrollado por Sutel, al considerar que es congruente con el artículo 46 la Constitución

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Política, dado que procura garantizar que los equipos que se conecten a las redes de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles cumplan con estándares mínimos y se garantice la salud, seguridad y los intereses económicos de los usuarios finales, al verificar el correcto y seguro funcionamiento de los dispositivos o equipos terminales.

III. Que el 25 de marzo de 2017 la Dirección General de Calidad de SUTEL rindió el informe número 03282-SUTEL-DGC-2017 al Consejo de SUTEL sobre inspecciones realizadas en establecimientos de los operadores sobre la venta de terminales homologados.

IV. Que el Consejo de esta Superintendencia, mediante acuerdo número 019-035-2017 del 3 de mayo de 2017, remitió a los operadores el oficio número 03958-SUTEL-SCS-2017, el cual en el numeral 4) requirió a estos únicamente comercializar terminales homologados, según se cita a continuación: *“Solicitar a todos los operadores de telefonía móvil que implementen o mejoren los procesos de comercialización internos, de modo que únicamente pongan a disposición del público terminales cuyo IMEI se encuentre debidamente registrado en la base de datos de terminales homologados de SUTEL”.*

V. Que la Dirección General de Calidad, mediante oficio número 04172-SUTEL-DGC-2018, del 29 de mayo de 2018, rindió al Consejo de SUTEL un nuevo informe sobre el cumplimiento de la resolución número RCS-332-2013.

VI. Que el Consejo, mediante acuerdo 010-034-2018, de la sesión ordinaria 034-2018, del 1 de junio del 2018, remitido a los operadores en oficio número 04872-SUTEL-SCS-2018 y debidamente notificado el 25 de junio del 2018, realizó un apercibimiento a todos los operadores de telefonía móvil para que únicamente comercialicen dispositivos homologados, según se aprecia en el literal IV de dicho acuerdo:

Apercibir a todos los operadores de telefonía móvil para que implementen o mejoren los procesos de comercialización internos, de modo que únicamente pongan a disposición del público terminales cuyo IMEI se encuentre debidamente registrado en la base de datos de terminales homologados de SUTEL, según lo establecido en el acuerdo 019-035-2017, de la sesión ordinaria 035-2017, celebrada el 3 de mayo de 2017.”

VII. Que el 19 de marzo del 2019, según oficio 02362-SUTEL-DGC-2019, la Dirección General de Calidad presentó un nuevo informe sobre la venta de terminales homologados en los establecimientos de los operadores de telefonía móvil.

VIII. Que mediante acuerdo 021-023-2019 del 25 de abril de 2019 el Consejo acogió el informe anteriormente citado y resolvió en su tercer punto: *“Requerir a los fabricantes e importadores de terminales móviles que realicen de forma oportuna, de previo a la comercialización, el respectivo reporte de todos los IMEIS a la base de datos de terminales homologados que mantiene SUTEL, incluso de las unidades de reemplazo.”*

IX. Que con el fin de velar por el cumplimiento de lo dispuesto por la Sala Constitucional y verificar el cumplimiento de los acuerdos del Consejo de SUTEL orientados a exigir a los fabricantes e importadores una mejora en sus procesos de registro de IMEIS, así como a los operadores de telefonía móvil que únicamente dispongan al usuario final de dispositivos cuyo IMEI se encuentre registrado en la base de datos de terminales homologados de esta

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Superintendencia, realizó una serie de visitas entre el 4 de noviembre de 2019 y el 6 de diciembre de 2019 en diferentes puntos de venta y distribución de terminales de los operadores.

- X. Que mediante oficio número 02385-SUTEL-DGC-2020, del 19 de marzo del 2020, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia emitió el *“Informe de Cumplimiento a la resolución RCS-358-2018 y los acuerdos 019-035-2017, 010-034-2018 y 021-023-2019 del Consejo de la Sutel sobre la venta de terminales homologados en los establecimientos de los operadores/proveedores de telefonía móvil”*.
- XI. Que el Consejo de Sutel, mediante acuerdo 020-026-2020, de la sesión ordinaria 026-2020, del 26 de marzo del 2020, requirió a los fabricantes e importadores que reporten todos los IMEIS homologados, incluyendo las unidades de reemplazo y solicitó a Claro que mejore sus procesos de comercialización de modo que únicamente pongan a disposición del público terminales homologados.
- XII. Que con el fin de velar por el cumplimiento de los acuerdos tomados por el Consejo de Sutel referentes a la comercialización de terminales homologados, se realizó una serie de inspecciones virtuales durante el mes de noviembre de 2020, en diferentes puntos de venta y distribución de los operadores de telefonía móvil a través de las cuales se obtuvo una muestra representativa de IMEIS comercializados con el fin de evaluar si se encuentran homologados.
- XIII. Que mediante oficio número 00204-SUTEL-DGC-2021, del 11 de enero del 2021, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia emitió el Informe de Cumplimiento a la resolución RCS-358-2018 y los acuerdos 019-035-2017, 010-034-2018 y 021-023-2019 del Consejo de la Sutel sobre la venta de terminales homologados en los establecimientos de los operadores/proveedores de telefonía móvil.

CONSIDERANDO:

- 1. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 73 inciso m) de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), debe: *“Ordenar la no utilización o el retiro de los equipos, sistemas y aparatos terminales que causen interferencia o que dañen la integridad y calidad de las redes y los servicios, así como la seguridad de los usuarios y el equilibrio ambiental”*.
- 2. Que los artículos 60 inciso d) y el 73 inciso a) de la ley anteriormente citada, establecen que dentro de las obligaciones y funciones de la SUTEL se encuentra la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad y calidad en la prestación de los servicios.
- 3. Que el artículo 45 inciso 2) de la Ley General de Telecomunicaciones, N°8642, establece el derecho de los usuarios para elegir y cambiar libremente a su proveedor de servicio para lo cual requiere de un terminal sin restricciones por operador.
- 4. Que, en el artículo 17) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones (RPUF), el equipo terminal se constituye en uno de los elementos principales y necesarios para la utilización de los servicios de

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

telecomunicaciones y establece la obligación de los operadores de activar los dispositivos homologados por SUTEL.

**POR TANTO, EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:**

PRIMERO. Dar por recibido y acoger el oficio 00204-SUTEL-DGC-2021, del 11 de enero del 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe de investigación sobre la venta de terminales homologados en los establecimientos de los operadores de telefonía móvil, en cumplimiento a lo dispuesto en la resolución RCS-358-2018 y los acuerdos 019-035-2017, 010-034-2018, 021-023-2019 y 020-026-2020 del Consejo.

SEGUNDO. Poner en conocimiento de los proveedores y operadores móviles los resultados del informe rendido por la Dirección General de Calidad mediante oficio número 00204-SUTEL-DGC-2021, del 11 de enero de 2021.

TERCERO. Prevenir a los fabricantes e importadores, específicamente a Alcatel, Blu-Castle, HMD Global Oy, Samsung y LG, para los cuales se detectaron faltas al proceso de homologación de terminales móviles, para que realicen de forma oportuna, de previo a la comercialización, el respectivo reporte de todos los IMEIS a la base de datos de terminales homologados que mantiene Sutel incluso de las unidades de reemplazo.

CUARTO. Solicitar al Instituto Costarricense de Electricidad y a Telefónica de Costa Rica TC, S. A. que realicen mejoras en sus procesos de comercialización internos, de modo que únicamente pongan a disposición del público terminales cuyo IMEI se encuentre debidamente registrado en la base de datos de terminales homologados de Sutel.

QUINTO. Solicitar al Instituto Costarricense de Electricidad y a Telefónica de Costa Rica TC S.A. que, en un plazo de **10 días hábiles**, los cuales corren a partir de la notificación del acuerdo correspondiente, presenten a SUTEL los cambios y mejoras implementados al proceso de recepción de los importadores y puesta al público de terminales móviles para garantizar que únicamente se comercialicen dispositivos que se encuentren debidamente registrados en la página WEB de Homologación (https://homologacion.sutel.go.cr/zf_ConsultaPublica/Index/consultaterminalmovilpublicaimei)

NOTIFÍQUESE

7.3. Recomendación de homologación del contrato del Instituto Costarricense de Electricidad, "Contrato planes hogar 4G LTE".

De inmediato, la Presidencia hace del Consejo el informe presentado por la Dirección General de Calidad, con respecto a la solicitud de *homologación del contrato del Instituto Costarricense de Electricidad, "Contrato planes hogar 4G LTE"*.

Sobre el tema, se da lectura al oficio 00334-SUTEL-DGC-2021, del 14 de enero del 2021, mediante el cual esa Dirección presenta al Consejo el informe indicado.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

El señor Fallas Fallas detalla los antecedentes de este caso; señala que el proceso con el Instituto Costarricense de Electricidad fue bastante ágil; el operador se ajustó al formato de contrato modelo y se ha trabajado en conjunto con ellos en este caso. Agrega que el fin del contrato es brindar servicios de acceso a Internet fijo con LTE.

Se refiere a las reuniones celebradas con los representantes del operador, en las que se hicieron las observaciones y prevenciones necesarias y las cuales fueron atendidas e incorporadas por el operador en el contrato propuesto.

En vista de lo expuesto, señala que la recomendación al Consejo es que proceda con la autorización correspondiente.

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

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

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00334-SUTEL-DGC-2021, del 14 de enero del 2021 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 019-004-2021

En relación con el oficio 00334-SUTEL-DGC-2021 del 14 de enero de 2021, sometido a conocimiento de este Consejo *“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE” SOMETIDO AL PROCEDIMIENTO DE HOMOLOGACIÓN POR PARTE DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”*, resuelve lo siguiente:

CONSIDERANDOS:

1. Que mediante documento sometido a valoración identificado bajo el número NI-10556-2020 del 7 de agosto de 2020, el ICE solicitó ante esta Superintendencia la homologación del contrato de adhesión denominado *“CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE”*. (Folios 1 al 26).
2. Que con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, así como las disposiciones de los numerales 20 y 21 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los servicios de telecomunicaciones, sobre la homologación de los contratos de adhesión entre proveedores y usuarios finales, esta Dirección procedió con la revisión integral del documento sometido a valoración, con base en las disposiciones contenidas en la resolución número RCS-412-2018 denominada *“Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los*

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones” así como la normativa vigente que rige la materia, con el objetivo de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, de los abonados; asimismo con el propósito de velar porque dicho contrato establezca condiciones iguales o superiores a las establecidas en los citados instrumentos eliminen o menoscaben los derechos y demás disposiciones emitidas por la SUTEL.

3. Que mediante oficio número 08353-SUTEL-DGC-2020 del 18 de setiembre del 2020, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia le previno al ICE las primeras observaciones a la propuesta del contrato sometido a valoración, las cuales se indican de seguido: (Folios 27 al 32).

“(...)

1. En la carátula del contrato se debe corregir lo siguiente:

- a) Sobre la dirección del operador, aunque se señala como dirección Sabana Norte, no se indica la dirección exacta de su sede principal, por lo que se solicita especificar conforme el artículo 21 inciso 2) del RPUF.
- b) Se incluyó como medio de notificaciones al usuario los mensajes de texto; sin embargo, debe eliminarse en razón que ese no es un medio oficial para recibir notificaciones, conforme el artículo 34 de la Ley de Notificaciones Judiciales.
- c) Tomando en consideración que los planes no se suscriben bajo un plazo de permanencia mínima, debe eliminarse la referencia en la carátula “(...) Sin permanencia”, para evitar crear confusión al usuario.
- d) En la carátula se hace referencia a la “velocidad comercializada”, la cual debe sustituirse por “velocidad aprovisionada”, lo anterior para ajustarse a lo dispuesto en el artículo 46 del RCPS.
- e) Sobre las facilidades incluidas, resulta necesario que se indique expresamente que el servicio a contratar no cuenta con el servicio de Roaming Internacional en virtud de su naturaleza como sustituto de servicio fijo. Asimismo, se indicó que algunas facilidades pueden generar un costo al usuario, por lo cual debe indicarse el sitio WEB (y su ruta) donde puede consultarse dicha información, lo anterior conforme con el artículo 21 inciso 7) del RPUF.
- f) En el apartado de instalación, se añadió el servicio “Costo Control de Consumo”; por lo que se recomienda cambiar por “Tope control consumo”, en el entendido que el servicio consiste en establecer al usuario un tope máximo como monto a utilizar en el servicio.
- g) En la referencia “(1)” sobre la capacidad contratada, se indicó que el usuario puede adquirir capacidad adicional para aumentar la velocidad, por lo cual debe señalarse el enlace Web (y su ruta) donde se pueden consultar los precios correspondientes, conforme el artículo 21 inciso 7) del RPUF.
- h) En la referencia “(8)” se señaló que la instalación incluye los costos de materiales, herramientas y mano de obra, por lo cual debe facilitarse el enlace Web (y su ruta) donde se puedan consultar los precios, esto conforme el artículo 21 inciso 4) del RPUF. No obstante, debe verificarse la procedencia de esta disposición ya que según se manifestó en la reunión previa, el servicio no requerirá de instalación.
- i) En la carátula se señalan las características técnicas de los equipos, de igual manera la información del precio y especificaciones técnicas de los equipos homologados por la SUTEL debe constar en el sitio WEB (y su ruta) del operador, según lo dispone el numeral 17 del RPUF.
- j) En cuanto al precio del servicio, en la sección “Otros”, añadir un espacio adicional (“_____”) para que se informe al usuario de manera clara qué incluye este rubro, lo anterior de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT.
- k) Asimismo, se señala que el usuario debe utilizar el equipo “en el lugar donde la factibilidad fue positiva”, por lo cual debe cambiarse por la “dirección donde se instalará el servicio”, conforme se indicó al inicio de la carátula.
- l) En la autorización de envío de información con fines de venta directa, si el usuario desea

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

recibir este tipo de información, debe incluirse la posibilidad de que éste señale el medio por el cual desea recibirla.

- m) Finalmente, en la carátula debe incluirse la autorización del usuario para el cargo automático como medio de pago, de conformidad con el artículo 45 inciso 12) de la LGT. Además, igualmente sobre información debe incorporarse un espacio para que el usuario manifieste si se le brindó la información sobre la cobertura 4G en la zona, de la cual se deberá adjuntar una copia.*
- 2. En relación con la **cláusula segunda** debe sustituirse “por medio de un dispositivo digital” por “sobre un dispositivo digital”, según la definición de firma digitalizada establecida mediante la resolución número RCS-128-2020.*
 - 3. En la **cláusula quinta** debe aclararse si el servicio se brindará únicamente por la red móvil 4G, para cumplir con la información relacionada a las especificaciones técnicas del servicio, dispuesta por el artículo 21 inciso 4) del RPUF. Además, debe hacerse referencia en el párrafo final, a la dirección que el cliente indicó en la carátula del contrato.*
 - 4. Sobre la **cláusula sexta** relacionada al usuario y contraseña, aclarar si ésta corresponde al código CIP indicado en la cláusula tercera, en este caso se deberá desarrollar en la misma cláusula; caso contrario, detallar mejor a qué se refiere y si corresponde a la instalación del servicio por parte del usuario.*
 - 5. Sobre el plazo de instalación y traslado del servicio, en la **cláusula séptima** debe eliminarse el plazo de instalación del servicio fijo, dado que el servicio únicamente se brindará a través de la red móvil y no le es aplicable este indicador y así como tampoco los umbrales del servicio fijo, lo anterior de conformidad con el RCPS y las disposiciones de la resolución número RCS-152-2017. Asimismo, tampoco resulta aplicable los escenarios desarrollados en el párrafo final de dicha cláusula.*
 - 6. En la **cláusula nueve** debe eliminarse la disposición relacionada a los costos del traslado dada la naturaleza del servicio móvil, no se requiere de ninguna acción por parte del operador.*
 - 7. En la **cláusula diez**, debe cambiarse la “velocidad comercializada a la “velocidad aprovisionada” por el usuario, conforme se señaló en la carátula del contrato.*
 - 8. En relación con la **cláusula dieciséis**, debe eliminarse en su totalidad el párrafo final, debido a que este supuesto no aplica para el caso de los servicios brindados por redes móviles, como el presente caso.*
 - 9. En la **cláusula diecisiete**, debe eliminarse el párrafo señalado en el comentario al margen del contrato, ya que el operador se encuentra en la obligación de cumplir con el desempeño de la red móvil de conformidad con los indicadores establecidos en el RCPS y resolución número RCS-152-2017, con mayor razón al existir una factibilidad técnica de la zona para comercializar el servicio.*
 - 10. Sobre las condiciones de compensación, en la cláusula **diecinueve** se debe añadir como punto adicional “4. Para el caso particular de servicios móviles, la conexión por parte del usuario de equipos terminales no homologados por la SUTEL.”, según el artículo 21 del RCPS.*
 - 11. La **cláusula veintisiete** debe eliminarse en su totalidad, debido a que los planes por comercializar no se encuentran sujetos a condiciones de permanencia mínima dispuestas por las resoluciones números RCS-364-2012 y RCS-253-2016, además debe destacarse que dicha disposición no se encuentra vigente.*
 - 12. En la cláusula **veintiocho**, debe especificarse que la información sobre el cambio de precios y tarifas debe ser suministrada al usuario en “al menos” 2 medios de comunicación, conforme lo dispone el artículo 28 del RPUF.*

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

13. *En relación con la **cláusula treinta**, en cuanto a las facilidades internacionales debe detallarse que el único servicio que aplica para ese caso es el servicio de cobro revertido internacional, dada la naturaleza del servicio a prestar y lo establecido en el artículo 34 del RPUF. Asimismo, debe de desarrollarse una cláusula adicional relativa al robo/extravío del terminal, en este sentido para mayor facilidad puede utilizarse como base la cláusula presentada en la anterior trámite de homologación para el contrato de servicios móviles, mediante oficio 11137-SUTEL-DGC-2019 del 12 de diciembre de 2019 a excepción de los puntos 2, 3 y 6, en atención de las observaciones descritas al margen del contrato.*
 14. *En la cláusula **treinta y cuatro**, en cuanto al manejo de datos personales, debe aclararse que el envío de información con fines de venta directa procede únicamente cuando se haya dado el consentimiento del usuario, y no surge per se a partir de la autorización dada para el uso de los datos personales.*
 15. *En la cláusula **treinta y siete**, se indica que la instalación del servicio es auto gestionable por el cliente, debido a lo anterior, deben verificarse las referencias al costo de la instalación del servicio, porque en el presente caso no resulta procedente dicho cobro.*
 16. *Sobre el tema de la velocidad funcional, establecida en el cláusula **treinta y nueve**, según se indicó en la reunión previa esta será superior a la dispuesta en la regulación, por favor indicarla en la carátula y en la página WEB, además debe facilitarse el enlace donde se puedan consultar el costo por los GB adicionales al plan contratado, lo anterior conforme el artículo 21 inciso 7) del RPUF.”*
4. Que en fecha 30 de setiembre del 2020, a las 2:00 pm, se llevó a cabo una conferencia telefónica entre los representantes del Instituto Costarricense de Electricidad y los funcionarios de la Dirección General de Calidad, con el objetivo de aclarar cualquier extremo sobre lo prevenido en las primeras observaciones al contrato de adhesión sometido al proceso de homologación. (Folio 81 a 82).
 5. Que mediante el oficio número 264-1594-2020, de fecha 5 de octubre del 2020, el Instituto Costarricense de Electricidad informó que, con base en las aclaraciones realizadas en la citada conferencia, presentaría las correcciones y ajustes del contrato. (Folios 33 a 35).
 6. Que mediante oficio número 09820-SUTEL-DGC-2019 del 2 de noviembre de 2020, esta Dirección le previno al Instituto Costarricense de Electricidad las **segundas observaciones** a la propuesta del contrato sometido a valoración, que aún se encontraban pendientes de corregir en la primera revisión, por lo que se le ordenó realizar los siguientes ajustes:

“(…)

 17. *Actualizar el correo electrónico de contacto en la carátula del contrato a Telegest@ice.go.cr.*
 18. *Eliminar la referencia al depósito de garantía en la carátula, debido a que se eliminó la cláusula 32 referente a dicha figura.*
 19. *En la carátula, sobre la “Información brindada para servicios móviles”, se debe utilizar la escala reglamentaria sobre la calidad del servicio dispuesta por el artículo 41 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios. A saber:*

Color de escala	Cobertura esperada
Azul	Dentro de edificaciones, dentro de vehículos automotores y en exteriores
Verde	Dentro de vehículos automotores y en exteriores
Amarillo	Solo en exteriores
Rojo	Sin cobertura

20. *En la autorización para el débito automático, se solicita especificar la fecha de inicio del cobro y la tarjeta*

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

a debitar y su titular, conforme se indica en el comentario al margen del contrato adjunto.

21. Los niveles de calidad del servicio a comercializar deberán ser incluidos en la página WEB, conforme el artículo 16 del citado Reglamento.
22. Asimismo, se debe incluir en la página WEB la información relativa a la velocidad funcional para el caso específico del servicio Hogar 4G LTE, actualmente la información publicada corresponde a la velocidad de 384 kbps y se indicó que para este servicio en particular aplicaría 1Mbps.
23. En la cláusula 19, sobre las excepciones a las condiciones para compensación al usuario, debe especificar mejor el punto 4: "La conexión por parte del usuario de equipos no homologados por la SUTEL", conforme lo dispone el artículo 21 del RCPS.

Como observación general, si bien se completó la mayoría de las referencias del sitio WEB, específicos, falta por señalar la dirección relacionada con el costo y características del equipo terminal, así como los precios y tarifas del servicio en la cláusula 27, por lo cual se solicita revisar y completar dicha información con los URL, para que se facilite al usuario el acceso a la información de conformidad con los artículos 45 inciso 1) de la Ley N° 8642 y 13 del RPUF.

Asimismo, queda pendiente presentar a esta Superintendencia la previsualización del sitio WEB que incluya la información sobre el servicio por comercializar, conforme lo dispuesto en el artículo 13 del citado Reglamento."

7. Que mediante oficio número 264-1797-2020 del 7 de octubre de 2020, el Instituto Costarricense de Electricidad solicitó una prórroga del plazo concedido en el oficio número 09820-SUTEL-DGC-2019 del 2 de noviembre de 2020, el cual se otorgó mediante el oficio número 10212-SUTEL-DGC-2020 del 11 de noviembre de 2020. (Folios 42 a 46).
8. Que en fecha 18 de noviembre de 2020 por medio del oficio número 264-1873-2020, el Instituto Costarricense de Electricidad remitió la nueva versión de contrato en respuesta a las segundas observaciones realizadas por esta Dirección, identificado con el número de ingreso NI-1584-2020. (Folios 47 a 49).
9. Que mediante oficio número 10742-SUTEL-DGC-2020 del 24 de noviembre de 2020, esta Dirección previno al Instituto Costarricense de Electricidad las **terceras observaciones** a la propuesta del contrato sometido a valoración, ya que aún persistían correcciones que no se habían aplicado, y se le ordenó lo siguiente:

*"Si bien es cierto, mediante oficio número 264-1873-2020, identificado con el número de ingreso NI-15884-2020, el **Instituto Costarricense de Electricidad** (en adelante el **ICE**) realizó la mayoría de las modificaciones solicitadas en el oficio 09820-SUTEL-DGC-2020 del 2 de noviembre de 2020, también se dejan entrever algunos puntos que deben ser ajustados con el objeto de continuar con el trámite respectivo, en aras de proteger los derechos de los usuarios finales, los cuales fueron corregidos con control de cambios en el mismo texto del contrato y documento anexo sobre la visualización del sitio WEB para mayor facilidad.*

Como observación general, el costo y características del equipo terminal deben encontrarse debidamente publicados en el sitio WEB definitivo, por lo cual se solicita revisar y completar dicha información, para que se facilite al usuario el acceso a la información de conformidad con los artículos 45 inciso 1) de la Ley No 8642 y 13 del RPUF. Asimismo, se solicita completar la información de los respectivos URL que se utilizarán en el contrato definitivo acerca de los precios y tarifas del servicio y velocidad funcional de las cláusulas 27 y 38 del citado documento, según las páginas que serán incorporadas al sitio WEB del operador."

10. Que mediante correo electrónico de fecha 14 de diciembre de 2020, el Instituto Costarricense de Electricidad informó que tiene programada como posible fecha de comercialización de los planes Hogar 4G LTE, el **17 de mayo de 2021**, e informó que

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

ajustó las observaciones realizadas a los documentos denominados “*formulario de inclusión en WEB-Plan PYME 4G LTE*” y “*formulario de inclusión en WEB-Planes Hogar 4G LTE*”, en relación con la información que contendrá el sitio WEB.

11. Que, del análisis de la última versión corregida del contrato sometido a valoración, esta Dirección concluye que, una vez incluidas las observaciones realizadas por esta Superintendencia, su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, cumple a cabalidad con los requisitos dispuestos en la resolución número RCS-412-2018 y no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.

POR TANTO

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

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 00334-SUTEL-DGC-2021, del 14 de enero de 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe sobre la recomendación de homologación contractual que se tramita bajo expediente **10053-STT-HOC-01458-2020**.

SEGUNDO: Homologar al **Instituto Costarricense de Electricidad** la versión final del contrato de adhesión denominado “*CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE*” y la respectiva carátula que se adjuntan como anexo al informe indicado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N°7593.

TERCERO: Ordenar al Instituto Costarricense de Electricidad que a partir de la homologación del “*CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE*”, únicamente puede utilizar este formato para comercializar dicho servicio.

CUARTO: Indicar al Instituto Costarricense de Electricidad que, una vez homologado el “*CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE*” y sus anexos, deberá mantenerlo disponible a los usuarios finales, tanto en las agencias como en el sitio WEB. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia el acatamiento de esta disposición **antes del 17 de mayo de 2021**.

QUINTO: Señala al Instituto Costarricense de Electricidad que previo al **17 de mayo del 2021**, deberá aplicar los ajustes correspondientes en su sitio WEB, según los documentos remitidos sobre la información que contendrá dicho sitio, denominados “*formulario de inclusión en WEB-Plan PYME 4G LTE*” y “*formulario de inclusión en WEB-Planes Hogar 4G LTE*”, con el fin de

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

poner a disposición de los usuarios la información relacionada con el servicio a contratar, de conformidad con los numerales 45, inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 13 inciso h) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios. Para lo cual deberá acreditar el acatamiento de esta disposición a esta Superintendencia e indicar el respectivo URL dónde se publicó dicha información **antes del 17 de mayo de 2021**.

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

ACUERDO FIRME NOTIFIQUESE

7.4. *Recomendación de homologación del contrato Central de Servicio PC, S. A.*

La Presidencia continúa con el orden del día y presenta para consideración del Consejo el informe elaborado por la Dirección General de Calidad, con respecto a la recomendación para la homologación del contrato de adhesión denominado “*Contrato de adhesión para la prestación del servicio de transferencia de datos en modalidades Acceso a Internet o Redes Privadas Virtuales*” presentado por Central de Servicios PC, S. A.”.

Sobre el caso, se conoce el oficio 00344-SUTEL-DGC-2021, del 14 de enero del 2021, mediante el cual esa Dirección presenta el informe indicado.

El señor Fallas Fallas detalla los antecedentes del caso y señala que se trata de la solicitud presentada por la empresa Central de Servicios PC, S. A. para la homologación del contrato de adhesión denominado “*Contrato de adhesión para la prestación del servicio de transferencia de datos en modalidades acceso a Internet o redes privadas virtuales*”.

Indica que se efectuaron reuniones con los representantes de la empresa, en la cual se emitieron las prevenciones, las cuales fueron acatadas por el proveedor, por lo que la recomendación al Consejo es que proceda con la autorización respectiva.

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

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

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

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 00344-SUTEL-DGC-2021, del 14 de enero del 2021 y la explicación

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 020-004-2021

RESULTANDO:

1. Que, en fecha 30 de setiembre del 2020, Central de Servicios PC, solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN MODALIDAD ACCESO A INTERNET” y del “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN MODALIDAD REDES PRIVADAS VIRTUALES”. (Folios 2 al 17).
2. Que, mediante oficio número 09964-SUTEL-DGC-2020 del 5 de noviembre del 2020, debidamente notificado en la misma fecha, la Dirección General de Calidad notificó al operador las primeras observaciones al “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN MODALIDAD ACCESO A INTERNET” y al “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN MODALIDAD REDES PRIVADAS VIRTUALES.” En el mismo, se indicó al solicitante que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, debía realizar los siguientes ajustes al contrato:

“(...) el operador debe aportar la certificación de personería jurídica vigente, que acredite la representación de la señora Umaña Ugalde, en aras de atender la normativa en mención.

Por otro lado, esta Dirección detectó que los contratos sometidos a homologación, denominados “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN MODALIDAD ACCESO A INTERNET” y “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN MODALIDAD REDES PRIVADAS VIRTUALES” son idénticos en el contenido, siendo que difieren únicamente en el objeto del contrato y las características del servicio. Ante tal circunstancia, se procedió a revisar únicamente el “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN MODALIDAD ACCESO A INTERNET”, toda vez que las observaciones resultan aplicables de igual forma al “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN MODALIDAD REDES PRIVADAS VIRTUALES”.

Al respecto, se considera pertinente unificar ambos contratos en uno solo, de manera tal que, en el objeto del contrato y las características del servicio, se le brinde al usuario final el servicio de transferencia de datos en dos modalidades, a saber: acceso a Internet y redes privadas virtuales.

Asimismo, se determinó que los documentos sometidos a valoración incumplen con algunas normas establecidas en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final del Reglamento sobre Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS), la Ley General de Telecomunicaciones (LGT), así como, lo dispuesto en las resoluciones RCS-364-2012 parcialmente revocada por la RCS-253-2016 y la resolución RCS-412-2018, todas emitidas por el Consejo de esta Superintendencia. (...)

Adicionalmente, resulta de gran relevancia que Central de Servicios PC considere las siguientes observaciones generales:

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Ausencia de número gratuito para los usuarios finales, el mismo debe ser de cobro revertido.	Artículos 13 inciso c) y 21 incisos 3) y 13) del RPUF.
Ausencia de publicación en el sitio WEB de los servicios ofrecidos, indicando los planes y sus condiciones, las tarifas mensuales o planas u otros especiales; de las tarifas mantenimiento generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y, con la información detallada sobre reducciones, tarifas especiales y moduladas; de los tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos; de las condiciones normales de contratación; de los paquetes promocionales por niveles de consumo o por fechas especiales; de los procedimientos de resolución de conflictos, incluyendo los creados por el propio operador; de las características y costos de reposición de equipos terminales; de los mapas de alcance de su red; entre otros establecidos en la regulación.	Artículo 45 incisos 1) y 14) de la LGT; numerales 13, 21 inciso 3) y 23 inciso 2) del RPUF y; artículos 16 y 24 del RPCS.
Se deben señalar, tanto en el contrato como en el sitio WEB, los puntos autorizados para pagar en efectivo, los números de cuenta para hacer transferencia, así como cualquier otro medio.	Artículos 32 y 21, inciso 14) del RPUF y 45, inciso 12) de la LGT
Resulta improcedente la sujeción a condiciones de permanencia mínima, por lo que se debe eliminar la referencia a dichas condiciones, tanto en la carátula como en el cuerpo del contrato. Lo anterior en virtud de que el operador pretende brindar equipos terminales en modalidad de arrendamiento o préstamo de equipos, sin subsidio ni financiamiento.	Artículo 20, párrafo cuarto y séptimo del RPUF y las resoluciones número RCS-364-2012 y RCS-253-2016 emitidas por el Consejo del Sutel.
Considerar que el operador no puede exigir o solicitar a sus clientes o usuarios, la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, que sean suministrados por él mismo o por un tercero. Por lo que se le debe brindar al usuario la posibilidad de que aporte sus propios terminales. Además, el operador debe publicar en el sitio WEB, en idioma español, las características mínimas de los equipos terminales homologados por la Sutel, que pueden ser puestos en operación en sus redes.	Artículo 17 del RPUF.
Considerar que los equipos terminales que ofrecerá para la comercialización de sus servicios y que operen en bandas de uso libre deberán ser sometidos al proceso de homologación.	Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, el oficio número 07241-SUTEL-DGC-2018 de la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia y las resoluciones número RCS-104-2016 y RCS-154-2018 emitidas por el Consejo del Sutel.
Se debe señalar en el sitio WEB la modalidad en la que se entregará el equipo terminal.	Artículo 17 del RPUF y las resoluciones número RCS-364-2012 y RCS-253-2016 emitidas por el Consejo del Sutel.
Los plazos de conexión o instalación inicial y el de reparación de fallas, señalados en el contrato, deben coincidir con los publicados en el sitio WEB y, además, deben ajustarse a lo establecido en la normativa.	Artículos 21, inciso 4) y 22 del RPUF
En el sitio WEB se deben indicar las tarifas de instalación y de reconexión para las zonas que se encuentran fuera de la GAM y superen la distancia de 100 metros.	Artículo 13, inciso h), apartado 2 del RPUF
En el contrato se debe incluir la información sobre la calidad de servicios.	Artículos 21, inciso 5) del RPUF y 16 del RPCS
Se debe indicar en el sitio WEB que los costos de la visita técnica se cobran a partir de la segunda visita injustificada	Pliego Tarifario de los Servicios de Telecomunicaciones,

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
	publicado en el Alcance N° 52 de La Gaceta N° 183 del 25 de setiembre del 2006
Para la atención de averías, se debe indicar en el sitio WEB el número del centro gratuito de atención al cliente o usuario	Artículos 13 inciso c) y 21 incisos 3) y 13) del RPUF.
En el contrato se debe señalar que, partir de la segunda facturación sin cancelar, el operador debe efectuar la suspensión definitiva.	Artículo 12 del RPUF.
Se debe brindar al usuario la posibilidad de materializar las compensaciones o reembolsos mediante un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, u otra forma de compensación siempre que sea convenida entre el operador/proveedor y el usuario afectado	Artículo 21 RPCS
Para efectos de rescindir el contrato anticipadamente por voluntad del usuario, no resulta procedente condicionar a los usuarios finales a encontrarse al día con el pago de los servicios.	Artículo 45, inciso 2) LGT y artículo 20 del RPUF.
Las "Políticas de Privacidad" publicadas en el sitio WEB resultan contrarias a las condiciones suscritas en el contrato y en la carátula, y restringen el derecho de autodeterminación informativa, así como el principio de consentimiento informado, al no informar al usuario sobre el derecho de negarse a suministrar los datos y al permitir la modificación unilateral de dichas políticas por parte de la empresa, sin el consentimiento previo de los usuarios. Por tal razón, se solicita revisar dichas políticas.	Artículo 21, inciso 15 del RPUF y artículos 4, 5 y 14 de la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, N° 8968.
Ausencia del procedimiento para resolución de reclamaciones ante el operador.	Artículo 48 de la LGT y numerales 10, 11 y 21, inciso 11) del RPUF.
Se debe incluir la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de teléfonos y facsímil de estas oficinas; y en su caso, la dirección de la página de Internet, a efectos de la presentación de reclamaciones por parte del usuario final o por cualquier persona.	Artículo 21, inciso 13) del RPUF.
Se requiere que en la página WEB se señale la razón social del operador.	Artículo 13, inciso h) apartado 1 del RPUF

(...)" (Folios 19 al 24)

- Que, a solicitud de Central de Servicios PC, se llevó a cabo una reunión el día 16 de noviembre del 2020 vía Microsoft Teams, con el fin de precisar y aclarar las condiciones que deben mejorarse de los contratos sometidos a revisión, a dicha reunión asistieron las señoras Sofía Zúñiga y Valeria Garro, en representación de Central de Servicios PC, así como funcionarios de la Dirección General de Calidad.
- Que, mediante correo electrónico del 19 de noviembre del 2020, Central de Servicios PC remitió un contrato unificado y parcialmente corregido, denominado "CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN MODALIDADES ACCESO A INTERNET O REDES PRIVADAS VIRTUALES", en respuesta al oficio número 09964-SUTEL-DGC-2020. (Folios 25 a 31).
- Que, según oficio número 11203-SUTEL-DGC-2020 del 10 de diciembre del 2020, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad remitió a Central de Servicios PC las segundas observaciones del contrato denominado: "CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN MODALIDADES ACCESO A INTERNET O REDES PRIVADAS VIRTUALES", por cuanto aun persistían irregularidades que debían subsanarse, solicitándole realizar los siguientes ajustes:

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

“(...)

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
<i>El número gratuito para los usuarios finales debe encontrarse debidamente otorgado y habilitado para proceder con la respectiva homologación.</i>	Artículos 13 inciso c) y 21 incisos 3) y 13) del RPUF.
<i>Ausencia de publicación en el sitio WEB de los servicios ofrecidos con sus condiciones (falta indicar la velocidad de carga y de descarga o si son servicios simétricos); de los tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos y; de los procedimientos de resolución de conflictos (falta procedimiento ante Sutel).</i>	Artículo 45 incisos 1) de la LGT; numerales 13, y 23 inciso 2) del RPUF.
<i>Resulta improcedente la sujeción a condiciones de permanencia mínima, por lo que, se debe eliminar del sitio WEB, la referencia a dichas condiciones. Lo anterior en virtud de que el operador pretende brindar equipos terminales en modalidad de arrendamiento o préstamo de equipos, sin subsidio ni financiamiento.</i>	Artículo 20, párrafo cuarto y séptimo del RPUF y las resoluciones número RCS-364-2012 y RCS-253-2016 emitidas por el Consejo del Sutel.
<i>Se debe indicar en el sitio WEB los costos que se cobrarán a partir de la segunda visita injustificada.</i>	Artículo 45 incisos 1) de la LGT; numerales 13, y 23 inciso 2) del RPUF.

(...) Sobre lo indicado en la tabla anterior, es necesario señalar que el artículo 13 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final establece que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben contar con un servicio de telegestión gratuito para los usuarios que les permita realizar sus gestiones e interponer reclamaciones, aspecto que debe cumplir Central de Servicios PC para continuar con el proceso de homologación del contrato.

Asimismo, en lo relativo a la información publicada en la WEB de Central de Servicios PC, específicamente en el URL <https://pccentralservicios.com/wp-content/uploads/2020/11/Notas-del-servicio-Internet-Empresarial.pdf>, se publicó una lista de precios que hace referencia a distintos periodos de permanencia contractual (...).

Al respecto, se insiste en lo señalado en la tabla anterior, respecto a que no resulta aplicable el establecimiento de condiciones de permanencia mínima cuando el equipo terminal se brinda en modalidad de arrendamiento, tal y como lo disponen las resoluciones número RCS-364-2012 y RCS-253-2016, emitidas por el Consejo del Sutel. (...)" (Folios 32 a 34)

6. Que según correo electrónico del 16 de diciembre del 2020, Central de Servicios PC remitió la versión final corregida del contrato y aplicó de forma correcta los ajustes solicitados en su página WEB, en respuesta al oficio número 11203-SUTEL-DGC-2020. (Folios 35 a 37).
7. Que, según oficio número 00035-SUTEL-DGC-2021 del 4 de enero del 2021, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad remitió a Central de Servicios PC las terceras observaciones del contrato denominado: **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN MODALIDADES ACCESO A INTERNET O REDES PRIVADAS VIRTUALES”**, toda vez que el número telefónico 800-PCAYUDA (800-7229832) no se encontraba disponible, tal y como se observa a continuación:

“(...) En este sentido, se comprobó que los documentos sometidos a valoración, identificados con el NI-17216-2020, con fecha de presentación a esta Superintendencia el 16 de diciembre del 2020, se ajustan a la normativa y regulación vigente del citado Reglamento, el nuevo

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Reglamento de Prestación y Calidad de servicios (RPCS) y en la Ley General de Telecomunicaciones, ley N°8642, así como, en la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-412-2018: “Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones”.

No obstante, se verificó desde distintos operadores que el número telefónico 800-PCAYUDA (800-7229832) no se encuentra disponible. Al respecto, se debe recalcar que el número gratuito para los usuarios finales debe encontrarse debidamente otorgado y habilitado para proceder con la respectiva homologación, según lo disponen los artículos 13 inciso c) y 21 incisos 3) y 13) del RPUF, tal y como se previno en los oficios número 09964-SUTEL-DGC-2020 del 5 de noviembre del 2020 y 11203-SUTEL-DGC-2020 del 10 de diciembre del 2020. (...)” (Folios 38 al 40).

8. Que, mediante correo electrónico del 8 de enero del 2021, Central de Servicios PC señaló que el número telefónico 800-PCAYUDA (800-7229832) ya se encuentra disponible. (Folios 41 y 42).
9. Que, del análisis de la última versión corregida del contrato sometido a valoración y una vez verificado el funcionamiento del número de telegestión indicado en el punto anterior, la Dirección General de Calidad concluye que se acogieron la totalidad de las observaciones solicitadas, por lo que su contenido se ajusta a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en el artículo 21 del RPUF y con los requisitos dispuestos en la resolución número RCS-412-2018 del 7 de diciembre del 2018 y publicada en el Alcance N°43 de la Gaceta del 25 de febrero del 2019: “*Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/ proveedores de servicios de telecomunicaciones*” y no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, por lo que es criterio de esa Dirección que resulta procedente la homologación del contrato marco y su carátula.
10. Que, en virtud de lo anterior, la Dirección General de Calidad de esta Superintendencia remitió a este Consejo el oficio número 00344-SUTEL-DGC-2021 del 14 de enero de 2021, mediante el cual se realiza una recomendación de homologación de la versión final del contrato presentado por Central de Servicios PC.

CONSIDERANDO:

- I. Que, el artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones señala: “*Contratos de adhesión La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados*”.
- II. Que el artículo 20 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, establece: “*Los clientes o usuarios, sean personas físicas o jurídicas, tendrán derecho a celebrar contratos de adhesión con los operadores o proveedores de los servicios de telecomunicaciones. Estos contratos deberán ser homologados por la SUTEL de conformidad con los parámetros establecidos en el artículo 46 de la Ley 8642. Los operadores y proveedores deberán mantener disponibles los contratos homologados por la SUTEL para cada servicio que presten, tanto en sus agencias como en sus sitios WEB. Lo anterior, con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las ofertas de los operadores o proveedores y puedan gestionar ante la SUTEL cambios de cláusulas que éstos consideren excesivas. Los contratos de adhesión*

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

deberán establecer condiciones iguales o superiores a las establecidas en este reglamento y los derivados de la Ley 8642 y demás disposiciones de la SUTEL. Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones. Las cláusulas contractuales relativas a la permanencia mínima; a las sanciones y multas por terminación anticipada; así como las relacionadas con la iniciación, instalación y provisión del servicio, deberán ser definidas y estipuladas en los contratos de adhesión y aprobadas por la SUTEL. (...) La información completa de las alternativas de suscripción deberá ser de acceso permanente al público en la página de Internet del operador o proveedor, en la línea de atención al cliente o usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al cliente o usuario y puntos de venta autorizados (...) Por último el contrato deberá contener la vigencia del mismo. (...) Asimismo, los operadores o proveedores deberán mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el momento que así lo decida. Los operadores o proveedores de servicio, tendrán plazo de 15 días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual. En caso de existir deudas, se deberá iniciar su cobro judicial dentro de este plazo. Los operadores y proveedores están obligados a realizar la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del cliente los operadores y proveedores deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado”.

- III. Que el artículo 21 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, establece el contenido mínimo que deben tener los contratos de adhesión.
- IV. Que la resolución RCS-412-2018 del 7 de diciembre del 2018 y publicada en el Alcance N°43 de la Gaceta del 25 de febrero del 2019: “*Actualización de la guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/ proveedores de servicios de telecomunicaciones*”, establece un documento de referencia para la creación de contratos de adhesión, así como, el procedimiento a seguir para la homologación de contratos ante la Superintendencia de Telecomunicaciones.

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

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio número 00344-SUTEL-DGC-2021, del 14 de enero del 2021, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta para consideración del Consejo el informe de “*Recomendación para la homologación del contrato de adhesión denominado “Contrato de adhesión para la prestación del servicio de transferencia de datos en modalidades acceso a Internet o redes privadas virtuales”*”, emitido por la Dirección General de Calidad, el cual se tramita bajo expediente C0839-STT-HOC-01744-2020.

SEGUNDO: Homologar la versión final del contrato de adhesión y carátula que se encuentran adjuntos al oficio 00344-SUTEL-DGC-2021, denominado: “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN MODALIDADES ACCESO A INTERNET O REDES PRIVADAS VIRTUALES**” solicitado por Central de Servicios PC, S. A., conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

TERCERO: Ordenar a Central de Servicios PC, S. A. que, a partir de la homologación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS EN MODALIDADES ACCESO A INTERNET O REDES PRIVADAS VIRTUALES*” **únicamente** puede utilizar este contrato para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados.

CUARTO: Ordenar a Central de Servicios PC, S. A. que, una vez homologado el contrato, deberá mantenerlo disponible a los usuarios mediante un vínculo en su página WEB principal, así como en sus agencias. Para lo cual deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo de la Sutel.

QUINTO: Señalar a Central de Servicios PC, S. A. que, atendiendo al principio de no discriminación y en respeto del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe, según lo establecido en el artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, respectivamente, en caso de que cuente con usuarios que hayan suscrito un contrato anterior al indicado en el punto 1 del presente acuerdo, les resulta aplicable el contrato homologado, con base en el principio de beneficio al usuario y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.

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

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

ARTÍCULO 8

PROPUESTAS DE LA DIRECCION GENERAL DE OPERACIONES

8.1. Propuesta para recargo de funciones de la plaza de Director General de Competencia y aval de actuaciones del señor Presidente del Consejo.

El funcionario Jorge Brealey Zamora hace del conocimiento de los señores Miembros del Consejo la preocupación externada por la Dirección General de Competencia con respecto al tema del cartel para el concurso del nombramiento del Director General de Competencia, así como el proceso de entrevistas para el nombramiento en una plaza de Profesional 3.

Señala que al no existir aún un proceso de nombramiento o de recargo de funciones, de acuerdo con lo establecido por ley general, el que asume el cargo es el jerarca superior.

Se refiere a las diferencias entre las figuras de delegación y suplencia y los efectos en la práctica. Indica que mientras se refiere el tema del recargo, que es hasta el mes de febrero, la idea es que para la atención de los asuntos urgentes, como es el caso de las entrevistas, que el Consejo nombre la persona que realice las entrevistas y pueda continuar con el proceso.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

Indica que su compromiso con las funcionarias de la Dirección General de Competencia fue transmitirles el mensaje, para hacer ver la urgencia de este tema.

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

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

El señor Chacón Loaiza señala que en vista de la urgencia indicada por el funcionario Brealey Zamora, se puede acoger la recomendación que se conoce en esta oportunidad.

El funcionario Brealey Zamora explica lo establecido en la Ley General de la Administración Pública con respecto a la delegación y lo que sobre el particular ha señalado la Procuraduría General de la República.

La señora Vega Barrantes menciona la conveniencia de incluir en el acuerdo respectivo lo correspondiente a lo actuado en las fechas indicadas en lo que corresponde a temas administrativos, especialmente por la importancia de garantizar la independencia absoluta en materia de competencia.

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

La Presidencia somete a votación del Consejo el tema, con base en la explicación brindada por el funcionario Jorge Brealey Zamora, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad:

ACUERDO 021-004-2021

En relación con las funciones del Director General de la Dirección General de Competencia, especialmente las de naturaleza administrativa para la operación y correcto funcionamiento y organización de dicha Dirección este Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, acuerda lo siguiente:

RESULTANDO QUE:

- I. En fecha 18 de noviembre del 2019, mediante publicación en La Gaceta No. 219, entró en rigor la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley No. 9736, la cual en su artículo 14 establece que la Superintendencia de Telecomunicaciones (como autoridad sectorial de competencia) contará con un *Órgano Técnico* para cumplir con sus funciones en competencia.
- II. El artículo 16 de la Ley No. 9736 establece que el *Órgano Técnico* de Competencia estará a cargo de un funcionario que dirigirá sus labores. En el caso de esta Superintendencia dicho, funcionario es nombrado por el Consejo.
- III. En fecha 7 de julio del 2020, mediante la resolución No. 0170 de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, se reformó el Reglamento interno de

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

organización y funciones de la Aresep y su órgano desconcentrado (RIOF), para que -entre otros- establecer la Dirección General de Competencia como Órgano Técnico de Competencia en SUTEL.

- IV. Por lo anterior, estamos ante una nueva plaza de Director General de Competencia, que se requiere llenar y mientras se da el nombramiento en propiedad, el Consejo de la Superintendencia sule en ejercicio de las funciones que corresponden a dicho Director General.
- V. Sin embargo, en virtud de la naturaleza colegiada del Órgano y por motivos de conveniencia y oportunidad, es necesario plantearse la posibilidad de delegar determinadas funciones administrativas y operativas de la Dirección General de Competencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: COMPETENCIAS DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES:

- 1. Que conforme con los artículos 61 y 66 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, el Consejo tiene a cargo la Superintendencia de Telecomunicaciones y sus Miembros desempeñan su cometido con absoluta independencia y por tanto, son los únicos responsables de su gestión.
- 2. Que según el artículo 13 de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley No. 9736, el Consejo es el órgano superior de la Superintendencia de Telecomunicaciones, como Autoridad Sectorial de Competencia.
- 3. Que de conformidad con el artículo 39 del Reglamento interno de organización y funciones de la Aresep y su órgano desconcentrado (RIOF), las Direcciones Generales son dependencias que reportan directamente al Consejo de SUTEL. Dado que la Dirección General de Competencia funge como Órgano Técnico de la Autoridad Sectorial de Competencia de Telecomunicaciones, el Consejo es el superior jerárquico del Director General de esta dependencia.
- 4. Que, de conformidad con el artículo 40 del RIOF, son funciones de las Direcciones Generales, las siguientes:
 - “1. Ejercer la dirección de las unidades administrativas que tienen a su cargo para que se cumplan en tiempo los acuerdos del Consejo de la Sutel y se desarrollen eficientemente las funciones específicas que le están definidas en este reglamento.
 - 2. Tomar las medidas necesarias para que se ejecuten los acuerdos tomados por el Consejo de la Sutel.
 - 3. Dictar las resoluciones en el ámbito de su competencia definido en este reglamento.
 - 4. Velar por la calidad y la oportunidad de los servicios que brindan sus unidades administrativas al resto de la organización.
 - 5. Cualesquiera otras funciones relacionadas con su ámbito de acción y que le sean asignadas por el Consejo.”
- 5. Que, asimismo, según establece el Reglamento autónomo de las relaciones de servicio entre la Aresep, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS), el Consejo de SUTEL

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

es el Jerarca Superior Administrativo de esta Superintendencia.

6. Que, el artículo 70 de la Ley General de la Administración Pública, dispone que la competencia será ejercida por el titular del órgano respectivo, salvo caso de delegación, avocación, sustitución o subrogación, en las condiciones y límites indicados por esta ley.
7. Que el artículo 83 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), señala que todo órgano distinto del jerarca estará plenamente subordinado a éste y al superior jerárquico inmediato.
8. Que el artículo 84 de la LGAP indica que las competencias administrativas o su ejercicio podrán ser transferidas mediante: a) Delegación; b) Avocación; c) Sustitución del titular o de un acto; d) Subrogación; y e) Suplencia.
9. Que el numeral 95 de la LGAP señala que las ausencias temporales o definitivas del servidor podrán ser suplidas por el superior jerárquico inmediato o por el suplente que se nombre. Si el superior jerárquico no quisiere hacer la suplencia o transcurridos dos meses de iniciado su ejercicio por él, deberá nombrarse al suplente de conformidad dicha la ley.
10. Que, en virtud de la ausencia de un Director General de Competencia, el Consejo -como superior jerárquico inmediato- suple a este funcionario en el ejercicio de sus funciones.
11. Que en caso de que el Consejo considere nombrar un suplente -según lo indicado- ha de seguir las pautas que señala el Reglamento autónomo de las relaciones de servicio entre la Aresep, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS). En este sentido, podrá optar por i) un nombramiento interino, sea por recargo de funciones o ascenso interino (artículos 61 y 62), o la sustitución temporal -en casos de periodos mayores o iguales a 6 meses, mediante un proceso de selección interna o externa, en un funcionario (artículo 65).
12. Que, en consecuencia, de lo anterior, se tiene que el Consejo tiene la competencia y se encuentra habilitado para *definir y establecer la mejor manera de ejercer las funciones de Director General de Competencia*, mientras se abre el proceso del nombramiento en propiedad en la nueva plaza correspondiente.

SEGUNDO: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMPETENCIA.

- 1) El Consejo es un órgano colegiado que ejerce funciones en materias sustantivas (regulación económica, espectro radioeléctrico, derechos de usuarios finales, servicio universal y defensa de la competencia); pero, además, ejerce funciones en materia de alta dirección, administrativas, operativas, presupuestarias, etc.
- 2) Adicionalmente, al tratarse de un órgano colegiado, debe constituirse en órgano mediante la celebración de sesiones ordinarias o extraordinarias, para lo cual se requiere convocatoria y un proceso de coordinación. Esta dinámica difiere de la de un órgano unipersonal para quien es más ágil y flexible la firma de documentos y adopción de determinadas decisiones, sobre todo operativas y administrativas.
- 3) En virtud de lo anterior, este Consejo estima la conveniencia de valorar las distintas formas

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

de atender de la manera más eficiente y eficaz, la gestión administrativa y operativa de la Dirección General de Competencia hasta que el nombramiento en propiedad recaiga en alguna persona, una vez que culmine el proceso de selección.

- 4) Actualmente, la Dirección General de Competencia, tiene las siguientes *necesidades administrativas y operativas*, entre otras y no limitadas a:
 - a. Contratación administrativa (pendiente una Licitación 2020LA-000011-0014900001);
 - b. Proceso de selección y contratación de funcionarios (pendiente concurso 12-2020 profesional 3)
 - c. Aprobación de vacaciones, permisos, capacitaciones de los funcionarios; reporte de trabajos, etc.;
 - d. Aspectos puntuales de presupuesto.

- 5) Las opciones más evidentes que permite la Ley General de la Administración Pública, la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia, Ley 9736, el RIOF y el RAS, es el nombramiento de un o una **suplente** (artículos 95.2 y 96 de la LGAP), mediante:
 - a. Recargo de funciones o acenso interino (artículos 61 y 62 RAS);
 - b. Sustitución temporal mediante la selección interna o externa (artículo 65 RAS).

- 6) Que, sin embargo, también es viable valorar otras dos posibilidades, que potencialmente habilitan la Ley General de la Administración Pública y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593):
 - a. La delegación de la función para un acto o actos determinados, en caso de que decida retener el para sí mismo, las funciones del Director General de Competencia, (artículo 89.4 de la LGAP).
 - b. Asignar al Presidente o Presidenta ejercer las facultades de organización y coordinación del funcionamiento que le asigne el Consejo para con la Dirección General de Competencia (artículo 61 de Ley 7593).

- 7) **En cuanto a la delegación de acto determinado.** La delegación de funciones en general para un tipo de acto o para un acto determinado, es permitido por la Ley General de la Administración Pública; no obstante, la misma ley señala varias limitantes o consideraciones, que se deben tener presente para el presente caso concreto:
 - a. Las funciones se deben delegar en un inmediato inferior que tengan funciones de igual naturaleza (89.1)
 - b. La delegación no jerárquica requiere de norma expresa que la autorice (art. 89.2);
 - c. Si es para un tipo de acto (y no solo uno determinado) debe publicarse en La Gaceta (89.4);
 - d. No puede hacerse una delegación total ni tampoco de las competencias esenciales del órgano (art. 90.c);
 - e. No podrá hacerse delegación sino entre órgano de la misma clase por razón de la materia y de la naturaleza de la función (art. d);
 - f. El órgano colegiado no podrá delegar sus funciones, sino únicamente la instrucción de las mismas, en el Secretario.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

- 8) De lo anterior se desprende la dificultad para un órgano colegiado como el Consejo, de considerar la delegación del ejercicio de funciones, aunque sea para un acto determinado. No solo por la última limitante expresa relativa a órganos colegiados, sino, en el caso concreto, las demás referidas a funcionarios que tengan funciones de igual naturaleza, el inmediato inferior, entre otras.
- 9) Respecto de la limitante expresa a órgano colegiados, la Procuraduría General de la República (dictámenes C-103-2014 y C-207-2007), ha interpretado que, en el caso de la instrucción de procedimientos ordinarios, es posible delegar dicha función en otros funcionarios que no sean el Secretario. Sin embargo, se refiere a las funciones para la instrucción de un procedimiento. Esta una alternativa poco viable para que un funcionario ejerza la función administrativa y de gestión para cuestiones operativas y de contratación administrativas de la Dirección General de Competencia.

En este punto, la Procuraduría ha indicado en el dictamen C-009-2009:

“Al referirnos a esta prohibición, señalamos en el dictamen N° C-056-2000 de 23 de marzo de 2000 a propósito de una delegación de competencias de la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social en la Gerencia de Inversiones:

*“Ciertamente, una Junta Directiva no podría delegar en ningún otro órgano la potestad de adoptar la política del ente respectivo o su potestad organizativa, que resulta indelegable en sí misma por ser una competencia esencial. Pero tampoco podría delegar ninguna de las competencias que la ley expresamente le asigne, **aun cuando puedan presentarse como simplemente administrativas o de mero trámite.***

Para que esa delegación fuere procedente, se requeriría que previamente el legislador apruebe una norma que deje insubsistente la prohibición del artículo 90, e) antes referida”. (el resaltado es intencional)

- 10) **En cuanto a la norma habilitante del artículo 61 de la Ley 7593, en materia de organización y coordinación del funcionamiento.** Por ley especial y no la Ley General de la Administración Pública, se tiene que la norma del artículo 61 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593 habilita al Consejo a otorgar al Presidente facultades de cierto tipo y naturaleza. Cuando se crea la SUTEL por la Ley 8660 que reforma la Ley 7593, y se tiene claro que para determinados asuntos y su gestión administrativa, un órgano colegiado requiere de una solución, precisamente para actuar más eficiente y eficazmente en el funcionamiento de la institución. Es de este modo, que mediante ley (especial) y de forma expresa, se habilita al Consejo a “asignar” al Presidente o Presidenta, las facultades de organización y coordinación de la entidad. En este caso, sería de la Dirección General de Competencia, no de toda la institución y, específicamente aquellas recaídas en el Consejo en virtud de la ausencia de un Director General de Competencia.
- 11) Dado que el Presidente o Presidenta es miembro del Consejo y la Ley No. 9736 para el procedimiento especial establece el carácter de independencia entre la investigación e instrucción de la decisión; resulta relevante hacer un comentario adicional.
- 12) El carácter independiente de la Autoridad Sectorial de Competencia viene esencialmente

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

de pertenecer a una entidad o institución autónoma, que goza de la autonomía administrativa de la Administración Central. La independencia de la que se refiere la Ley No. 9736, se refiere expresamente a que el Consejo no debe intervenir en las fases de investigación e instrucción del procedimiento especial, toda vez que, el Consejo debe actuar y decidir el asunto en la última fase (Decisión).

También existe el cuidado de preservar y resguardar la claridad de las decisiones en materia de regulación ex ante de las decisiones en materia de Derecho a la Competencia, dentro de la SUTEL. Esta última es una situación general, más de cuidado que de limitación. De hecho, el Consejo toma las decisiones tanto en materia de regulación económica como de Competencia; por lo que no debería existir preocupación de la asignación de determinadas facultades al Presidente o Presidenta para ejercer funciones administrativas, de organización y funcionamiento de la Dirección General de Competencia.

Cabe reiterar que las facultades que se considera asignar son de naturaleza administrativa, para facilitar la organización, funcionamiento y operatividad de la Dirección General de Competencia, mientras se nombra un suplente (según lo indicado anteriormente); o se nombra un propietario en la plaza vacante mediante un proceso de selección.

- 13) En este sentido, no existe inconveniente de asignar al Presidente facultades de organización y funcionamiento de la Dirección General de Competencia, en lo relativo a sus funciones administrativas, de contratación pública y operativas en general; ya que no, estaría fungiendo o participando de los procesos de concentraciones y de abogacía y promoción de la competencia.
- 14) Por otra parte, previo a la modificación del RIOF el Director General de Mercados venía ejerciendo estas funciones administrativas a efectos de la materia de competencia, en el proceso transitorio de la reforma al RIOF y creación de la Dirección General de Competencia. Una vez aprobado las modificaciones a este reglamento y para resguardo de la separación entre regulación ex ante y la materia de competencia, se discutió y convino en que sería mejor si el Presidente del Consejo fungiera en lugar del Director General de Mercados.
- 15) Sin embargo, es hasta la fecha que se viene a formalizar lo convenido y mediante acuerdo del Consejo, asignarle en concreto estas funciones al Presidente, por lo que es conveniente y oportuno, proceder a convalidar lo actuado por este. Estas actuaciones corresponden a:
 - a. Solicitud en conjunto con la Jefatura, Silvia León, para el reclutamiento y selección en el nombramiento de un o una profesional 3. Acuerdo Consejo que autoriza el proceso 019-009-2020. Fecha de firma: 21 de setiembre de 2020.
 - b. Solicitud de capacitación de funcionarios de la Dirección General de Competencia, oficio 00175-SUTEL-OTC-2021. Fecha 8 de enero de 2021.
 - c. Solicitud de modificación presupuestaria, de área de Instrucción y Abogacía de la Dirección General de Competencia. Fecha 14 de enero de 2021.
 - d. Aprobación de vacaciones en el sistema de ERP a funcionarios de la Dirección General de Competencia.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

- e. Verificación en sistema de reportes de teletrabajo, periódicamente.
- 16) El artículo 187 de la Ley General de la Administración Pública dispone que el acto relativamente nulo por vicio y en la forma, en la competencia podrá ser convalidado mediante uno nuevo que contenga la mención del vicio y la de su corrección.
- 17) Para las vacaciones de funcionarios de la Dirección General de Competencia, recibir reportes de teletrabajo, una firma en un proceso de contratación administrativa fue necesario y actuando con base en lo convenido por los miembros del Consejo, el Presidente aprobó vacaciones entre otros actos. Por esto, estima conveniente este Consejo en convalidar dichas actuaciones y actos.

POR TANTO

De conformidad con los hechos expuestos, así como con fundamento en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley N° 9736, Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227, Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, y Reglamento autónomo de servicio entre la Aresep, su órgano desconcentrado y funcionarios y, demás normativa de general y de pertinente aplicación;

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES ACUERDA:

PRIMERO: ASIGNAR al Presidente del Consejo, señor Federico Chacón Loaiza, las facultades de organización y funcionamiento de la Dirección General de Competencia, para ejercer la dirección de las unidades administrativas; tomar las decisiones y medidas necesarias para la adecuada gestión de los asuntos de contratación administrativa que de acuerdo con el Reglamento interno correspondan al Director General; en materia de Recursos Humanos, en materia de Presupuesto y Finanzas y cualquier otro de naturaleza administrativa o que sea necesario para la operatividad de la Dirección General; todo de conformidad con el artículo 95 de la Ley General de la Administración Pública y el artículo 61 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

SEGUNDO: CONVALIDAR los siguientes actos suscritos por el Presidente del Consejo, señor Federico Chacón Loaiza, en la aprobación de vacaciones de los funcionarios de la Dirección General de Competencia, vistos buenos, actos o actuaciones varias en contrataciones administrativas con cargo de la Dirección General de Competencia:

- a) Solicitud en conjunto con la Jefatura, Silvia León Campos, para el reclutamiento y selección en el nombramiento de un o una Profesional 3. Acuerdo Consejo que autoriza el proceso 019-009-2020. Fecha de firma: 21 de setiembre del 2020.
- b) Solicitud de capacitación de funcionarios de la Dirección General de Competencia, oficio 00175-SUTEL-OTC-2021. Fecha 8 de enero del 2021.
- c) Solicitud de modificación presupuestaria, de área de Instrucción y Abogacía de la Dirección General de Competencia. Fecha 14 de enero del 2021.

21 de enero del 2021

SESIÓN ORDINARIA 004-2021

- d) Aprobación de vacaciones en el sistema de ERP a funcionarios de la Dirección General de Competencia.
- e) Verificación en sistema de reportes de teletrabajo, periódicamente.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

A LAS 16:50 HORAS FINALIZA LA SESIÓN

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

**LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO
SECRETARIO DEL CONSEJO**

**FEDERICO CHACON LOAIZA
PRESIDENTE DEL CONSEJO**