

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N° 012-2025**

**A LAS OCHO HORAS CON TREINTA Y CINCO MINUTOS DEL 13 DE MARZO DEL  
2025**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

Inicia la sesión ordinaria 013-2025 a las 08:35 horas del 13 de marzo del 2025. La presente sesión se desarrolló de manera virtual, de conformidad con el artículo 52 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, la “*Ley Autoriza la celebración de sesiones virtuales a los Órganos Colegiados de la Administración Pública*”, Ley 10379 y lo dispuesto por este Consejo en acuerdo 004-002-2024, de la sesión ordinaria 002-2024, celebrada el 02 de mayo del 2024, para lo cual se han tomado todas las medidas que permiten garantizar en tiempo real la oralidad de la deliberación, la identidad de los asistentes, la autenticidad e integridad de la voluntad colegiada, la conservación e inalterabilidad de lo actuado y su grabación en medios que permitan su íntegra reproducción. Se les recuerda que el quorum se formará con cada uno de los Miembros presentes mediante enlaces telemáticos, para lo cual deben permanecer, durante toda la sesión, conectados con audio y video, con tal de que su conexión le permita la comunicación simultánea de forma ininterrumpida. Por tanto, se solicita a los Miembros presentes que activen y mantengan sus cámaras encendidas e indiquen su nombre. Participan Federico Chacón Loaiza, quien preside, Cinthya Arias Leitón y Carlos Watson Carazo, Miembros Propietarios del Consejo. Todos los señores Miembros desde sus casas de habitación De igual manera participan los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo, Ivannia Morales Chaves, Jorge Brealey Zamora, Angélica Chinchilla Medina y Mariana Brenes Akerman, Asesores del Consejo.---

La presente sesión se lleva a cabalidad con todas las disposiciones establecidas por el ordenamiento jurídico para la celebración de sesiones virtuales. Se mantiene la conexión, tanto en audio como en video, durante toda la sesión, de conformidad con la normativa vigente. -----

## **ARTÍCULO 1**

### **APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

De inmediato, la Presidencia da lectura a la propuesta del orden del día. Lo anterior, al amparo de lo que se establece en el numeral 4 del artículo 54 de la Ley General de Administración Pública, se hace necesario modificar el orden del día, de manera tal que se puedan realizar los siguientes ajustes: -----

**“Federico Chacón:** *Muy buenos días a todos, iniciamos la sesión número 012-2025 del 13 de marzo, a las 8:35 de la mañana.* -----

*Estamos realizando la sesión de manera virtual y están todos los Asesores, salvo a doña Rose Mary, que le solicitamos que trabajara en una información que hay que remitir a la Comisión de la Niñez, la Adolescencia y la Juventud.*-----

*Por lo demás, vamos a conocer la sesión tal y como está propuesta en el orden del día, excepto que vamos a posponer 2 temas que conversamos ayer los Miembros del Consejo, el 3.1, que es una propuesta para el convenio de Cooperación de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE y el 3.2, que es un informe sobre el criterio de la reforma del artículo 47 de la ARESEP, que se dé una prórroga de 10 días hábiles a partir del viernes pasado.*-----

*Entonces vamos a aprovechar ese plazo para terminar de revisar la información, por lo demás, aprobaríamos el orden del día tal y como fue convocado.* -----

*¿Si están de acuerdo don Carlos y doña Cinthya? Lo aprobamos.”*-----

### **Adicionar:**

#### **CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO**

1. Invitación de ASIET y la GSMA para que Federico Chacón, participe en Congreso Latinoamericano de Transformación Digital (CLTD), que se llevará a cabo los días 28 y 29 de mayo del 2025, junto al M360 LATAM de la GSMA, en Ciudad de México.----
2. Correo electrónico del 10 de marzo del 2025, mediante el cual el señor Oscar Giovanni

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

León Suárez, Secretario Ejecutivo de la CITEI, invita a la segunda sesión "Implementación de las recomendaciones sobre mejores prácticas en mejora regulatoria". -----

**Posponer:**

**PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO**

3. Propuesta de Convenio de Cooperación OCDE para implementar AIR. -----
4. Informe sobre criterio técnico del proyecto de ley "Reforma al artículo 47 de la Ley ARESEP, Ley número 7593". -----

**AGENDA**

**1. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.**

**2. APROBACIÓN DE ACTAS DEL CONSEJO.**

2.1. Acta de la sesión ordinaria 042-2024. -----

2.1. Acta de la sesión extraordinaria 043-2024. -----

2.3. Acta de la sesión ordinaria 044-2024. -----

**3. PROPUESTAS DE MIEMBROS DEL CONSEJO**

3.1. Informe del recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00007-SUTEL-2025. -----

3.2. Informe del recurso de apelación interpuesto contra de la resolución RDGC-00102-SUTEL-2024. -----

**3.3. CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO**

3.3.1 Oficio del 27 de febrero del 2025, mediante el cual un grupo de funcionarios solicita información referente a las recalificaciones y reasignaciones de puestos. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

- 3.3.2. Oficio 3.3.3DH-DEED-0252-2025 del 3 de marzo del 2025 mediante el cual la Defensoría de los Habitantes solicita información sobre las estafas modalidad SIM swapping. -----
- 3.3.3. Invitación del señor Steven Guerrero Cluster Manager del Téikiq Clúster de Innovación TIC en la Zona Norte, al Día de la Aceptación Universal, evento clave para la transformación digital en Costa Rica. -----
- 3.3.4. Invitación de ASIET y la GSMA para que Federico Chacón, participe en Congreso Latinoamericano de Transformación Digital (CLTD), que se llevará a cabo los días 28 y 29 de mayo del 2025, junto al M360 LATAM de la GSMA en Ciudad de México. ---
- 3.3.5 Correo electrónico del 10 de marzo del 2025, mediante el cual el señor Oscar Giovanni León Suárez, Secretario Ejecutivo de la CITEC, invita a la segunda sesión "Implementación de las recomendaciones sobre mejores prácticas en mejora regulatoria". -----

#### **4.ORGANO SECTORIAL DE COMPETENCIA**

##### **4.1. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMPETENCIA**

- 4.1.1. Opinión sobre los pliegos de condiciones de las contrataciones 2023XE- 000023-0000400001 y 2023XE-000024-0000400001 impulsadas por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.-----
- 4.1.2. Borrador de respuesta a la consulta de la firma Privacy International. -----
- 4.1.3. Informe de observaciones de la consulta pública de la versión preliminar de la "GUÍA PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE COLUSIÓN EN PROCESOS DE COMPRAS PÚBLICAS".-----

##### **5. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD**

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

- 4.1. Propuesta de homologación del contrato de la firma TIGO. -----
- 4.2. Propuesta de actualización del criterio del convenio de Radioaficionados. -----
- 4.3. Propuesta de dictamen técnico de permisos de uso de frecuencias para radioaficionados.-----

**6. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL**

- 6.1. Informe de recepción de sitio 30512-05 Simiriñak proyecto Territorio Indígena Zona Atlántica. -----
- 6.2. Informe de recomendación de pago de cuotas de Opex al contratista Claro, del periodo setiembre, octubre, noviembre y diciembre 2024.-----
- 6.3. Actualización del formato del Informe Ejecutivo mensual de los Programas y Proyectos de FONATEL -----

**7. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS**

- 7.1. ACCESO E INTERCONEXION: Informe de ampliación de servicios de la empresa Yessica Raquel Meza Azofeifa.-----

**8. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES**

- 8.1. Propuesta de instrumentos de TI para atender recomendaciones de la Auditoría Interna. -----
- 8.2. Solicitud de prórroga del acto final 2024LY-000001-0014900001 (Contratación de un servicio de arrendamiento de equipos portátiles de cómputo para la SUTEL).-----

**ACUERDO 001-012-2025**

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

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

**ARTÍCULO 2**

**APROBACION DE ACTAS DEL CONSEJO**

**2.1. Acta de la sesión ordinaria 042-2024.**-----

*“Federico Chacón: Lo primero son 3 actas, el acta 042-2024, no sé si doña Cinthya o don Carlos tienen observaciones, el señor Subauditor, don Rodolfo, me parece que envió en 2.*

*Luis Cascante: En la 042 y en la 044, creo que fueron don Federico.* -----

*Federico Chacón: Correcto, sí, en la 042, en el punto 6 y en la 044, unas fechas de correspondencia que él está señalando que se deben corregir, errores de forma.* -----

*Entonces, en la 042 hay una observación del señor Subauditor.* -----

*Y yo no tengo observaciones. ¿Doña Cinthya, don Carlos, no?*-----

*Carlos Watson: Yo no tengo, gracias.* -----

*Federico Chacón: Aprobamos el acta 042-2024”.* -----

**ACUERDO 002-012-2025**

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 042-2024, celebrada el 11 de setiembre del 2024. ---

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFIQUESE**

**2.2. Acta de la sesión extraordinaria 043-2024.** -----

*“Federico Chacón: Después tenemos el acta 043-2024.*-----

*Sí están de acuerdo la aprobamos también en firme”.*-----

**ACUERDO 003-012-2025**

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

Aprobar el acta de la sesión extraordinaria 043-2024, celebrada el 12 de setiembre del 2024. ---

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFIQUESE**

**2.3. Acta de la sesión ordinaria 044-2024.**-----

*“Federico Chacón: El acta 044-2024, con las observaciones que señalaba don Rodolfo, que también la aprobamos en firme”.*

**ACUERDO 004-012-2025**

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 040-2024, celebrada el 18 de setiembre del 2024. ---

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFIQUESE**

### **ARTÍCULO 3**

#### **PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO**

**3.1. Informe del recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00007-SUTEL-2025.**

*Ingres a sesión la funcionaria María Marta Allen Chaves, para el conocimiento de los temas de la Unidad a su cargo.*

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la Unidad Jurídica por medio del oficio 01993-SUTEL-UJ-2025, del 06 de marzo del 2025, para atender el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RDGC-00007-SUTEL-2025. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

A continuación, la exposición de este asunto.-----

-----  
*“Federico Chacón: Buenos días doña María Marta. Vamos a iniciar este punto con la ayuda suya, el 3.3, que es un informe del recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00007-SUTEL-2025. ----- .*

*María Marta Allen: Buenos días. Esto es un informe de un recurso de apelación que presenta el ICE en contra de una resolución que se emitió en un procedimiento de reclamación. -----*

*La Dirección General de Calidad emite la resolución RDGC-00007-SUTEL-2025 y declara parcialmente con lugar la reclamación, pues se acreditó primero que el consumo de roaming internacional de voz, que fue facturado por el ICE, no se encuentra respaldado en un registro detallado de comunicaciones, es decir, de CDRs válido, debido a que no cumple con el contenido mínimo que establece el artículo 50 del Reglamento de protección al usuario final y también por haber alcanzado el límite financiero de 200 dólares para el servicio de roaming de datos y no haber suspendido la prestación. -----*

*Esta resolución final se notifica el 03 de febrero de este año, sin embargo, es hasta el 10 de febrero del 2025 que el ICE presenta los recursos ordinarios.-----*

*La Dirección General de Calidad resuelve el recurso de revocatoria y lo rechazó por extemporáneo y del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto, que como mencioné es el 03 de febrero y la fecha en que el ICE presenta los recursos ordinarios, que es el 10 de febrero, sobrepasa los 3 días que señala el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública, por lo que se concluye efectivamente que los recursos se presentaron de forma extemporánea.-----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Por lo tanto, recomendamos al Consejo rechazar por extemporáneo el recurso de revocatoria con apelación en subsidio interpuesto por el ICE, en contra de la resolución de la Dirección General de Calidad RDGC-00007-SUTEL-2025, dar para agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo, gracias.----- |*

**Federico Chacón:** *¿Alguna consulta, comentario, doña Cinthya, don Carlos? No. -----  
Entonces aprobamos en firme, se rechaza por extemporáneo y se agota la vía administrativa”.-----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 01993-SUTEL-UJ-2025, del 06 de marzo del 2025 y lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

**ACUERDO 005-012-2025**

- I. Dar por recibido el oficio 01993-SUTEL-UJ-2025, del 06 de marzo del 2025, por medio del cual la Unidad Jurídica presenta al Consejo el informe para atender el recurso de apelación interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad en contra de la resolución RDGC-00007-SUTEL-2025. -----
- II. Aprobar la siguiente resolución: -----

**RCS-054-2025**

**“SE RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RDGC-00007-SUTEL-2025 DE LAS 11:56 HORAS DEL 3 DE FEBRERO DE 2025 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD”**

**EXPEDIENTE I0053-STT-MOT-AU-01356-2024**

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

### RESULTANDO:

1. El 12 de octubre de 2024, la señora Jessica María Benavidez Mesén, portadora de la cédula de identidad número 6-0294-0502, presentó ante esta Superintendencia formal reclamación contra el Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante el ICE, por supuestos problemas de suspensión y facturación en el servicio de telefonía móvil por concepto de Roaming Internacional asociado al número 8825-1166, en la cual señaló específicamente lo siguiente: -----

*“El día jueves 26 de setiembre de 2024, a mi celular me llega la información por parte del proveedor de mi telefonía celular, ICE, Kolbi, indicándome que el recibo correspondiente al mes de setiembre es por un monto de 169,042,34 colones, lo cual por razones obvias de (sic) causa un gran susto y miedo en razón de su elevado precio cosa que en la historia como cliente jamás he tenido una facturación tan elevada como esa. Llame (sic) de manera inmediata al ICE para consultar ese cobro, y me responden que yo el 23 de agosto de 2024 active (sic) por medio de autogestión el sistema ROMIN (sic) el cual indican que empecé a usar el 26 de agosto de 2024, pues yo me encontraba en República Dominicana y por lo tanto había generado un contrato que empezó (sic) a usar en esa fecha y en razón de ello se generó el consumo indicado, Mi reclamo se extendió bajo la afirmación cierta, como lo es, que nunca realicé una autogestión para activar ningún servicio internacional con KOLBI- Desde que llegue (sic) al aeropuerto de República Dominicana, el día 26 de agosto del 2024, activé el wifi del aeropuerto para avisar que ya había llegado, luego utilice (sic) el internet de Uber que me llevo (sic) hasta la casa a donde me esperaban. No fue hasta el día 28 de agosto del 2024, que compre (sic) un paquete de telefonía por siete días con la empresa ALTICE de Rep. Dominicana, con el cual mantuve mi comunicación directa con*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*mis familiares en Costa Rica y en Dominicana. Aclaro que no es la primera vez que viajo a Dominicana y nunca antes (sic) me había pasado esto, siempre compro paquetes de teléfono en donde no interviene KOLBI y no he tenido problema alguno. Me presenté a las oficinas del ICE, en Esparza, para hacer el reclamo personal, y me indican que van a hacer el reporte, en segunda instancia, para verificar las condiciones indicadas en la primera y analizar mi reclamo aportando yo pruebas en donde demuestro que yo compré el sistema de ALTICE, donde compre (sic) un servicio de la zona, como lo he hecho en otras ocasiones para uso exclusivo en Dominicana, pues estaba allá donde mi familia. Ante mi reclamo me indican que me hacen un descuento del cuarenta por ciento para que cancele esa facturación, siendo un total de 200 dolares (sic) para cancelar, según el dato suministrado la primera vez, del monto adeudado e indicado supra. Es decir, para saldar la deuda por el supuesto servicio que active (sic) mediante autogestión, lo cual nunca hice, yo tengo que incurrir en un gasto de 200 dólares americanos, bajo el principio que el teléfono no me lo activan, (pues me lo cortaron, me quitaron el derecho al servicio) y me indican que si no cancelo el monto total no me lo activan. Intenté hacer arreglo de pago, mientras se solucionaba esta situación, con tal de que me activaran el servicio, pues es necesario para mi trabajo, es mi medio urgente y necesario para desempañarme en mi labor, de tal manera que si cancelo alguna suma en arreglo de pago pretendía que me la activaran, por lo menos mientras se solucionaba esta situación, pero me indican que debo cancelar todo el monto indicado para efectos de la activación, pues si hago arreglo de pago solo me activaría la línea hasta tanto haya cancelado la totalidad del acuerdo hecho en el arreglo, lo cual no es justo ni legal a mi parecer, pues eso es precisamente la facultad que establece la ley de llevar a cabo un arreglo administrativo con la institución. Lo extraño en mi*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*caso es que me han enviado correos y en ambos fijan fechas distintas de activación de la línea indicada, lo cual me confunde y me genera una gran duda de no saber ciertamente cuando se activó para esta empresa el servicio que me están cobrando”. (NI-13453-2024). -----*

2. La pretensión de la señora Benavidez Mesén fue la siguiente: *“Como pretensión principal solicito a esta autoridad administrativa se realice una investigación sobre el hecho denunciado, pues nunca realice (sic) tal activación que se me está cobrando y en ese preciso periodo, pues repito como lo indiqué, en Dominicana activé y compré un plan local, de manera que no se hacia (sic) necesario ningún otro sistema. A su vez solicito se le obligue al ICE, kolbi a reactivarme mi línea telefónica, pues es necesaria para poder trabajar, me permitan hacer un arreglo de pago justo y adecuado al gasto normal y sencillo como siempre lo he hecho, por lo menos mientras se resuelva la presente reclamación”. (NI-13453-2024). -----*
3. Luego de haberse tramitado y cumplido las etapas del procedimiento administrativo el órgano director del procedimiento emitió el informe final de recomendación mediante oficio número 00867-SUTEL-DGC-2025 del 31 de enero de 2025, para conocimiento del órgano decisor. (Folios 74 a 91). -----
4. El órgano decisor del procedimiento administrativo, emitió la resolución final número RDGC-00007-SUTEL-2025 de las 11:56 horas del 3 de febrero de 2025, debidamente notificada a las partes el 3 de febrero del 2025. En la misma se resolvió, lo siguiente:  
*“(…)*  
*DECLARAR PARCIALMENTE CON LUGAR la reclamación interpuesta por la señora Jessica María Benavidez Mesén contra el Instituto Costarricense de Electricidad por cuanto: a) el consumo por Roaming Internacional de voz facturado por el ICE en el servicio telefónico 8825-1166 no se encuentra respaldado en un registro detallado de comunicaciones (CDR) válido debido a que no cumple con*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*el contenido mínimo requerido por el artículo 50 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, en detrimento del artículo 45 inciso 9) de la Ley General de Telecomunicaciones y b) al alcanzar el límite financiero de \$200 para el servicio de Roaming Internacional de datos el operador no suspendió de inmediato su prestación y pese a que, no se acreditó que la usuaria gestionara el aumento del límite de consumo, se registró un consumo de 0,04 kB adicionales el 10 de setiembre de 2024, en violación del artículo 88 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----*

*RECHAZAR parcialmente la pretensión de la señora Benavidez Mesén relativa a que, se le exonere de cancelar la totalidad de los montos facturados por el servicio de Roaming Internacional en República Dominicana, dado que, el 23 de agosto de 2024 activó el servicio de roaming Internacional en el servicio telefónico 8825-1166 y el 26 de agosto y 10 de setiembre de 2024 registró un consumo total de datos de 32.520,31 kB y entre el 3 y el 9 de setiembre de 2024 registró 18 SMS salientes; además, el operador le brindó información clara, veraz, suficiente, precisa y oportuna, al momento de la suscripción del contrato de adhesión, sitio WEB y mensajes de texto, sobre las condiciones, funcionamiento y precio del servicio Roaming Internacional y, el monto facturado por dichos consumos en la factura No 002900940100850600 se encuentra conforme al registro detallado de comunicaciones (CDR), en cumplimiento de la resolución número RCS-221-2023 y los artículos 45 incisos 1) y 9) de la Ley General de Telecomunicaciones y 14 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final que se encontraba vigente. -----*

*RECHAZAR la pretensión de la señora Benavidez Mesén sobre que el operador reactive su servicio telefónico pospago número 8825-1166 por cuanto este fue suspendido definitivamente por falta de pago de las facturas No*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

002900940100850600 del periodo facturado del 24 de agosto al 23 de setiembre de 2024 y No 00290094010086407323 del periodo del 24 de setiembre al 23 de octubre de 2024 por la suma total de ₡205.092,96, de conformidad con el artículo 29 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, tendiendo como consecuencia la extinción del contrato por disposición del artículo 47 inciso 3) del citado reglamento. -----

SEÑALAR a la señora Benavidez Mesén que, se encuentra en la obligación de cancelar a favor del operador los cargos por concepto de Roaming Internacional de datos y SMS registrados en la factura No 002900940100850600 una vez sea ajustada por el operador como se indica de seguido; así como, la totalidad de factura No 00290094010086407323 por la suma de ₡36.050,65, esto de conformidad con su obligación de pago establecida por el artículo 5 inciso 2) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. En caso de incumplir con lo anterior, el operador puede acudir a las vías correspondientes para asegurar su pago, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 del citado Reglamento. -----

ORDENAR al Instituto Costarricense de Electricidad que, dentro del plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución final deberá eliminar de la factura No 002900940100850600 del servicio telefónico número 8825-1166 los siguientes cargos (impuestos incluidos): -----

La suma de ₡12.005,07 por concepto de Roaming Internacional de voz que no se encuentra respaldado en un registro de consumo válido. -----

El cobro de ₡0.16 correspondiente al consumo de datos registrado con posterioridad a haber alcanzado el límite financiero. -----

SEÑALAR al Instituto Costarricense de Electricidad sobre su obligación de suspender de inmediato la prestación del servicio Roaming Internacional una vez

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*alcanzado el 100% del límite financiero hasta que el usuario aumente el límite de consumo según el artículo 88 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. De esta forma, dentro del plazo máximo de 10 días hábiles, a partir de la notificación de la presente resolución final, deberá aportar un informe en el que se detalle las acciones correctivas que realizará para garantizar el cumplimiento de esta obligación. -----*

*ORDENAR al Instituto Costarricense de Electricidad que, dentro del plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución final, presente un informe en el que se detalle mediante prueba fehaciente el cumplimiento de las anteriores disposiciones. -----*

*SEÑALAR que las resoluciones que dicte esta Superintendencia 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 18 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----*

*SEÑALAR a Instituto Costarricense de Electricidad 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 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. -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*PROCEDER con el cierre y archivo del expediente I0053-STT-MOT-AU-01356-2024 en el momento procesal oportuno”. (Folios 92 a 110). (Mayúsculas y destacado del original). -----*

5. El 10 de febrero de 2025, mediante el oficio número 263-116-2025 de esa misma fecha, el ICE presentó recurso de revocatoria y apelación subsidiaria contra la resolución final del procedimiento número RDGC-00007-SUTEL-2025 de las 11:56 horas del 3 de febrero de 2025. (NI-01713-2025). -----
6. Mediante oficio número 01439-SUTEL-DGC-2025 del 19 de febrero de 2025, el órgano consultor rindió criterio jurídico sobre el recurso de revocatoria interpuesto, mismo que fue notificado para su valoración al órgano decisor. (Folios 127 a 135). ---
7. Mediante resolución número RDGC-00015-SUTEL-2025 de las 11:56 horas del 20 de febrero de 2025, debidamente notificada en la misma fecha, esta Dirección resolvió el recurso de revocatoria interpuesto por el ICE contra la resolución final, en la cual se dispuso lo siguiente: -----

“(…)

*RECHAZAR POR EXTEMPORÁNEO el recurso de revocatoria interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00007-SUTEL-2025 de las 11:56 horas del 3 de febrero de 2025. -----*

*MANTENER INCÓLUME en todos los extremos lo resuelto en la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00007-SUTEL-2025 de las 11:56 horas del 3 de febrero de 2025. -----*

*REMITIR al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el recurso de apelación en subsidio, interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad, contra la resolución número RDGC-00007-SUTEL-2025 de las 11:56 horas del 3 de febrero de 2025, para lo que en derecho corresponda. -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*SEÑALAR a las partes que, en relación con el recurso de apelación, pueden expresar sus agravios por escrito ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para hacer valer sus derechos, lo cual debe realizarse por escrito y debidamente firmado, 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 la Ley General de la Administración Pública”. -----*

8. El 4 de marzo del 2025, la DGC comunicó el oficio 01914-SUTEL-DGC-2025 a la Unidad Jurídica correspondiente a *“INFORME RESPECTO AL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD CONTRA LA RESOLUCIÓN RDGC-00007-SUTEL-2025 DE LAS 11:56 HORAS DEL 3 DE FEBRERO DE 2025 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.” -----*
9. El 06 de marzo del 2025, la Unidad Jurídica emitió el oficio 01993-SUTEL-UJ-2025 correspondiente al *“INFORME DEL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RDGC-00007-SUTEL-2025 DE LAS 11:56 HORAS DEL 3 DE FEBRERO DE 2025 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.” -----*
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 y el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, 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. -----

A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes, -----

#### **CONSIDERANDO:**

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

I. Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el informe rendido por la Unidad Jurídica en su oficio 01993-SUTEL-UJ-2025 del 06 de marzo del 2025, y del cual se extrae lo siguiente: -----

## **I. ANÁLISIS DEL RECURSO**

### **1. NATURALEZA DEL RECURSO**

*El recurso de reposición presentado por el Instituto Costarricense de Electricidad corresponde a los recursos ordinarios establecidos en los artículos 342 al 352 de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 (en adelante LGAP). -----*

### **2. REPRESENTACIÓN Y LEGITIMACIÓN**

*El Instituto Costarricense de Electricidad, se encuentra legitimada para actuar en la forma en que lo ha hecho de conformidad con el artículo 275 de la LGAP. -----*

*El recurso fue suscrito por el señor Manfred Barquero Madrigal, en su condición de representante legal con facultades de apoderado especial administrativo del Instituto Costarricense de Electricidad. -----*

### **3. TEMPORALIDAD DEL RECURSO**

*La resolución fue notificada el 03 de febrero del 2025 y el Instituto Costarricense de Electricidad recurre el acto el 10 de febrero del 2025. -----*

*De conformidad con el artículo 346, inciso 1)<sup>1</sup>, de la LGAP, los recursos ordinarios contra el acto final se deberán interponer dentro de los 3 días siguientes a su notificación. -----*

*Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto (03 de febrero del 2025) y la interposición del recurso (10 de febrero del 2025), con respecto al plazo de 3 días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la LGAP se concluye que se concluye que la gestión no se presentó en tiempo, por lo que se encuentra extemporáneo. -----*

<sup>1</sup> Artículo 346.-1. Los recursos ordinarios deberán interponerse dentro del término de tres días tratándose del acto final y de veinticuatro horas en los demás casos, ambos plazos contados a partir de la última comunicación del acto.

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

### III. FIRMEZA DEL ACUERDO

*Por disposición del artículo 56 de la Ley 6227, los acuerdos que alcance el Consejo de la Sutel deberán estar contenidos en el acta de la sesión en la que se adopten y ésta a su vez será aprobada en la sesión ordinaria siguiente. -----*

*Excepcionalmente, el Consejo de la Sutel podrá disponer la firmeza del acuerdo sin necesidad de aprobación posterior, para lo cual requerirá de la votación de dos terceras partes de la totalidad de sus miembros. -----*

*La declaratoria en firme de un acto sin aprobación posterior, supone la supresión de la posibilidad de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la misma Ley 6227. -----*

*Bajo este entendido, se sugiere valorar la conveniencia de conocer el presente informe y declarar en firme su disposición, así por tratarse de un procedimiento administrativo sujeto a plazos reducidos. -----*

### IV.- CONCLUSIÓN

*Luego de acreditarse que la gestión interpuesta en contra de la resolución RDGC-00007-SUTEL-2025 fue presentado fuera del plazo estipulado en el artículo 345 de la LGAP, no se procede a analizar el fondo del recurso planteado. -----*

*A partir de lo indicado, esta Unidad Jurídica recomienda al Consejo de la Sutel, lo siguiente:*

- 1. RECHAZAR POR EXTEMPORÁNEO, el recurso de revocatoria con apelación en subsidio interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00007-SUTEL-2025 de las 11:56 horas del 3 de febrero de 2025. -----*
- 2. Da dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo.” -----*

**POR TANTO,**

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

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. RECHAZAR POR EXTEMPORÁNEO**, el recurso de revocatoria con apelación en subsidio interpuesto por el Instituto Costarricense de Electricidad contra la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00007-SUTEL-2025 de las 11:56 horas del 3 de febrero de 2025. -----
- 2. Da dar por agotada la vía administrativa.** -----

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

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFÍQUESE**

**3.2. Informe del recurso de apelación interpuesto contra de la resolución RDGC-00102-SUTEL-2024.**

Continúa la Presidencia y presenta al Consejo el informe emitido por la Unidad Jurídica por medio del oficio 01996-SUTEL-UJ-2025, del 06 de marzo del 2025, mediante el cual se atiende el recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00102-SUTEL-UJ-2025. -----

De inmediato la exposición de este asunto. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

**“Federico Chacón:** *El siguiente punto es un recurso también de apelación interpuesto por Claro Costa Rica Telecomunicaciones, S. A. en contra de la resolución RDGC-00102-SUTEL-UJ-2024.* -----

**María Marta Allen:** *Este informe es un recurso de apelación interpuesto por Claro en contra de una resolución que se emite un procedimiento de reclamación.* -----

*La Dirección General de Calidad en la resolución final, que es la RDGC-102-SUTEL-2024, declara parcialmente con lugar la reclamación por 2 aspectos, el primero es por la omisión de Claro de presentar prueba donde se acredite que, durante un periodo de tiempo, el servicio de acceso a Internet móvil no funcionó.* -----

*Claro no acreditó pruebas sobre esto y el operador tampoco atendió el plazo de reparación de fallas reportadas por la reclamante.* -----

*Claro presenta los recursos ordinarios en contra de esa resolución. La Dirección General de Calidad declara sin lugar el recurso de revocatoria y ahora corresponde revisar el recurso de apelación, son 2 criterios que emite Claro en su escrito recursivo, el primero se relaciona con los registros de consumo de datos móviles presentados como prueba por el operador.*

*Claro indica que existe una diferencia de criterio con relación a la valoración de los registros de detalle de llamadas, con los CDRs presentados como prueba.* -----

*Esos registros fueron rechazados por la Dirección General de Calidad, por no cumplir con los requisitos del artículo 50 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final, que establece el contenido mínimo que deben tener esos registros y los registros que presentó Claro no muestran la fecha y hora de finalización de las sesiones de datos.* -----

*Esta remisión incompleta de los registros impidió realizar un análisis a fondo de los datos consumidos durante el período de la reclamación y, ante esta falta de información por parte de Claro, las comunicaciones no pueden ser cobradas al usuario final.* -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Eso fue el primer punto que expuso Claro y el segundo es con relación a la ubicación de los problemas de cobertura que denuncia la reclamante. -----*

*Señala Claro que los problemas de cobertura reportados por la usuaria en la reclamación son problemas en su lugar de residencia y no se presentan en otra localidad, sin embargo, de la prueba que aporta el operador de los reclamos interpuestos por la usuaria, sí se acredita que ella denuncia problemas de calidad tanto dentro de su casa como también en otras localidades. -----*

*Además, Claro no remitió prueba sobre los indicadores de calidad en la zona donde reside la usuaria, por lo que para determinar esos niveles de calidad, la Dirección General de Calidad utilizó los mapas de cobertura que el operador tiene en el sitio web para la zona de San Sebastián, que es la zona donde reside la usuaria y en esa zona sí se acredita que Claro brinda cobertura de sus redes, con un nivel de intensidad de señal que permite establecer comunicaciones dentro de edificaciones y también de vehículos automotores, coincidente con la cobertura indicada en el contrato de suscripción con la usuaria.-----*

*Por último, aclarar que a Claro se le ordenó compensar a la operadora por no aportar la prueba relacionada con los indicadores de calidad aplicables al servicio de Internet móvil, a pesar de haberse requerido esta información en el auto de apertura del procedimiento.--*

*Por lo tanto, recomendamos al Consejo declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por Claro en contra de la resolución RDGC-102-SUTEL-2024, del 13 de diciembre del año anterior, dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que se adopte.-----*

***Federico Chacón:** ¿Alguna consulta, doña Cinthya, don Carlos? No. De acuerdo en aprobarlo en firme”. -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base el oficio 01996-SUTEL-UJ-2025, del 06 de marzo del 2025 y la explicación brindada por la funcionaria Allen Chaves en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

### **ACUERDO 006-012-2025**

- I. Dar por recibido el oficio 01996-SUTEL-UJ-2025, del 06 de marzo del 2025, mediante el cual la Unidad Jurídica presenta al Consejo el informe que atiende el recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución RDGC-00102-SUTEL-2025.-----
- II. Aprobar la siguiente resolución: -----

### **RCS-055-2025**

**“SE RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO RDGC-00102-SUTEL-2024 DE LAS 14:00 HORAS DEL 13 DE DICIEMBRE DEL 2024”**

### **EXPEDIENTE C0262-STT-MOT-AU-00873-2024**

#### **RESULTANDO:**

1. El 24 de junio del 2024, la señora Indira Álvarez Mohs, portadora de la cédula de identidad número 1-0887-0275, presentó ante esta Superintendencia formal reclamación contra Claro CR Telecomunicaciones S.A. (en adelante Claro), tramitado en el expediente número C0262-STT-MOT-AU-00873-2024 por supuestos problemas de calidad, continuidad y facturación en el servicio de telefonía y acceso a Internet móvil número 8842-1294, en la cual argumentó específicamente lo siguiente: “(...) yo adquirí el plan desde setiembre y he tenido muchos problemas con el internet, me he

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

quejado pero no he visto ninguna solución con el plan anterior no tuve problema solo con este tras de que es más caro no me ha servido como esperaba sus respuestas han sido la siguientes: 1. Que no me habían actualizado el internet 2. Que el plan que me pusieron era descontinuado. 3. Que era el chip y lo cambiaron y siguió igual. 4. Que lo tenían que recetar (sic) el celular y siguió igual (...)" (Folios 2 a 5). -----

2. Las pretensiones de la reclamante consisten en que "(...) me compensen el dinero de las facturas de estos 8 meses anteriores en futuras facturaciones con el servicio que requiere el plan que yo adquirí. De no cumplir con la pretensión que den por cancelado mi plan y que me compensen dichos meses con el dinero en efectivo (...)". (Folios 9 a 11). -----
3. Luego de haberse tramitado y cumplido las etapas del procedimiento administrativo, el órgano director del procedimiento emitió el informe final de recomendación mediante oficio número 11046-SUTEL-DGC-2024 del 13 de diciembre del 2024, para conocimiento del órgano decisor. (Folios 89 a 103). -----
4. El órgano decisor del procedimiento administrativo, emitió la resolución final número RDGC-00102-SUTEL-2024 de las 14:00 horas del 13 de diciembre de 2024, debidamente notificada a las partes el 16 del mismo mes y año. En la misma se resolvió, lo siguiente: -----

"(...)

*DECLARAR CON LUGAR el reclamo presentado por la señora Indira Álvarez Mohs contra Claro CR Telecomunicaciones S.A., dado que ante la omisión de obligación de la carga de la prueba por parte del operador, se acreditó que el servicio de acceso a Internet móvil no funcionó adecuadamente, desde el 5 de diciembre del 2023 y, además, el operador no atendió en el plazo de reparación de fallas normativo las averías reportadas por la reclamante, en perjuicio del artículo 20 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, el numeral 45*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*incisos 5) y 13) de la Ley General de Telecomunicaciones, los artículos 4 inciso 5) y 11 inciso 3) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y el punto 2 de la resolución RCS-152-2017 de las 15:40 horas del 31 de mayo del 2017 emitida por el Consejo de la Sutel. -----*

*ORDENAR a Claro CR Telecomunicaciones S.A. que, en el plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la notificación de la resolución final, compense a la reclamante con la totalidad de los montos facturados para el servicio de acceso a Internet móvil (incluyendo impuestos y tasas asociadas) desde el 5 de diciembre de 2023, y hasta que la señora Álvarez Mohs rescinda o renueve el contrato, o bien, hasta que el operador acredite ante esta Superintendencia el correcto funcionamiento del servicio de acceso a Internet móvil brindado a la reclamante. Lo anterior debe ser materializado mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras formas convenidas entre el operador/proveedor y la usuaria, para lo cual Claro deberá remitir un informe que lo acredite, donde conste el detalle del rebajo de las compensaciones ya efectuadas por el operador. -----*

*ORDENAR a Claro CR Telecomunicaciones S.A. que, en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la resolución final, remita a esta Superintendencia un informe en el que se detalle mediante prueba fehaciente el cumplimiento de la disposición anterior. -----*

*ORDENAR a Claro CR Telecomunicaciones S.A. que, en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la resolución final remita lo siguiente: -- Un informe técnico que acredite el correcto funcionamiento del servicio de acceso a Internet móvil en el domicilio de la reclamante, conforme los indicadores del capítulo sexto y séptimo del Reglamento de Prestación y Calidad de los servicios y la aplicación de las resoluciones número RCS-152-2017 "Umbrales*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*de Cumplimiento para los Indicadores Establecidos en el RPCS” y número RCS-019-2018 “Resolución sobre metodologías de medición aplicables al RPCS”, ambas del Consejo de la Sutel. -----*

*Un informe donde detalle el cumplimiento del “Tiempo de reparación de fallas (IC-2)”, que acredite las acciones que tomará para resolver las fallas en el plazo reglamentario, conforme el punto 2 de la resolución RCS-152-2017 de las 15:40 horas del 31 de mayo del 2017 emitida por el Consejo de la Sutel y el artículo 27 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios. -----*

*REMITIR a la Dirección General de Mercados, la reclamación presentada por la señora Indira Álvarez Mohs contra Claro CR Telecomunicaciones S.A., para que se valoren los hechos evidenciados en este proceso relacionados con no brindar un funcionamiento adecuado en el servicio de acceso a Internet móvil de la reclamante y no atender las averías reportadas por la usuaria, en perjuicio del artículo 45 incisos 5) y 13) de la Ley General de Telecomunicaciones; los numerales 4 inciso 5) y 11 inciso 3) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y; los artículos 20 y 27 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios; así como, la resolución RCS-152-2017. Lo anterior como indicios para la eventual apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio, de conformidad con en el artículo 67 inciso a) subinciso 7) e inciso b) subinciso 3) de la Ley General de Telecomunicaciones y artículo 44 inciso k) del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado. -----*

*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, esta Superintendencia puede aplicar la sanción correspondiente por incumplimiento de sus instrucciones, o acudir al Ministerio Público para*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*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. -----*

*SEÑALAR a Claro CR Telecomunicaciones S.A. 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 lograr que se brinde una pronta y efectiva respuesta a los usuarios. -----*

*PROCEDER con el cierre y archivo del expediente C0262-STT-MOT-AU-00873-2024, en el momento procesal oportuno. (...)”. (Destacados y mayúsculas del original). (Folios 104 a 120). -----*

5. El 20 de diciembre del 2024 mediante oficio número RI-1070-2024, remitido vía correo electrónico de la misma fecha, Claro presentó recurso de revocatoria con apelación en subsidio contra la resolución número RDGC-00102-SUTEL-2024 de referencia. (NI-16678-2024). -----
6. El 14 de enero del 2025 a través del oficio número RI-0002-2025 remitido vía correo electrónico de la misma fecha, Claro presentó informe de cumplimiento parcial de los Por Tantos 2, 3 y 4 de la resolución citada. (NI-00357-2025). -----
7. El 13 de febrero del 2025 mediante del oficio número 01290-SUTEL-DGC-2025 del 13 de febrero del 2025, debidamente notificado el 19 del mismo mes y año, esta Dirección previno a Claro para que en el plazo máximo de 3 días remita informe que

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

acredite el cumplimiento de la totalidad del Por Tanto 4 de la resolución de referencia. (Folios 147 al 155). -----

8. El 21 de febrero del 2025 mediante el oficio número 01539-SUTEL-DGC-2025, el órgano consultor rindió el criterio sobre el recurso ordinario de revocatoria interpuesto por el operador. -----
9. El 21 de febrero de 2025 mediante resolución número RDGC-00017-SUTEL-2025 de las 11:08, la Dirección General de Calidad (en adelante DGC) resolvió el recurso ordinario de revocatoria interpuesto por el operador, en los siguientes términos: -----  
 “(...)”

*DECLARAR SIN LUGAR el recurso de revocatoria interpuesto por Claro CR Telecomunicaciones S.A. contra la resolución número RDGC-00102-SUTEL-2024 de las 14:00 horas del 13 de diciembre de 2024, emitida por la Dirección General de Calidad. -----*

*MANTENER INCÓLUME en todos los extremos lo resuelto en la resolución de la Dirección General de Calidad número RDGC-00102-SUTEL-2024 de las 14:00 horas del 13 de diciembre de 2024. -----*

*REMITIR al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el recurso de apelación en subsidio, interpuesto por Claro CR Telecomunicaciones S.A. contra la resolución número RDGC-00102-SUTEL-2024 de las 14:00 horas del 13 de diciembre de 2024 de la Dirección General de Calidad, para lo que en derecho corresponda. -----*

*SEÑALAR a las partes que, en relación con el recurso de apelación, pueden expresar sus agravios por escrito ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones para hacer valer sus derechos, 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*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública.” (Destacado corresponde al original). -----*

- 10.** El 21 de febrero del 2025, la Dirección General de Calidad mediante oficio 01555-SUTEL-DGC-2025 remitió a la Unidad Jurídica el *INFORME RESPECTO AL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. CONTRA LA RESOLUCIÓN NÚMERO RDGC-00102-SUTEL-2024 DE LAS 14:00 HORAS DEL 13 DE DICIEMBRE DEL 2024 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.* -----
- 11.** El 06 de marzo del 2025, la Unidad Jurídica emitió el informe 01996-SUTEL-UJ-2025 *“INFORME DEL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO RDGC-00102-SUTEL-2024 DE LAS 14:00 HORAS DEL 13 DE DICIEMBRE DEL 2024”.* -----
- 12.** 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 y el artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública, 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. -----

### **CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Para efectos de resolver el presente asunto, este órgano decisor acoge en su totalidad el informe rendido por la Unidad Jurídica en su oficio 01996-SUTEL-UJ-2025 del 06 de marzo 2025, y del cual se extrae lo siguiente: -----

*“(…)*

## **II. ANÁLISIS DEL RECURSO POR LA FORMA**

### **1. NATURALEZA DEL RECURSO**

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*El recurso de apelación presentado por Claro CR Telecomunicaciones S.A., corresponde a los recursos ordinarios establecidos en los artículos 342 al 352 de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 (en adelante LGAP). -----*

## **2. LEGITIMACIÓN**

*Claro CR Telecomunicaciones S.A. se encuentra legitimada para actuar en la forma en que lo ha hecho de conformidad con el artículo 275 de la LGAP. -----*

## **3. TEMPORALIDAD DEL RECURSO**

*La resolución fue notificada el 16 de diciembre del 2024 y Claro CR Telecomunicaciones S.A. recurre el acto el 20 de diciembre del 2024. -----*

*De conformidad con el artículo 346, inciso 1)<sup>2</sup>, de la LGAP, los recursos ordinarios contra el acto final se deberán interponer dentro de los 3 días siguientes a su notificación. -----*

*Del análisis comparativo entre la fecha de notificación del acto (16 de diciembre del 2024) y la interposición del recurso (20 de diciembre del 2024), con respecto al plazo de 3 días para recurrir otorgado en el artículo 346 de la LGAP se concluye que el recurso de revocatoria se presentó en tiempo. -----*

## **3. REPRESENTACIÓN**

*El recurso fue suscrito por Haidy Mora Loiza en su condición de apoderada especial administrativa de Claro CR Telecomunicaciones S.A. -----*

## **III. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA**

*A continuación, se analizan los argumentos expuestos por Claro CR Telecomunicaciones S.A. en el recurso de apelación: -----*

### **1. DE LOS REGISTROS DE CONSUMO DE DATOS MÓVILES PRESENTADOS COMO PRUEBA POR EL OPERADOR**

<sup>2</sup> Artículo 346.-1. Los recursos ordinarios deberán interponerse dentro del término de tres días tratándose del acto final y de veinticuatro horas en los demás casos, ambos plazos contados a partir de la última comunicación del acto.

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

Claro señala que existe una diferencia de criterio en relación con la valoración de los registros de detalle de llamadas (CDRs) presentados como prueba, mismos que fueron rechazados por la DGC por no cumplir con los requisitos del artículo 50 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final RPUF de la SUTEL (en adelante RPUF). Sin embargo, considera que hay una desaplicación desigual de criterios contraviniendo el principio de igualdad y seguridad jurídica. -----

Al respecto, cabe señalar que el artículo 50 inciso 2) del RPUF vigente desde el 23 de setiembre de 2023, establece que el contenido mínimo de los registros de consumo de datos móviles debe incluir la siguiente información: número telefónico origen, fecha y hora de inicio, fecha y hora de finalización, volumen de descarga y de envío, costo por kB, total de datos y monto facturado por comunicación e IMEI del terminal utilizado. -----

En este caso el operador aportó los registros de consumo de datos móviles en el servicio de la reclamante, para el periodo comprendido entre el 25 de enero y el 20 de setiembre, del 2024 (fechas para las cuales se encontraba vigente el actual RPUF); sin embargo, estos registros no cumplen con el contenido mínimo establecido, por cuanto no muestran la fecha y hora de finalización de las sesiones de datos, según se muestra a continuación:-----

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	Número telefónico de origen	Fecha de inicio (dd/mm/aaa)	Hora de inicio (hh:mm:ss)	Volumen de descarga (kb)	Volumen de envío (kb)	Costo por KB (€)	Total de datos (KB)	Monto facturado por comunicación (€)	IMEI del terminal utilizado
2	50688421294	25/01/2024	15:01:13	466,37	148,36	0	614,73	0	357829461121908
3	50688421294	25/01/2024	15:01:13	4738,24	32,3	0	4770,54	0	357829461121908
4	50688421294	25/01/2024	21:01:13	1,87	2,4	0	4,27	0	357829461121908
5	50688421294	25/01/2024	21:01:13	860,24	342,76	0	1203	0	357829461121908
6	50688421294	25/01/2024	15:01:13	29,97	13,82	0	43,79	0	357829461121908
7	50688421294	25/01/2024	15:01:13	215,26	43,83	0	259,09	0	357829461121908
8	50688421294	25/01/2024	21:01:13	68524,62	2801,48	0	71326,1	0	357829461121908
9	50688421294	25/01/2024	21:01:13	2886,33	560,64	0	3446,97	0	357829461121908
10	50688421294	25/01/2024	21:01:13	5186,38	6701,03	0	11887,41	0	357829461121908

*Imagen 1. Registros de consumo de datos móviles en el servicio de la reclamante remitidos por el operador. (NI-12499-2024)*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*La remisión incompleta de dichos registros impidió realizar un análisis a fondo de los datos consumidos durante dicho periodo. En ese sentido, el numeral 50 de referencia establece que "(...) En caso de que el operador/proveedor no presente oportunamente la información requerida, la remita incompleta o con inconsistencias, la Sutel considerará que las comunicaciones no cuentan con los registros de tasación (CDR) correspondientes y por ende no podrán ser cobradas al usuario final. (...)". --*

*Ante la falta de información en los registros de consumo, las comunicaciones no pueden ser cobradas al usuario final y en esos términos debía ser resuelto el caso concreto. No se puede considerar como válidos los registros de consumo remitidos por Claro, ya que contraviene lo dispuesto en el mencionado artículo 50. -----*

*Cabe destacar lo señalado por la DGC en la resolución RDGC-00017-SUTEL-2025 correspondiente al recurso de revocatoria, señaló lo siguiente: -----*

*"(...) Así las cosas, desaplicar el artículo 50 de referencia y considerar como válidos los registros de consumo remitidos por el operador en este procedimiento, implicaría una violación de los principios de legalidad y de inderogabilidad singular del reglamento, los cuales establecen la necesidad de que las Administraciones Públicas actúen conforme al marco jurídico existente; es decir, que todas las potestades públicas deben ejercerse de conformidad con el ordenamiento jurídico y que no es posible desaplicar una norma para una situación específica. -----*

*Estos principios se extraen de los numerales 11 y 13 de la Ley General de la Administración Pública en cuanto disponen que la Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autoricen las normas de dicho ordenamiento, sin poder derogarlas ni desaplicarlas para casos concretos. -----*

*En relación con los principios de referencia, la Procuraduría General de la República indicó lo siguiente: "(...) Siguiendo a GARCÍA ENTERRÍA Y FERNÁNDEZ el*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*fundamento de este principio no es político, concretamente: el principio de igualdad, tal y como algunos lo afirman, pues consideran que este caso se vulnera, en forma grave y evidente, el principio de igualdad. Más bien, tiene un fundamento jurídico en el principio de legalidad, ya que, si el ordenamiento jurídico no autoriza a la Administración Pública a desaplicar una norma reglamentaria a un caso concreto, de actuarse en tal sentido, se quebranta este presupuesto esencial del Estado social y democrático de Derecho (Véase GARCÍA DE ENTERRÍA y otro. Curso de Derecho Administrativo I. Madrid, Editorial Civitas, reimpresión a la 3° edición, 1980, págs. 183-186).” (Destacado intencional) -----*

*En consonancia con lo expuesto, el argumento de Claro de desaplicar el numeral 50 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final dado que supuestamente en otros casos se consideraron los CDRs válidos, debe ser rechazado. En primer lugar, por cuanto el operador no menciona los otros casos en los que supuestamente los registros de consumo fueron considerados como válidos, siendo que igualmente debe considerarse que el citado reglamento se encontraba vigente para la fecha de los hechos denunciados. Además, de conformidad con los principios de referencia, esta Superintendencia se debe someter a lo que establece el ordenamiento, por lo que no puede desaplicar dicho numeral para un caso específico. -----*

*En todo caso, tal y como se demostró en la resolución recurrida, el operador no presentó pruebas ni se refirió a los indicadores de calidad aplicables al servicio de acceso a Internet móvil para demostrar su correcto aprovisionamiento, por lo que no solo no consta prueba válida que respalde el consumo realizado, sino que además el operador no remitió prueba alguna que evidencie el adecuado funcionamiento del servicio de la reclamante.” -----*

*Por las razones expuestas se rechaza el argumento señalado por Claro. -----*

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

## 2. DE LA UBICACIÓN DE LOS PROBLEMAS DE COBERTURA DENUNCIADOS POR LA RECLAMANTE.

Señala Claro que los problemas de cobertura reportados por la reclamante no se presentan en su lugar de residencia, sino únicamente cuando está fuera del domicilio. Indica que, de acuerdo con la dirección registrada en el contrato de adhesión y tras realizar la verificación técnica, se ha comprobado que en la ubicación cuenta con la cobertura adecuada, cumpliendo con los niveles de calidad estipulados en el contrato y conforme a los parámetros establecidos por el operador. -----

Además, Claro mencionó las reclamaciones número 28999213 y 29123506, donde la usuaria presuntamente proporcionó una dirección y coordenadas que difieren de las indicadas originalmente al momento de la contratación del servicio y, además, el operador aportó el siguiente mapa, donde consta en el círculo amarillo las coordenadas señaladas por la usuaria en sus reclamos y en el círculo rojo, la casa de habitación de la reclamante, según se observa: -----

**Figura 1: Mapa de cobertura.**



Imagen 2. Imagen aportada como prueba por Claro en el recurso de revocatoria. (NI-16678-2024)

Se debe aclarar que prueba remitida por el operador y que consta en la carpeta digital NI-12499-2024, en la cual se extrae que, en los reclamos interpuestos ante Claro por la

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

usuaria, estos corresponden a problemas de calidad en su servicio que se presentaron tanto dentro de su casa de habitación como, en otras localidades, para lo cual indicó expresamente "(...) INDICA QUE RENOVÓ CONTRATO Y DESDE QUE RENOVÓ EL INTERNET LE HA PRESENTADO FALLAS DENTRO DE SU CASA (...) INDICA QUE LLEVA 15 AÑOS VIVIENDO EN LA MISMA LOCALIDAD Y QUE NUNCA LE HA PRESENTADO PROBLEMAS CUANDO DE LA CASA A OTRAS LOCALIDADES Y DEMÁS (...) (NI-12499-2024) -----

En los reclamos número 28999213, 29123506, 29569453 y 29707540, presentados por la usuaria ante el operador en fechas 5 y 23 de diciembre del 2023 y 29 de abril y 27 de mayo del 2024, respectivamente, la señora Álvarez Mohs indicó coordenadas geográficas, las cuales se muestran a continuación en las flechas rojas: -----

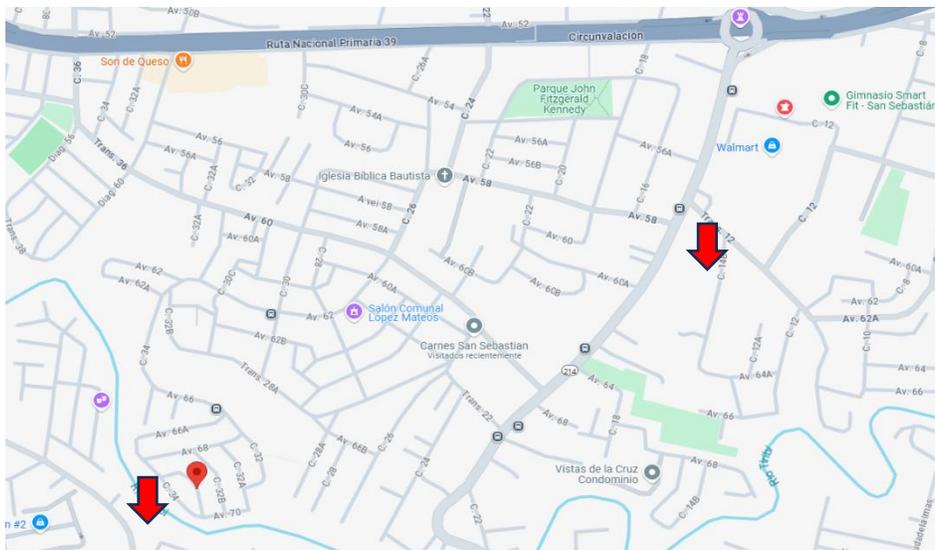


Imagen 3. Ubicaciones de las coordenadas geográficas señaladas por la usuaria en los reclamos 28999213, 29123506, 29569453 y 29707540. (NI-12499-2024)

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Asimismo, para los reclamos número 29507683, 29509457 del 17 de abril de 2024 y 29603850 del 7 de mayo del 2024, la señora Álvarez Mohs no indicó coordenadas exactas. -----*

*Por otra parte, de la prueba que consta en el expediente, se evidenció que la casa de habitación señalada por la usuaria en el contrato es “San José, San José, San Sebastián, López Mateos, del frente del supermercado Villas del Rey 125M E casa negro m/der”. --*

*Sin embargo, tal y como se indicó en la resolución recurrida, no fue posible ubicar dicha dirección con las referencias indicadas. Por tal razón, y al amparo del numeral 297 de la Ley 6227 se analizaron los mapas de cobertura móvil 3G y 4G publicados por el operador en su sitio WEB para la zona de San Sebastián, acreditando que, en dicha zona, Claro brinda cobertura de sus redes 3G y 4G con un nivel de intensidad de señal que en su mayoría permite establecer comunicaciones dentro de edificaciones y vehículos automotores, coincidente con la cobertura indicada en el contrato de suscripción como “azul”. Consecuentemente, se concluyó que los problemas de calidad experimentados por la reclamante no están asociados con falta de cobertura del servicio móvil. -----*

*A partir de lo anterior si bien en algunos reclamos presentados por la usuaria ante el operador, señaló varias ubicaciones que podrían no corresponder a su casa de habitación, lo cierto es que en otros reclamos no señaló coordenadas exactas y, en todo caso, indicó expresamente que los problemas son tanto dentro de su casa como, en otras localidades, por lo que, el argumento del recurrente consistente en que la usuaria únicamente presentó problemas de calidad en localidades distintas a su casa de habitación debe ser rechazado. -----*

*Adicionalmente, resulta pertinente agregar que, según el análisis de los mapas de cobertura efectuados en la resolución recurrida, se constató que los problemas de calidad experimentados por la reclamante no se relacionan con falta de cobertura del*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*servicio móvil, en virtud de que, en toda la zona de San Sebastián, San José, San José, el operador ofrece la cobertura a la que se obligó en el contrato de adhesión suscrito con la usuaria. -----*

*El argumento de Claro debe ser rechazado dado que no se ordenó al operador compensar a la usuaria por incumplir con la obligación de brindar la cobertura pactada en el contrato, sino que la disposición compensatoria responde a la ausencia de prueba relativa a los indicadores de calidad aplicables al servicio de acceso a Internet móvil, conforme el capítulo séptimo del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, pese a que fue requerido en el acto de apertura del presente procedimiento sumario, según el oficio 08078-SUTEL-DGC-2024 del 12 de septiembre de 2024. -----*

*Lo anterior impidió acreditar el correcto funcionamiento de dicho servicio, en perjuicio del numeral 45 incisos 5) y 13) de la Ley General de Telecomunicaciones, del artículo 20 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y de los artículos 4 inciso 5) y 11 inciso 3) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. -----*

*Por las razones expuestas se rechaza el argumento señalado por Claro. -----*

#### **IV. FIRMEZA DEL ACUERDO**

*Por disposición del artículo 56 de la Ley 6227, los acuerdos que alcance el Consejo de la Sutel deberán estar contenidos en el acta de la sesión en la que se adopten y ésta a su vez será aprobada en la sesión ordinaria siguiente. -----*

*Excepcionalmente, el Consejo de la Sutel podrá disponer la firmeza del acuerdo sin necesidad de aprobación posterior, para lo cual requerirá de la votación de dos terceras partes de la totalidad de sus miembros. -----*

*La declaratoria en firme de un acto sin aprobación posterior, supone la supresión de la posibilidad de interponer el recurso de revisión previsto en el artículo 55 de la misma Ley 6227. -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*Bajo este entendido, se sugiere valorar la conveniencia de conocer el presente informe y declarar en firme su disposición, así por tratarse de un procedimiento administrativo sujeto a plazos reducidos.* -----

**V. RECOMENDACIÓN**

*A partir de lo analizado en el presente informe, se recomienda al Consejo de la Sutel, lo siguiente:* -----

- 1. DECLARAR SIN LUGAR, el recurso de apelación interpuesto por Claro CR Telecomunicaciones S.A. en contra de la resolución número RDGC-00102-SUTEL-2024 de las 14:00 horas del 13 de diciembre de 2024, emitida por la Dirección General de Calidad.* -----
- 2. DAR por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que se adopte.*  
-----

**SEGUNDO:** Se dispone la declaratoria en firme de este acuerdo. -----

**POR TANTO,**

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

- 1. DECLARAR SIN LUGAR,** el recurso de apelación interpuesto por Claro CR Telecomunicaciones S.A. en contra de la resolución número RDGC-00102-SUTEL-2024 de las 14:00 horas del 13 de diciembre de 2024, emitida por la Dirección General de Calidad. -----
- 2. DAR** por agotada la vía administrativa -----

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

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFÍQUESE**

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

### 3.3. CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

#### 3.3.1. **Oficio del 27 de febrero del 2025, mediante el cual un grupo de funcionarios solicita información referente a las recalificaciones y reasignaciones de puestos.**

De inmediato, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio de fecha 27 de febrero del 2025, recibido de un grupo de funcionarios de la Institución, en el cual solicitan información referente a recalificaciones y reasignaciones de puestos. -----

A continuación, la exposición del tema. -----

*“Federico Chacón: Tenemos 3 oficios, más 2 que llegaron recientemente. -----*

*El primero es un oficio de varios compañeros de la SUTEL, dirigido al Consejo, del 27 de febrero, es una solicitud de información referente a las recalificaciones y a las reasignaciones de puestos. -----*

*Solicitan en la nota puntualmente una respuesta por escrito, señalando los estudios de reasignación o recalificaciones que hacen fila en la institución, las acciones a tomar, los responsables y los plazos para resolver. -----*

*Después, instruir a la Unidad Jurídica valorar las inconsistencias señaladas en el criterio jurídico sobre la aplicación del Decreto 44.408 y después instruir a Recursos Humanos que dé prioridad a este tema, para que se inicien cuanto antes los análisis de reasignaciones y reclasificaciones en los puestos. -----*

*La idea, si don Carlos y doña Cinthya están de acuerdo, sería darlo por recibido y remitirlo a la Unidad Jurídica y a la Dirección General de Operaciones, para que nos ayuden a preparar una respuesta y para su análisis. -----*

*Cinthya Arias: Yo lo único que quería..., estoy de acuerdo con esa acción, pero me parece que debe ser una instrucción prioritaria. Recordemos que el tema de las reasignaciones*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*también debemos considerarlo para el presupuesto 2026 y de lo que recuerdo del año 2024, había una cantidad importante de reasignaciones solicitadas y esto es importante que lo atendamos. Anteriormente no se había podido atender por un tema presupuestario, por un tema de la regla fiscal y de algunos elementos relacionados con la Ley de Contratación Pública. -----*

*Pero ciertamente ya hemos visto que la ARESEP ha realizado reasignaciones. Hay una lista grande dentro de la SUTEL que no ha sido atendida, ni en positivo ni en negativo, lo cual a todas luces refleja que hay una carga de trabajo mayor a la normal o una carga de trabajo mal distribuida. -----*

*Esas son posibilidades, no digo que así sea, pero realmente sí requiere una atención urgente de la institución y urgente también de tener los criterios correspondientes, que bueno son estos que está solicitando el grupo de funcionarios. -----*

*Entiendo que la solicitud de la Unidad Jurídica algo ya había requerido a la Unidad de Recursos Humanos. Entonces sería bueno verificarlo también antes de pedir algo adicional a la Unidad Jurídica. -----*

**Federico Chacón:** *De acuerdo, gracias doña Cinthya. Entonces, si están de acuerdo con la recomendación de solicitarle la revisión lo más pronto posible a la Dirección de Operaciones y a la Unidad Jurídica, entonces lo damos por recibido”. -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el documento conocido y lo comentado al respecto, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

**ACUERDO 007-012-2025**

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

1. Dar por recibido el oficio del 27 de febrero del 2025, mediante el cual un grupo de funcionarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones presenta una solicitud de información referente a recalificaciones y reasignaciones de puestos. -----
2. Trasladar el oficio mencionado en numeral 1, a la Dirección General de Operaciones y la Unidad Jurídica, para su valoración y elaboración de la respuesta a los funcionarios. -----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFIQUESE**

**3.3.2. Oficio DH-DEED-0252-2025 del 3 de marzo del 2025 mediante el cual la Defensoría de los Habitantes solicita información sobre las estafas modalidad SIM swapping.**

La Presidencia presenta al Consejo el oficio DH-DEED-0252-2025, del 03 de marzo del 2025, mediante el cual la Defensoría de los Habitantes solicita información al Consejo sobre el tema de las estafas modalidad SIM swapping.-----

De inmediato la exposición del tema. -----

*“Federico Chacón: Después tenemos el oficio DH-DEED-0252-2025, con fecha 03 de marzo, suscrito por la señora Defensora de los Habitantes doña Angie Cruickshank, en que nos solicita información sobre las estafas modalidad SIM swapping. -----*

*Entonces lo damos por recibido y lo remitimos a la Dirección General de Calidad, para atender oportunamente las preguntas que ahí nos plantean. -----*

*Doña, Cinthya, don Carlos, de acuerdo”. -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio DH-DEED-0252-2025, del 03 de marzo del 2025 y lo comentado al

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

respecto, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

#### **ACUERDO 008-012-2025**

1. Dar por recibido el oficio DH-DEED-0252-2025, del 03 de marzo del 2025, mediante el cual la Defensoría de los Habitantes solicita información sobre el tema de las estafas modalidad SIM swapping. -----
2. Trasladar el oficio DH-DEED-0252-2025 a la Dirección General de Calidad para su atención. -----

#### **ACUERDO FIRME**

#### **NOTIFIQUESE**

#### ***3.3.3. Invitación del señor Steven Guerrero Cluster Manager del Téikiq Clúster de Innovación TIC en la Zona Norte, al Día de la Aceptación Universal, evento clave para la transformación digital en Costa Rica”.***

De inmediato, la Presidencia presenta para consideración del Consejo la invitación recibida del señor Steven Guerrero, Clúster Manager del Téikiq Clúster de Innovación TIC en la Zona Norte, para participar en el Día de la Aceptación Universal, evento clave para la transformación digital en Costa Rica. -----

A continuación, la exposición del tema. -----

***Federico Chacón:*** Después tenemos también una invitación que nos envía el señor Steven Guerrero, del Clúster Manager de Téikiq Cluster de Innovación TIC, en la zona norte, para participar en el día de la aceptación universal. Es un evento clave para la transformación digital de Costa Rica. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*En el correo que le dirigen a doña Cinthya, señalan que sería de especial provecho esta jornada, porque es todo el día, que fueran funcionarios o compañeros de la Dirección de Tecnologías, porque entiendo que es un tema de servicio de acceso universal, pero es todo lo vinculado al acceso y a la comunicación de las páginas de Internet y la tipografía que se usa entre los diferentes idiomas. -----*

*Entonces sería dar por recibida la invitación, agradecerles mucho la invitación y remitirlo para su valoración a la Dirección de Tecnologías de Información, si están de acuerdo con eso o consideran que se debe extender la invitación a otra persona, o doña Cinthya, que si quiera asistir también, porque va dirigido a ella. -----*

**Cinthya Arias:** *No, yo más bien nunca había tenido una relación con ellos. Lo único que quería era verificar qué día era. -----*

**Federico Chacón:** *El 27 de marzo. -----*

**Cinthya Arias:** *Está bien. Es para que haya tiempo de que se organicen en TI. -----*

**Federico Chacón:** *Y que lo valoren, también porque es en Atenas y es una jornada de todo un día. A lo mejor podría ser que vayan a alguna parte de la actividad o lo más atinente a lo que es SUTEL. -----*

*Entonces lo damos por recibido, les agradecemos y lo remitimos a TI para que valore su asistencia". -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en la invitación conocida y lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

**ACUERDO 009-012-2025**

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

1. Dar por recibida la invitación del señor Steven Guerrero, Clúster Manager del Téikiq Clúster de Innovación TIC en la Zona Norte, al Día de la Aceptación Universal, evento clave para la transformación digital en Costa Rica. -----
2. Trasladar la invitación mencionada en el numeral anterior a la Dirección General de Operaciones y a la Unidad de Tecnología de la Información para su atención. -----
3. Agradecer al señor Steven Guerrero Clúster Manager del Téikiq Clúster de Innovación TIC en la Zona Norte, por la invitación a esta Superintendencia. -----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFIQUESE**

***3.3.4. Invitación de ASIET y la GSMA para que Federico Chacón, participe en Congreso Latinoamericano de Transformación Digital (CLTD), que se llevará a cabo los días 28 y 29 de mayo del 2025, junto al M360 LATAM de la GSMA en Ciudad de México.***

La Presidencia presenta al Consejo la invitación recibida de los señores Maryleana Méndez Jiménez, Secretaria General de ASIET y Lucas Gallitto, Director para América Latina de la GSMA, para que el señor Federico Chacón Loaiza participe en el Congreso Latinoamericano de Transformación Digital (CLTD), que se llevará a cabo los días 28 y 29 de mayo del 2025, junto al M360 LATAM de la GSMA en Ciudad de México. -----

De inmediato la exposición de este asunto. -----

*“Federico Chacón: Después, acá tenemos también 2 invitaciones que nos habían llegado con anterioridad y que lo habíamos comentado, pero de momento queremos darlo por recibido. -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*La primera es una invitación que suscribe la GSMA y ASIET, doña Maryleana Méndez como Secretaria General de ASIET y don Lucas Gallito, como Director para América Latina de la GSMA. -----*

*Es una invitación que se me dirige para participar en el Congreso Latinoamericano de Transformación Digital, que tendrá lugar de manera presencial en Ciudad de México, el 28 y 29 de mayo y explica sobre el evento y las jornadas que ahí se realizan. -----*

*De momento solo lo vamos a dar por recibido y agradecer la invitación y lo que comentábamos ayer, que vamos a revisar pronto la plantilla de todas las actividades que tenemos pendientes de ver, para ver si se puede atender y quién podría ir. Sería nada más darlo por recibido". -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en la invitación recibida y lo comentado sobre el particular, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

### **ACUERDO 010-012-2025**

1. Dar por recibida la invitación de los señores Maryleana Méndez Jiménez, Secretaria General de ASIET y Lucas Gallito, Director para América Latina de la GSMA, para que el señor Federico Chacón Loaiza, Presidente del Consejo, participe en el Congreso Latinoamericano de Transformación Digital (CLTD), que se llevará a cabo los días 28 y 29 de mayo del 2025, junto al M360 LATAM de la GSMA en Ciudad de México. -----
2. Dejar establecido que el Consejo estará designando a la persona que estaría participando en el Congreso Latinoamericano de Transformación Digital (CLTD). -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

3. Agradecer a los señores Maryleana Méndez Jiménez, Secretaria General de ASIET y Lucas Gallitto, Director para América Latina de la GSMA la invitación a esta Superintendencia para participar en el Congreso mencionado anteriormente. -----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFIQUESE**

**3.3.5. Correo electrónico del 10 de marzo del 2025, mediante el cual el señor Oscar Giovanni León Suárez, Secretario Ejecutivo de la CITEL, invita a la segunda sesión "Implementación de las recomendaciones sobre mejores prácticas en mejora regulatoria".**

Seguidamente, la Presidencia expone al Consejo el correo electrónico del 10 de marzo del 2025, mediante el cual el señor Oscar Giovanni León Suárez, Secretario Ejecutivo de la CITEL, invita a la segunda sesión "Implementación de las recomendaciones sobre mejores prácticas en mejora regulatoria". -----

A continuación, la exposición del tema. -----

**"Federico Chacón:** Tenemos también un correo electrónico que lo dirigen de CITEL el viernes 07 de marzo a doña Cinthya. -----

*Es una invitación que suscribe el Secretario Ejecutivo de CITEL, don Óscar Giovanni León Suárez, para participar en una sesión vinculada a la Relatoría de mejora regulatoria del grupo de trabajo de políticas y regulación del CCP 1, que es una sesión virtual para la discusión de la Guía para la mejora de la implementación de las recomendaciones sobre mejores prácticas en mejora regulatoria.* -----

*Esta sesión está programada para el 18 de marzo, de 2:00 a 3:00 de la tarde, hora de Washington.* -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Entonces, la damos por recibido y me corrigen mis compañeros o doña Ivannia, que esto lo atiende la gente de la Dirección General de Calidad usualmente, verdad Ivannia. -----*

***Ivannia Morales:** Buenos días para todos. Sí, en esta ocasión vamos a contar con el apoyo de don Jorge Brealey, que nos ha estado ayudando en este tema, nos ha ayudado en la revisión y ya confirmamos y efectivamente, esos temas usualmente los atiende la Dirección General de Calidad, pero es un tema específico en el que don Jorge nos ha estado apoyando y ya estamos coordinados. -----*

***Federico Chacón:** Perfecto. Entonces lo damos por recibido y luego se lo remitimos a Calidad, a doña Ivannia y a don Jorge para la atención y también la solicitud de que nos cuenten después los resultados y cualquier apoyo que se requiera. -----*

*Entonces lo damos por recibido. ¿Esa es la correspondencia que teníamos, verdad? ¿Luis? No nos faltó nada. -----*

***Luis Cascante:** No señor, solo esos 2". -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el documento conocido y lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

### **ACUERDO 011-011-2025**

1. Dar por recibido el correo electrónico del 10 de marzo del 2025, mediante el cual el señor Oscar Giovanni León Suárez, Secretario Ejecutivo de la CITEI, invita a la segunda sesión “*Implementación de las recomendaciones sobre mejores prácticas en mejora regulatoria*”.-- -----

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

2. Trasladar el correo electrónico mencionado en el numeral 1, a la Dirección General de Calidad y a los señores Ivannia Morales Chaves y Jorge Brealey Zamora, Asesores del Consejo, para su atención. -----

## ACUERDO FIRME

## NOTIFIQUESE

### ARTÍCULO 4

#### ÓRGANO SECTORIAL DE COMPETENCIA

##### 4.1. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMPETENCIA

##### 4.1.1. ***Opinión sobre los pliegos de condiciones de las contrataciones 2023XE- 000023-0000400001 y 2023XE-000024-0000400001 impulsadas por el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.***

***Ingresa a sesión la señora Deryhan Muñoz Barquero, para el conocimiento de los temas de la Dirección a su cargo.***

La Presidencia continúa con el orden del día y presenta al Consejo el informe emitido por la Dirección General de Competencia mediante el oficio 01765-SUTEL-OTC-2025, del 27 de febrero del 2025, en el cual rinde su “***OPINIÓN SOBRE LOS PLIEGOS DE CONDICIONES DE LAS CONTRATACIONES 2023XE-000023-0000400001 Y 2023XE-000024-0000400001 IMPULSADAS POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PARA EL ROBUSTECIMIENTO DE REDES 3G, 4G Y LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RED 5G***”.-----

De inmediato la exposición del tema. -----

***“Federico Chacón: Entonces, seguimos con Competencia, llamamos a doña Deryhan, por favor.*** -----

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

**Luis Cascante:** Listo ahí está doña Deryhan. -----

**Deryhan Muñoz:** ¿Buenos días, ¿cómo están?-----

**Federico Chacón:** Hola doña Deryhan, todo bien, buenos días. Vamos a empezar con la opinión sobre los pliegos de las contrataciones del Instituto Costarricense de Electricidad.

**Deryhan Muñoz:** La Dirección General de Competencia, mediante el oficio 01765-SUTEL-OTC-2025 y en cumplimiento de lo que le solicitó el Consejo de la SUTEL, remitió para valoración un análisis con relación a una denuncia que es trasladada por parte de la Contraloría General de la República, en particular por el señor Rafael Picado López, para el análisis respectivo por parte de la SUTEL. -----

La denuncia versa en específico sobre una contratación específica para el despliegue de redes de tecnologías 3G y 4G, por parte del Instituto Costarricense de Electricidad. -----

Después de la valoración que hace la Dirección General de Competencia, se considera que además de lo que está indicado en la denuncia específica, hay otra contratación relacionada con esta, que resulta también atinente analizar. -----

El primer elemento que es importante tener en consideración es la remisión que se hace de la denuncia interpuesta, porque en el marco de las facultades en materia de competencia está todo lo relativo a la investigación y sanción de conductas contrarias a la normativa de competencia, pero es importante tener en consideración que para que proceda el inicio de una investigación, la ley también dispone no solo una serie de presupuestos con relación específicamente a la denuncia, sino que adicionalmente, una serie de elementos mínimos que hagan presumir que los hechos que se están denunciando, en este caso ante la SUTEL, efectivamente podrían enmarcarse dentro de una de los tipos legales o figuras sancionatorias que dispone la Ley General de Telecomunicaciones, en este caso, bien sea

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*en el artículo 53 o en el artículo 54, que son los que definen los tipos sancionatorios para el caso de prácticas monopolísticas absolutas y prácticas monopolísticas relativas. -----*

*Teniendo esto en consideración, se hace una valoración preliminar del escrito que traslada la Contraloría y se considera que hay una improcedencia de dar inicio a un procedimiento para la investigación y sanción de conductas, en el caso específico, por 2 elementos que tienen que ver con lo que acabo de explicar. -----*

*El primero es que se determina que en este caso las conductas o los comportamientos que se están poniendo en consideración de la SUTEL para su investigación, no corresponden propiamente a prácticas monopolísticas que estén tipificadas dentro de la Ley General de Telecomunicaciones. -----*

*Entonces, que desde esta perspectiva no resulta procedente dar trámite a la denuncia con relación a la petitoria expresa de determinar si hay alguna práctica monopolística con relación al trámite de esas contrataciones públicas, en específico porque de los hechos no se evidencian elementos que justifiquen o que ameriten que al menos a modo de indicio, hagan prever que se pueda haber infringido alguno de los tipos legales. -----*

*Amén de eso, se reconoce en el criterio técnico que el Consejo tiene a la vista que hay una serie de conductas que pueden realizar tanto los agentes económicos como las administraciones públicas, que si necesariamente llegar a constituir una práctica monopolística, por no constituir, por no encajar, dentro de un tipo legal específico, sí pueden constituir restricciones al proceso competitivo y al funcionamiento de los mercados. -----*

*En este marco es que se considera que en relación con el escrito que traslada la Contraloría, lo pertinente es hacer uso de las facultades con las que cuenta la SUTEL para abordar este tipo de restricciones que pueden establecer a la competencia, que tienen que ver más directamente con un tema de promoción y abogacía, que entendemos que no tiene*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*un factor que lo haga mandatorio para quien lo recibe, pero al menos es un elemento que permite visibilizar que la práctica que se está llevando a cabo podría mejorarse desde el punto de vista competitivo.-----*

*Podrían tomarse algunas previsiones que hacen que el proceso pueda no resultar más favorable a la competencia, en este caso específico y en concordancia con otros elementos que la Contraloría ya había puesto en conocimiento de la SUTEL previamente, ante lo que nos encontramos es una situación de concentración en materia de contrataciones públicas y aquí hay que diferenciar 2 elementos.-----*

*Esto es un tema que la Dirección ha tratado ya en reiteradas otras ocasiones con la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, que es el rector a partir de la Autoridad de Contratación Pública, el tema de contratación administrativa, que hay conductas que pueden ser restrictivas de la competencia, pero que están contenidas o son permitidas dentro del marco normativo de contratación pública.-----*

*Entonces hay que poder diferenciar estos 2 elementos, cuando estamos ante una situación que puede ser de ilegalidad o no y en el caso de la contratación pública, sí que hay muchas y ahora lo vamos a ver en uno de los siguientes temas, hay muchos elementos que pueden restringir la competencia, pero la Ley de Contratación los habilita de esa manera y en ese sentido, lo más que puede hacer SUTEL, que es lo que se está haciendo en este caso, es proponerles a las administraciones contratantes, tomar una serie de previsiones para que puedan promover procesos más favorables a la competencia.-----*

*En el caso específico que tenemos ante nosotros, básicamente lo que se le está recomendando en este caso a la administración contratante, sobre la cual se considera que hay una concentración en materia de compras públicas, es que tome en consideración las recomendaciones que ya habían sido emitidas por la SUTEL en otros momentos.-----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*En particular en lo que tiene que ver con el Manual de Buenas Prácticas para la Contratación de Servicios de Telecomunicaciones, que si bien entendemos es para contratar servicios de telecomunicaciones y en este caso estamos hablando de equipos tecnológicos, lo cierto es que esas buenas prácticas son generales y también pueden aplicar al caso específico que tenemos, que tiene que ver con el tema de los equipos.-----*

*En particular las recomendaciones tienen que ver en 3 puntos específicos asociados a los requisitos de admisibilidad que se están estableciendo, también a las especificaciones técnicas de los bienes o servicios que van a adquirir y finalmente, a la evaluación propia de las ofertas, porque en estos 3 puntos del proceso de contratación pública se ha determinado que una administración puede establecer en admisibilidad, requisitos innecesarios o por ejemplo, certificaciones específicas, que no tienen ninguna justificación de por qué no abrirlo a otros tipos de certificaciones, etcétera, que se convierten en un primer elemento que impide la participación de más competidores. -----*

*Igual, con relación a las especificaciones técnicas que sean generales en términos de lo que se quiere adquirir y no específicas en términos del bien o servicio específico que me puede ofrecer una compañía, que lo que busquen es satisfacer la necesidad de la administración pública, no comprar un servicio o bien específico ofrecido por una marca. --*

*Finalmente, en la evaluación de ofertas para que no se establezcan también mecanismos que lo que busquen es trasladar requisitos de la parte admisibilidad a la parte de calificación, con el objetivo de favorecer a determinados participantes dentro del proceso de administración. -----*

*La Dirección General de Competencia hizo una valoración en específico de los elementos que estaban contenidos, también dentro de las contrataciones 2023XE-000023-0000400001 y 2023XE-000024-0000400001 impulsadas por el ICE para el robustecimiento redes 3G, 4G y la implementación de la red 5G. -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Hay algunos elementos dentro de los requisitos que están contenidos en esos pliegos que sí parecen evidenciar que fueron establecidos dentro de esos procesos de contratación pública, disminuir la libre concurrencia que podrían haber tenido esos procesos al circunscribirlo de algún modo a cuestiones que podía ofrecer un operador en específico. -*

*Entonces esos elementos se abordan aquí específicamente, eran cuestiones que estaban establecidas en la parte de requisitos generales, en el punto 1.3 y en el punto 1.8.-----*

*Por ejemplo, la exigencia específica de soluciones de un fabricante, que ya hay de algún modo, una definición de que lo que se quiere contratar no se está resolviendo la necesidad, sino que efectivamente ya se está poniendo cuál es el sistema específico que ofrece una empresa.-----*

*Además de determinados elementos de compatibilidad directa con lo que ya se tenía con el ICE y uno puede entender que por un tema de funcionamiento e interconexión de todas las redes que tiene el ICE, es necesario que exista interoperabilidad, pero existen elementos de software que, según lo que analizó nuestro ingeniero, puede garantizar la compatibilidad indirecta de los equipos sin la necesidad de que se exija que sea una compatibilidad directa, como se estaba solicitando.-----*

*Entonces, se consideraba que estos requisitos en específico generaban un elemento de exclusión a otros fabricantes, limitando la competencia en específico dentro de esos pliegos.-----*

*Igualmente, se solicitaban certificaciones específicas de un fabricante, no dejando abierto la posibilidad de que se tuvieran certificaciones de la misma validez, pero de diferentes fabricantes.-----*

*Entonces se consideró, en términos generales, que estos requisitos podían implicar que solamente una empresa tuviera la capacidad de satisfacerlos y aunque se trataba de un*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*proceso en principio, por su diseño, por el tipo de proceso concursal abierto, los requisitos que estaban establecidos tenían la capacidad de excluir a otros participantes dentro del proceso de contratación que estaba haciendo el ICE. -----*

*Entonces, como les mencionaba, se hacen estas recomendaciones para que sean tomadas en cuenta a futuro en otros procesos de contratación pública por parte de la administración contratante, es decir, el ICE, para que los pueda tener en consideración, elabore pliegos de condiciones, que puedan priorizar la participación de múltiples fabricantes, asegurando los requisitos de interoperabilidad que puedan también favorecer participación de múltiples oferentes, que se adopten estándares abiertos y universales, que permitan la integración de soluciones de diversos proveedores y que valoren la proporcionalidad de los requisitos que están solicitando, en cuanto a la experiencia para poder incentivar la entrada de nuevos competidores.-----*

*Un punto importante con relación al escrito que remite la Contraloría y es que en la petitoria del denunciante hay 2 elementos, uno tiene que ver con el tema de la investigación, que bueno, ya lo hemos abordado, que no se procede y cuáles son las facultades alternativas que se estarían recomendando utilizar en su lugar. -----*

*Pero también solicita que se valore si la Auditoría del ICE ha sido diligente en auditar las contrataciones adjudicadas a una determinada empresa en cuestión y aquí sí se aborda dentro del escrito, que esta segunda solicitud no es una facultad que encaje dentro de las competencias legales que tiene la SUTEL, que en este caso específico están restringidos al tema de competencia, bien sea usando facultades de aplicación de la normativa o de promoción de la competencia, pero que este tema específico no se aborda dentro de esta respuesta que se estaría dando, porque excede las facultades legales que tiene la SUTEL.*

*La SUTEL ya en otros procesos específicos ha dejado claro que en materia de contratación pública, las facultades en materia de legalidad que le atañen no le permiten entrar a hacer*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*una valoración de otros temas específicos en la materia, porque eso ya corresponde a una competencia legal de otros entes públicos. -----*

*Entonces eso nada más como un elemento para abordar las 2 petitorias específicas del denunciante y a partir de eso, lo que se le recomienda al Consejo de la SUTEL es dar por recibido y aprobar el informe 01765-SUTEL-OTC-2025. -----*

*Emitir opinión sobre los pliegos de condiciones ya mencionados. -----*

*Comunicar al denunciante, que es el señor Jorge Arguedas Mora, a la Contraloría General de la República y al ICE, como institución promovente de los procedimientos contratados, este informe. -----*

*Hacer saber al ICE que las opiniones de SUTEL en materia de Competencia no tienen un efecto vinculante, pero sí se va a apartar de ellas, que corresponde en el plazo de 30 días naturales, indicar los motivos por los que se va a apartar. -----*

*Entiendo que en el acuerdo hay un pequeño error, porque al inicio dice dar por recibo y aprobar el presente informe, tiene que referirse al informe específico, eso nos lo había hecho notar en la sesión anterior doña Ana Rodríguez. -----*

*Entonces la corrección del borrador de acuerdo, se le remitiríamos a Luis para ajustar esos puntos. -----*

**Federico Chacón:** *Muy bien, muchas gracias, doña Deryhan. ¿Alguna consulta o comentario, doña Cinthya, don Carlos? -----*

**Cinthya Arias:** *No, de mi parte está bastante claro y muy bien la explicación de doña Deryhan sobre lo atinente a nuestras competencias. Muchas gracias por la explicación detallada. -----*

**Federico Chacón:** *¿Don Carlos? -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

**Carlos Watson:** Muchas gracias Deryhan por la explicación, tal vez posteriormente sí me gustaría una reunión con el grupo de trabajo suyo para ver estos temas un poco más a profundidad, en los cuales nosotros no tenemos que emitir opinión, o sea, no nos compete el nivel de ley, pero se opina sobre el tema a profundidad como para entender un poco la dinámica del departamento y demás. -----

**Deryhan Muñoz:** Con gusto, don Carlos. Nosotros sí tenemos competencia legal para emitir opinión sobre pliegos de condiciones, pero que versen exclusivamente sobre temas de competencia, otras cuestiones no, si era el procedimiento específico, si se superó la cuantía y se debió haber usado otro tipo de procedimiento, ese tipo de cuestiones no nos competen, podemos emitir opinión, pero solo sobre materia de competencia. -----

**Carlos Watson:** Perfecto gracias Deryhan. -----

**Federico Chacón:** Listo, doña Deryhan, entonces lo procedemos a votar en firme, para que se pueda remitir a las partes que se ha indicado, a la Contraloría, al señor Arguedas y al ICE". -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 01765-SUTEL-OTC-2025, del 27 de febrero del 2025 y la explicación brindada por la señora Muñoz Barquero, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

## **ACUERDO 012-012-2025**

### **CONSIDERANDO:**

1. Que la Ley 8642 en su artículo 52 dispone un Régimen sectorial de competencia para la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones,

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

correspondiéndole a la SUTEL entre otras facultades, promover los principios de competencia en el mercado nacional de las telecomunicaciones y emitir opiniones en materia de competencia y libre concurrencia con respecto a leyes, reglamentos, acuerdos, circulares y demás actos administrativos relacionados con el sector de las telecomunicaciones y redes que sirvan de soporte a los servicios de radiodifusión sonora y televisiva. -----

2. Que el artículo 2 de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia, Ley 9736, dispone que la SUTEL es la autoridad sectorial encargada de la defensa y promoción de la competencia y libre concurrencia en el sector de telecomunicaciones y redes que sirvan de soporte a los servicios de radiodifusión sonora y televisiva de acceso libre, según se establece en el artículo 29 y en el capítulo II del título III de la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones, de 4 de junio de 2008 y sus reglamentos. -----
3. Que el artículo 20 de la Ley 9736 establece que la SUTEL realizará actividades de promoción y abogacía de la competencia con el objetivo de fomentar e impulsar mejoras en el proceso de competencia y libre concurrencia en el mercado; eliminar y evitar las distorsiones o barreras de entrada, así como aumentar el conocimiento y la conciencia pública sobre los beneficios de la competencia. -----
4. Que la citada Ley 9736 establece en su artículo 21 que la SUTEL podrá emitir opiniones y recomendaciones en materia de competencia y libre concurrencia, de oficio o a solicitud de parte sobre la promulgación, modificación o derogación de leyes, cuyos elementos puedan obstruir el principio de competencia y libre concurrencia, sin que dichas opiniones resulten vinculantes. -----
5. Que entre los actos sobre los cuales puede emitir opinión la SUTEL se encuentran los pliegos de condiciones de contratación pública. -----
6. Que esta Opinión se emite en el marco de las facultades de abogacía y promoción de la competencia con que cuenta la SUTEL en el marco de la Ley 9736, y la misma busca

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

impulsar mejoras en el proceso de competencia y libre concurrencia en el mercado de las telecomunicaciones, eliminar y evitar distorsiones al funcionamiento de los mercados de telecomunicaciones y aumentar el conocimiento sobre los beneficios de la competencia, y no pretende realizar una valoración de temas específicos de la materia de contratación administrativa en relación con los procedimientos de contratación 2023XE-000023-0000400001 y 2023XE-000024-0000400001 promovidos por el Instituto Costarricense de Electricidad, lo cual corresponde a una competencia legal que recae sobre otros órganos públicos. -----

7. Que el artículo 8 inciso f) de la actual Ley General de Contratación Pública, Ley 9986, establece que en los procedimientos de contratación pública se respetará el Principio de igualdad y libre concurrencia en el que se dará un trato igualitario a todos los oferentes, se procurará la más amplia competencia y se invitará a potenciales oferentes idóneos. No se podrán establecer restricciones injustificadas a la libre participación ni incluir ninguna regulación que impida la libre competencia entre los oferentes. -----
8. Que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en su *“Recomendación del Consejo sobre Contratación Pública”*, recomienda, entre otros elementos, que se *“hagan accesibles las oportunidades de concurrir a la contratación pública a los potenciales competidores sin importar su tamaño o volumen”*. -----
9. Que el 12 de febrero del 2025, vía correo electrónico (NI-01835-2025), el señor Rafael Picado López, Gerente de Área de la Contraloría General de la República, mediante oficio DFOE-DEC-0364 trasladó a la SUTEL una denuncia con sus respectivos archivos, para que: *“[...] sean valorados por esa Superintendencia, y de ser el caso, se ejecuten todas las acciones correspondientes para su debida e integra atención, en el marco de sus competencias.”* (NI-01835-2025, pág. 2) -----
10. Que el 20 de febrero del 2025 el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 018-009-2025, el cual fue notificado a la DGCO el 25 de febrero del 2025, aprobó lo siguiente: -----

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*“1. Dar por recibido el oficio DFOE-DEC-0364 del 10 de febrero de 2025, mediante el cual la Contraloría General de la República remite una denuncia en la cual se expone la contratación llevada a cabo mediante el proceso 2023XE-000024-0000400001, sobre la adquisición de bienes compatibles con la marca HUAWEI.  
 2. Trasladar el oficio DFOE-DEC-0364 a la Dirección General de Competencia para que lleven a cabo una revisión de los riesgos en los procesos de contratación efectuados y a la Dirección General de Calidad para que analicen lo relativo a las normas de ciberseguridad e informen lo que corresponda al Consejo en una próxima sesión.” (Lo resaltado no pertenece al original) -----*

11. Que el 27 de febrero del 2025, mediante oficio 01765-SUTEL-OTC-2025, la Dirección General de Competencia (DGCO) de la SUTEL rindió formal criterio sobre sobre los pliegos de condiciones de las contrataciones 2023XE-000023-0000400001 y 2023XE-000024-0000400001 impulsadas por el Instituto Costarricense de Electricidad para el robustecimiento de redes 3G, 4G y la implementación de la red 5G, en relación, exclusivamente, sobre si la propuesta de Ley genera o no restricciones anticompetitivas, que afecten la eficiencia en los mercados de telecomunicaciones. -----
12. Que en este informe 01765-SUTEL-OTC-2025 se señaló en específico los siguientes elementos que pudieran resultar restrictivos de la competencia: -----

*“El pliego de condiciones de las redes 3G y 4G LTE (2023XE-000024-0000400001) establece explícitamente que todos los bienes ofertados deben ser compatibles e interoperables con los equipos Huawei existentes en la red móvil del ICE, lo cual plausiblemente puede encontrar fundamento técnico en la operación actual de red por medio de equipos de la marca referida, pero agrega que esta compatibilidad debe ser directa y que no puede haber intervención de ningún software o elemento adicional (Sección 1. Requerimientos Generales, punto 1.3, página 17), sin señalarse*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

**una justificación sobre el porqué esta compatibilidad no puede alcanzarse por uno de estos medios.** -----

*En línea con lo anterior, además se exige que el sistema MAE<sup>3</sup> (MBB Automated Engine), que es una solución del fabricante Huawei, gestione todos los bienes adquiridos (Sección 1. Requerimientos Generales, punto 1.8, página 17).* -----

*Estas restricciones tienen un alto potencial de exclusión hacia otros fabricantes con lo que se fomenta el establecimiento de un ecosistema tecnológico cerrado, limitando la competencia y la flexibilidad tecnológica. ---*

*De la misma forma se exigen certificaciones específicas del fabricante Huawei, tanto para los bienes ofertados como para los distribuidores autorizados en Costa Rica (Sección 2. Condiciones de carácter obligatorio del oferente, puntos 2.7 y 2.8, página 3).* -----

*Sobre el tema de las certificaciones la Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM) ha reconocido que “En ocasiones, la Administración Pública o las mismas instituciones establecen normas o condiciones, tales como reglamentos técnicos, demostraciones de bioequivalencia, cumplimiento de certificaciones u otros que impiden o dificultan la participación de otras empresas en un concurso, que en ocasiones están plenamente justificados, sin embargo en otros casos, pueden tener el objeto o el efecto de que una sola empresa los satisfaga, y conectora de que no tiene competencia, establece precios mucho más altos en la oferta”<sup>4</sup>, a su*

---

<sup>3</sup> Huawei. MAE-e Motor de automatización inalámbrico. Recuperado el 24 de febrero del 2025 del sitio web: <https://e.huawei.com/mx/products/wireless/service-system/mae-e>

<sup>4</sup> COPROCOM. (2019). *Guía de contratación administrativa y competencia*. Costa Rica.

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

vez sobre el particular la SUTEL<sup>5</sup> ha indicado: “La comprobación de ciertos elementos no debe estar condicionada a certificaciones asociadas a una entidad en concreto o a una única forma”. -----

Por otro lado, el pliego solicita experiencia previa en la instalación de equipos en la red móvil del ICE (mínimo de dos años), lo cual podría excluir a oferentes que no hayan trabajado previamente con esta marca, reforzando la exclusividad hacia un único proveedor y limitando la entrada de nuevos potenciales oferentes a este concurso. Al respecto la SUTEL<sup>6</sup> ha indicado: “Como regla general, los oferentes idóneos se deben identificar en función de la capacidad que posean para cumplir con el servicio requerido, no en función de características propias, tales como años de operación, lugar de origen, forma jurídica, entre otros.” -----

Por otra parte, el pliego de condiciones sobre la red 5G (2023XE-000023-0000400001) establece las especificaciones de los equipos que pretende adquirir y señala de forma lógica, que los sistemas deben interoperar con las redes actuales del ICE, particularmente con la tecnología 4G LTE existente y las interfaces estándar definidas por el 3GPP. Aunque no menciona directamente una marca específica, el hecho de que la red 4G LTE esté basada en tecnología desarrollada por Huawei, como se observa en los puntos anteriores, podría demandar mayores esfuerzos para que potenciales proveedores distintos a este presenten ofertas competitivas que puedan garantizar la interoperabilidad con los equipos de ese fabricante. -----

---

<sup>5</sup> SUTEL. (2023). *Manual de buenas prácticas para la contratación de servicios de telecomunicaciones*. Costa Rica.

<sup>6</sup> Ídem.

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

Además exige a los oferentes demostrar amplios despliegues internacionales (70 despliegues o 7,000 gNBs en operación) y **experiencia en regiones específicas** como “países soberanos” de América, **definiendo densidades poblacionales**, bandas de frecuencia específicas y potencias de sus radios (Capítulo III, Sección 1. Experiencia requerida para las redes 5g nr (ng-ran) sa, core 5g sa y equipos de transporte backhaul, punto 1.1.1, página 37). Es claro que **este tipo de requisitos favorece a un número muy reducido de proveedores** establecidos, pudiendo desincentivar la entrada de nuevos competidores, especialmente empresas emergentes con capacidades innovadoras. -----

Visto lo anterior en su conjunto, se observa que **los pliegos de condiciones bajo análisis pueden contribuir a reforzar un ecosistema basado en la tecnología de un único proveedor donde los incentivos para que otros proveedores ofrezcan soluciones innovadoras se vean reducidos**. Esto es particularmente relevante en un mercado como el de las telecomunicaciones, donde la innovación continua es fundamental para satisfacer las demandas de los consumidores y las necesidades del mercado. Ello pues en el contexto de contratación pública, la promoción de la competencia y la libre concurrencia son piezas vitales, que en el entorno de las telecomunicaciones idealmente deben desarrollarse bajo condiciones de acceso abierto y competitivo”. (Lo destacado es intencional). -----

13. Que dicho informe indica la pertinencia de poner en conocimiento del ICE las siguientes buenas prácticas como mecanismo para promover procesos de compras públicas favorables a la competencia y la libre concurrencia: -----

**“En relación con los requisitos de admisibilidad**

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*En toda contratación es necesario un filtro inicial que permita identificar al oferente en capacidad de brindar el servicio con la calidad y funcionalidad requerida, de aquellos que no. Sin embargo, se debe tener especial cuidado con introducir limitaciones que reduzcan el número de oferentes apropiados. -----*

*Como regla general, los oferentes idóneos se deben identificar en función de la capacidad que posean para cumplir con el servicio requerido, no en función de características propias, tales como años de operación, lugar de origen, forma jurídica, entre otros. - -----*

*Los beneficios para la Administración pueden ser mayores si existe un número suficiente de oferentes interesados e idóneos de cumplir con lo demandado, existiendo incentivo para competir por ganar la licitación. -----*

*Para tales fines, se debe facilitar la participación al eliminar requisitos injustificados, reducir los costos de la presentación de ofertas o incentivar la participación de empresas -incluso pequeñas, aunque no estén en posibilidad de ofertar todas las líneas licitadas. -----*

*Si no es aceptable recibir el servicio sin el cumplimiento de una característica en particular, se debe incluir como criterio de admisibilidad, pero si el requisito no está relacionado con el objeto contractual, no se debe incluir ni como criterio de admisibilidad ni en el sistema de evaluación -----*

*Se debe recordar que los requisitos de admisibilidad y el sistema de evaluación son complementarios, pero de naturaleza diferente. Los primeros permiten filtrar a aquellos que están en capacidad de cumplir el objeto contractual; los segundos se emplean para valorar las diversas ofertas a fin de adjudicar el contrato. Su*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*combinación asegura la mejor adquisición con apego al principio del valor por el dinero. -----*

***En relación con las especificaciones técnicas de los bienes o servicios a adquirir. -----***

*Dado que las especificaciones técnicas afectan la cantidad y tipo de proveedores que ofertan, inciden sobre el éxito o no del proceso de selección. -----*

*Para una fácil comprensión para los potenciales interesados e incentivar la presentación de ofertas, estas deben ser claras en cuanto a la calidad, el desempeño y la funcionalidad demandadas. -----*

*Deben centrarse en el desempeño funcional, específicamente en la necesidad a solventar y no en cómo solventarla. Propiciando soluciones innovadoras y la obtención de mayor valor por el dinero invertido. -----*

*En la medida de lo posible, la redacción debe dar lugar para la participación de servicios sustitutos, alternativos o innovadores. La redacción no debe resultar limitativa, de tal forma que genere discriminación, al ajustarse únicamente a las características de un oferente. -----*

*Salvo en casos de excepción, no se debe realizar ninguna referencia a tipologías, marcas o especificaciones técnicas como requisitos de acceso a la licitación. -----*

*Deben evitarse exigencias de medios técnicos desproporcionados, que supongan una carga económica desmedida en relación con el objeto del contrato, tales como la contratación de equipos de trabajo complejos o equipos de trabajo de cuantía excesiva. -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*En materia de tecnología resulta importante promover el principio de neutralidad tecnológica. Imponer un tipo particular de tecnología o discriminar a favor de un tipo de tecnología viola el principio de libre competencia en los procesos licitatorios. ---*

### **Sobre la evaluación de las ofertas**

*De manera general, el precio es un parámetro objetivo y cuantificable. Es un criterio básico de valoración -salvo casos excepcionales-, que debe tener un peso fundamental en la valoración de cada oferta. -----*

*Se recomienda como buena práctica un sistema de evaluación con una adecuada ponderación de los factores económicos, sociales, ambientales y de innovación. Evitando su empleo cuando no resultan relevantes al objeto contratado. -----*

*El uso apropiado de los criterios diferentes a los económicos podría generar innovación y fomentar el establecimiento competitivo de precios. -----*

*Los criterios adicionales que le dan valor agregado al objeto contractual se pueden incluir como parte del sistema de evaluación. -----*

*Por regla general se debe evitar la discrecionalidad en los criterios de evaluación. En caso de que se incorporen juicios de valor, es recomendable individualizar los elementos para la evaluación cualitativa, describiéndolos e indicando la puntuación correspondiente a cada uno de ellos. -----*

*No se debe propiciar la discriminación en el sistema de evaluación en función de las características propias de los proveedores. La experiencia previa, cumplimiento satisfactorio de otras contrataciones o ser el titular que brinda actualmente el servicio no deben ser considerados como un parámetro puntuable en la adjudicación, pues generan discriminación”. -----*

14. Que asimismo el informe de la Dirección General de Competencia concluyó lo siguiente:

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

“(…)

- III. Que en el caso de las contrataciones 2023XE-000023-0000400001 y 2023XE-000024-0000400001, se observan requisitos técnicos con la capacidad de crear barreras de entrada para otros oferentes rivales del fabricante Huawei.
- IV. Que esos requisitos pueden limitar la participación, en concursos futuros, de otros oferentes distintos a la empresa Huawei como actual proveedor de las redes móviles del ICE, contribuyendo a una dependencia tecnológica duradera con un único proveedor y afectando negativamente la diversidad competitiva. -----
- V. Que esos mismos requisitos tienen el potencial de fomentar un ecosistema tecnológico cerrado, que limita los beneficios de la competencia y la flexibilidad tecnológica, donde los incentivos para que otros proveedores ofrezcan soluciones innovadoras se ven reducidos. -----
- VI. Que se emiten las siguientes recomendaciones para que sean tomadas en consideración en futuros procesos de compras públicas gestionados por el ICE en materia de dotación de bienes servicios para sus redes de telecomunicaciones, esto con la finalidad de que los objetivos de la contratación puedan alcanzarse en un entorno que fomente la libre competencia, en específico: -----
  - ✓ Elaborar pliegos de condiciones que prioricen la participación de múltiples fabricantes, asegurando que los requisitos de interoperabilidad favorezcan la participación de múltiples proveedores. -----
  - ✓ Adoptar estándares abiertos y universales que permitan la integración de soluciones de diversos proveedores. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

✓ *Valorar la proporcionalidad de los requisitos de experiencia internacional para incentivar la entrada de nuevos competidores”. -----*

**POR TANTO,**

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

- I. Dar por recibido y aprobar el oficio 01765-SUTEL-OTC-2025 del 27 de febrero del 2025, por el que la Dirección General de Competencia rinde su *“OPINIÓN SOBRE LOS PLIEGOS DE CONDICIONES DE LAS CONTRATACIONES 2023XE-000023-0000400001 Y 2023XE-000024-0000400001 IMPULSADAS POR EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PARA EL ROBUSTECIMIENTO DE REDES 3G, 4G Y LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RED 5G.”-----*
- II. Emitir opinión sobre los pliegos de condiciones de las contrataciones 2023XE-000023-0000400001 y 2023XE-000024-0000400001 impulsadas por el ICE para el robustecimiento de redes 3G, 4G y la implementación de la red 5G, en el siguiente sentido: -----
  - a. Sobre las recomendaciones específicas en materia de dotación de bienes y servicios para las redes de telecomunicaciones: -----
    - i. Elaborar pliegos de condiciones que prioricen la participación de múltiples fabricantes, asegurando que los requisitos de interoperabilidad favorezcan la participación de múltiples proveedores. -----
    - ii. Adoptar estándares abiertos y universales que permitan la integración de soluciones de diversos proveedores. -----
    - iii. Valorar la proporcionalidad de los requisitos de experiencia internacional para incentivar la entrada de nuevos competidores”. -----
  - b. Sobre las recomendaciones generales para promover procesos de compras públicas favorables a la competencia y la libre concurrencia: -----

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

- i. **En relación con los requisitos de admisibilidad.** En toda contratación es necesario un filtro inicial que permita identificar al oferente en capacidad de brindar el servicio con la calidad y funcionalidad requerida, de aquellos que no. Sin embargo, se debe tener especial cuidado con introducir limitaciones que reduzcan el número de oferentes apropiados. Como regla general, los oferentes idóneos se deben identificar en función de la capacidad que posean para cumplir con el servicio requerido, no en función de características propias, tales como años de operación, lugar de origen, forma jurídica, entre otros. Los beneficios para la Administración pueden ser mayores si existe un número suficiente de oferentes interesados e idóneos de cumplir con lo demandado, existiendo incentivo para competir por ganar la licitación. Para tales fines, se debe facilitar la participación al eliminar requisitos injustificados, reducir los costos de la presentación de ofertas o incentivar la participación de empresas -incluso pequeñas, aunque no estén en posibilidad de ofertar todas las líneas licitadas. Si no es aceptable recibir el servicio sin el cumplimiento de una característica en particular, se debe incluir como criterio de admisibilidad, pero si el requisito no está relacionado con el objeto contractual, no se debe incluir ni como criterio de admisibilidad ni en el sistema de evaluación. Se debe recordar que los requisitos de admisibilidad y el sistema de evaluación son complementarios, pero de naturaleza diferente. Los primeros permiten filtrar a aquellos que están en capacidad de cumplir el objeto contractual; los segundos se emplean para valorar las diversas ofertas a fin de adjudicar el contrato. Su combinación asegura la mejor adquisición con apego al principio del valor por el dinero. -----

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

- ii. **En relación con las especificaciones técnicas de los bienes o servicios a adquirir.** Dado que las especificaciones técnicas afectan la cantidad y tipo de proveedores que ofertan, inciden sobre el éxito o no del proceso de selección. Para una fácil comprensión para los potenciales interesados e incentivar la presentación de ofertas, estas deben ser claras en cuanto a la calidad, el desempeño y la funcionalidad demandadas. Deben centrarse en el desempeño funcional, específicamente en la necesidad a solventar y no en cómo solventarla. Propiciando soluciones innovadoras y la obtención de mayor valor por el dinero invertido. En la medida de lo posible, la redacción debe dar lugar para la participación de servicios sustitutos, alternativos o innovadores. La redacción no debe resultar limitativa, de tal forma que genere discriminación, al ajustarse únicamente a las características de un oferente. Salvo en casos de excepción, no se debe realizar ninguna referencia a tipologías, marcas o especificaciones técnicas como requisitos de acceso a la licitación. Deben evitarse exigencias de medios técnicos desproporcionados, que supongan una carga económica desmedida en relación con el objeto del contrato, tales como la contratación de equipos de trabajo complejos o equipos de trabajo de cuantía excesiva. En materia de tecnología resulta importante promover el principio de neutralidad tecnológica. Imponer un tipo particular de tecnología o discriminar a favor de un tipo de tecnología viola el principio de libre competencia en los procesos licitatorios. -----
- iii. **Sobre la evaluación de las ofertas.** De manera general, el precio es un parámetro objetivo y cuantificable. Es un criterio básico de valoración - salvo casos excepcionales-, que debe tener un peso fundamental en la

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

valoración de cada oferta. Se recomienda como buena práctica un sistema de evaluación con una adecuada ponderación de los factores económicos, sociales, ambientales y de innovación. Evitando su empleo cuando no resultan relevantes al objeto contratado. El uso apropiado de los criterios diferentes a los económicos podría generar innovación y fomentar el establecimiento competitivo de precios. Los criterios adicionales que le dan valor agregado al objeto contractual se pueden incluir como parte del sistema de evaluación. Por regla general se debe evitar la discrecionalidad en los criterios de evaluación. En caso de que se incorporen juicios de valor, es recomendable individualizar los elementos para la evaluación cualitativa, describiéndolos e indicando la puntuación correspondiente a cada uno de ellos. No se debe propiciar la discriminación en el sistema de evaluación en función de las características propias de los proveedores. La experiencia previa, cumplimiento satisfactorio de otras contrataciones o ser el titular que brinda actualmente el servicio no deben ser considerados como un parámetro puntuable en la adjudicación, pues generan discriminación". -

- III. Comunicar el presente acuerdo junto con el informe contenido en el oficio 01765-SUTEL-OTC-2025, al denunciante, el señor Jorge Arguedas Mora, a la Contraloría General de la República y al ICE como institución promovente de los procedimientos de contratación analizados. -----
- IV. Hacer saber al ICE que, si bien las opiniones que emite la SUTEL no tienen efectos vinculantes, aquellas entidades que se aparten de estas opiniones quedarán obligadas a informar a esta Autoridad Sectorial de Competencia, sobre sus motivaciones, en un plazo no mayor a treinta días naturales. Tal informe deberá ser

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

suscrito por el superior jerárquico. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en los numerales 21 de la Ley 9736 y 24 de su Reglamento.-----

V. Notificar el presente acuerdo a la Dirección General de Competencia de la SUTEL. --

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFÍQUESE**

**4.1.2. Borrador de respuesta a la consulta de la firma Privacy International.**

Seguidamente, la Presidencia expone al Consejo el informe presentado por la Dirección General de Competencia mediante el oficio 02039-SUTEL-OTC-2025, del 07 de marzo del 2025, para atender la consulta planteada por la firma Privacy Internacional. -----

A continuación, la exposición del tema. -----

**Federico Chacón:** *El siguiente punto, doña Deryhan, es una consulta que nos había llegado de la firma Privacy International, que se les había remitido a ustedes. -----*

*Así que adelante, por favor. -----*

**Deryhan Muñoz:** *Efectivamente, don Federico, ingresó por la vía del correo electrónico, una serie de consultas que fueron remitidos justamente por Privacy International, que es una organización que se dedica a analizar temas de privacidad y protección de datos personales, donde nos remiten 4 consultas puntuales y mediante acuerdo 012-003-2025 el Consejo de la SUTEL la trasladó para su atención a la Dirección General de Competencia.*

*La Dirección General de Competencia, mediante el oficio 02039-SUTEL-OTC-2025, presenta para valoración del Consejo de la SUTEL su propuesta para atender las consultas que fueron remitidas. -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Voy a describir brevemente la propuesta de respuesta que se está haciendo a cada una de esas consultas.-----*

*La primera sí se están llevando a cabo investigaciones o evaluaciones sobre la integración vertical de empresas tecnológicas en el mercado de la conectividad.-----*

*Aquí básicamente se reconoce la competencia legal que tiene la SUTEL para analizar el tema de competencia y también, para analizar los actos que se ejecuten fuera del país y que tenga un impacto en la competencia del mercado nacional.-----*

*Se pone en conocimiento que hay una planificación anual materia de promoción y abogacía y que en particular para el año 2025, se tiene programada la realización de un informe que tiene que ver sobre el tema de conectividad, en específico está asociado justamente al tema de los operadores satelitales y su impacto a la competencia.-----*

*Aquí si uno ve el tema de la verticalidad, qué es lo que se quiere ver, justamente son muchos de estos agentes del ecosistema digital que han venido desarrollando sus propios sistemas de conectividad hasta el momento, muchos de ellos a través justamente de operadores satelitales que le están permitiendo ingresar a diversas jurisdicciones donde se puede analizar este tema.-----*

*Entonces esto ya está dentro de la programación del año 2025 en materia de competencia, entonces se les pone en conocimiento que este tema de la conectividad y el impacto de relaciones verticales en el entorno digital se estaría analizando en el marco de ese informe, que está planificado para ser concluido durante este año.-----*

*La siguiente pregunta tiene que ver con las medidas que existen para monitorear el panorama competitivo y abordar posibles comportamientos anticompetitivos en el mercado de la conectividad.-----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Aquí se hace ver que SUTEL cuenta con herramientas para hacer el seguimiento del mercado y además se puntúa que desde el año 2022, estamos en el proceso de desarrollo del sistema de alerta y monitoreo del mercado, que permite a través de herramientas automatizadas a la institución monitorear el comportamiento del mercado, generar alertas tempranas sobre conductas que pudieran ser anticompetitivas para proceder a las investigaciones que resulten pertinentes. -----*

*El tercer tema tiene que ver con cómo está abordando la agencia las implicaciones que tienen las inversiones respecto a la elección de personas consumidoras y el tema de la privacidad de los datos. -----*

*Aquí se aborda el tema de las competencias específicas que tiene la SUTEL en materia de privacidad, que están asociadas a la privacidad de las comunicaciones, dispuestas en el artículo 42 desde la Ley 8642. -----*

*Se reconoce que en el marco de la economía digital, el tema de los datos personales es un elemento central y se hace ver el acercamiento que ha tenido la SUTEL con la Agencia de Protección de Datos Personales, justamente con el objetivo de abordar desafíos específicos que se presentan en el manejo de privacidad y datos digitales en el ecosistema digital, incluyendo el tema de las telecomunicaciones. -----*

*Finalmente se indica que justamente para abordar estos temas hay un foro que está programado para celebrarse el 29 de abril, sobre competencia y protección de datos personales en la era digital. De este foro en las propuestas específicas de los temas que se están abordando, don Jorge Brealey nos ha estado apoyando desde la asesoría del Consejo. -----*

*Luego se consulta si existen iniciativas planificadas para involucrar a las partes interesadas o al público en este tema. -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Aquí se hace ver que en términos generales, los procesos de promoción que realiza la SUTEL se trata de procesos abiertos, con participación de la industria, cámaras, las sociedades civiles y el Gobierno. -----*

*En general los informes, una vez que ya están listos, también hay herramientas para difundirlos y todo esto en el marco de las consultas públicas abiertas, que ya dispone la normativa. -----*

*Finalmente solicitan indicar cómo pueden contribuir en el marco de estas discusiones y aquí se indica que la participación de organizaciones no gubernamentales y de consumidores son un componente valioso en la definición de la estrategia regulatoria, principalmente en entornos cambiantes y disruptivos y que en este sentido, dado que en general todos estos procesos se manejan de manera abierta, transparente, con consultas públicas, siempre está abierto el espacio para el planteamiento de acciones específicas por parte de las organizaciones no gubernamentales. -----*

*A partir de ahí, esos elementos que se desarrollan, se propone la propuesta de acuerdo, que es dar por recibido el oficio 02039-SUTEL-OTC-2025. -----*

*Aprobar las respuestas planteadas por la Dirección para atender la consulta de la señora Karla Prudencio, de Privacy International. -----*

*Remitir copia en conjunto con el acuerdo del presente informe 02039-SUTEL-OTC-2025, para poder atender la consulta referida, básicamente, eso sería. -----*

**Federico Chacón:** *Muy bien, muchas gracias doña Deryhan. ¿Algún compañero, si te algún comentario o consulta? ¿Don Jorge, si desea ampliar algo? -----*

**Jorge Brealey:** *No señor. -----*

**Federico Chacón:** *¿Doña Cinthya, don Carlos, están de acuerdo? Lo votamos en firme para dar respuesta". -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 02039-SUTEL-OTC-2025, del 07 de marzo del 2025 y la explicación brindada por la señora Muñoz Barquero, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

### **ACUERDO 013-012-2025**

#### **CONSIDERANDO:**

- I. Que el 15 de enero de 2025 se recibió nota suscrita por la Sra. Karla Prudencio, Programme Director and Advocacy Officer, Privacy International, con consultas sobre las implicaciones que tiene la integración vertical en los mercados de conectividad.---
- II. Que el 16 de enero de 2025 mediante acuerdo 012-003-2025 de la sesión 003-2025 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), dispuso: *“Trasladar el correo electrónico mencionado en el numeral anterior a la Dirección General de Competencia para su atención”*. -----
- III. Que el 07 de marzo de 2025 la Dirección General de Competencia (DGCO) mediante oficio 02039-SUTEL-OTC-2025 presentó para valoración del Consejo de la SUTEL *“Propuesta de Respuesta Consulta Privacy International”*. -----

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

1. Dar por recibido el oficio 02039-SUTEL-OTC-2025 del 7 de marzo del 2025, mediante el cual la Dirección General de Competencia presentó para valoración del Consejo de la SUTEL, la *“Propuesta de Respuesta Consulta Privacy International”*. -----

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

2. Aprobar las respuestas planteadas por la Dirección General de Competencia para atender la consulta de la Sra. Karla Prudencio, Programme Director and Advocacy Officer de Privacy, International. -----
3. Remitir a la Sra. Karla Prudencio, copia del informe 02039-SUTEL-OTC-2025 para atender la consulta referida en el punto anterior. -----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFIQUESE**

**4.1.3. Informe de observaciones de la consulta pública de la versión preliminar de la “GUÍA PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE COLUSIÓN EN PROCESOS DE COMPRAS PÚBLICAS”.**

Continúa la Presidencia y hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la Dirección General de Competencia por medio del oficio el oficio 02022-SUTEL-OTC-2025, del 07 de marzo del 2025, denominado “Informe de observaciones de la consulta pública de la versión preliminar de la “Guía para la prevención y detección de colusión en procesos de compras públicas”. -----

A continuación, la exposición del tema. -----

**Federico Chacón** Nos queda un punto más, que es un informe sobre las observaciones de la consulta pública de la versión preliminar de la Guía para la prevención y detención de colusión en procesos de compras públicas. -----

**Deryhan Muñoz:** Básicamente, esta guía es la última guía que teníamos pendiente en el marco de la hoja de ruta de implementación de la Ley 9736 y del seguimiento que ha venido haciendo la OCDE de dicha hoja de ruta. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Este es un documento compartido por la Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM) y la SUTEL, que se desarrolló en el marco de una cooperación no reembolsable, llevada a cabo por el Banco Interamericano de Desarrollo, a cargo de la consultora Elena Stavillo.-----*

*En el informe 02022-SUTEL-OTC-2025, ustedes pueden ver el resumen del proceso de consulta que ha tenido este documento. Básicamente, el documento fue aprobado el 23 de mayo del año pasado por parte del Consejo de la SUTEL, más bien el 29, mediante el acuerdo 020-012-2024, donde instruyó a la Dirección General de Competencia para coordinar con COPROCOM y dar inicio a la etapa de consulta pública de esta guía.-----*

*La consulta pública del documento se llevó a cabo entre el 07 de junio y el 21 de junio del año 2024, publicado básicamente en la página web de la SUTEL, porque la COPROCOM tiene bastante rato de no tener disponible una página web para realizar este tipo de consultas, entonces se centralizó en la página web de la SUTEL la consulta del documento en cuestión. -----*

*La Dirección General de Competencia, en conjunto con el Órgano Técnico de la COPROCOM, dio publicidad al proceso de consulta pública, informando a cámaras empresariales, asociaciones de consumidores, a los proveedores del mercado, a bufetes especializados en materia de competencia, también a la Dirección General de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda y a la División de Contratación Administrativa de la Contraloría General de la República, que se tenía en proceso de consulta pública este documento, para que ellos pudieran participar del mismo en caso de que se llegara a tener interés.-----*

*Como parte de este proceso de consulta se recibieron, si mal no preciso 11 observaciones de diferentes cámaras, instituciones, empresas en específico, a continuación, les detallo cuáles fueron las observaciones que se recibieron. -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Se recibió observaciones específicamente de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio (AMCHAM), la Asociación de Consumidores Libres, Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC), Cámara Nacional de Radiodifusión (CANARA), Asociación de Consumidores de Costa Rica, de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM); de la Superintendencia General de Seguros, Dirección General de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, que es quizá la observación más grande que recibimos en este marco, del Banco Central de Costa Rica, Bomberos de Costa Rica, el ICE y sus empresas, la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, de la Caja Costarricense de Seguro Social y la Cámara de Construcción. -----*

*Los Órganos Técnicos tanto de la SUTEL como de COPROCOM se abocaron a el análisis de estas observaciones, a partir de la creación de equipos de trabajo para el análisis de las mismas. -----*

*Realmente la observación que tomó más tiempo, porque tomó casi 4 meses para poder ser analizada, fue la que nos remitió la Dirección General de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, porque es bastante exhaustiva, tanto con relación a temas de redacción, como temas propiamente de la materia de contratación, porque como les mencionaba aquí, tenemos una divergencia proveniente de las funciones que a cada quien le toca aplicar, de cómo interpretamos el tema de contratación pública. Ellos lo ven más taxativamente como está en la Ley, nosotros reconocemos que hay elementos que están en la Ley, pero que aun así, tienen esa posibilidad de restringir el proceso competitivo. -----*

*A modo resumen, porque ustedes pueden ver en los Excel adjuntos, las observaciones y creo que entran a detallarlas sería bastante lento, porque fueron muchísimas, pero lo cierto es que hay una serie de temas recurrentes en esas observaciones, que quizás son los elementos que vale la pena tener en consideración, justamente porque lo que evidencian son esta interacción que hay entre las 2 materias y donde las mismas pueden chocar. -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Uno de los elementos más recurrentes fue el tema de los consorcios, porque desde hace mucho tiempo, específicamente desde el año 2011, en específico la COPROCOM ha venido abordando el tema de los consorcios, la SUTEL también lo aborda en 202,3 con la publicación del Manual de Buenas Prácticas en materia de contratación de servicios de telecomunicaciones y es que esto es una figura que permite a los agentes asociarse para participar de un proceso de contratación pública, pero muchas veces los agentes se asocian sin la necesidad de realmente complementarse entre ellos, sino como un mecanismo para evadir competencia. -----*

*Entonces esto es una observación recurrente de la Cámara de la Construcción, de las cámaras, de la Caja, etcétera de que esto es una figura válida, nosotros reconocemos que es una figura válida, pero que debe aplicarse en aquellos casos en los que efectivamente las empresas necesiten complementarse, si no es así, deberían participar de manera separada. -----*

*Otro de los temas recurrentes es la excepción entre contratación entre entes del sector público, una vez más entendemos que esto es una figura legal que está contenida dentro del artículo 2 de la Ley 9986, pero que debe ser utilizada de manera racional, justamente como una excepción. -----*

*También el tema de la subcontratación, otra vez se aborda que lo que estamos diciendo no es que no se puede subcontratar, sino que la subcontratación realmente debería ser de temas específicos que la empresa no tiene y no de subcontratar a uno de mis competidores con el objetivo de que no vaya a participar dentro del proceso de oferta pública. -----*

*Entonces, a grandes rasgos los elementos que citan y son bastante consistentes, los elementos que abordan las contrataciones, también surge el tema de los convenios marcos, están más asociadas a esta interacción de cosas que son legales dentro del marco de contratación pública, son figuras, modalidades, etcétera, que son reconocidas por la ley,*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*que desde nuestra perspectiva lo que debe hacerse es un uso racional de la misma, con el objetivo de no utilizar esas figuras como un mecanismo para evadir competir dentro de los procesos de contratación pública, si lo vemos desde la desde la perspectiva de los agentes económicos o como un mecanismo para establecer barreras al ingreso por parte de las administraciones contratantes. -----*

*Entonces, esos son los elementos que se desarrollan, ustedes pueden ver también en los documentos que tienen ya de la versión final, tanto la versión final limpia, como la versión final con cambios que la guía sufrió bastantes ajustes en el proceso, quizá uno de los más significativos, el nombre mismo de la guía, que sale a consulta como “Guía para la Detección de Licitaciones Consorrias” y el primer elemento que nos señalan todos es que el concepto de licitación ya ni siquiera está dentro del marco jurídico de contratación como tal, que hay un montón de figuras y que esto parece que se refiere específicamente a las licitaciones y dejando por fuera todos los otros tipos de concurso que pueden existir, la subasta, la subastas inversas, etcétera. -----*

*Entonces, se modifica el nombre de la guía, para que se llame “Guía para la prevención y detección de colusión en los procesos de compras públicas”. -----*

*Así, en términos de nomenclatura hay muchos ajustes que se hicieron justamente reconociendo que el público meta de la guía, que eran las administraciones contratantes, no estaban entendiendo la terminología que se estaba usando, por ejemplo, clarificar el término mismo cartel, porque cartel significa algo en términos de derecho a la competencia, significaba otra cosa en términos de contratación administrativa, ya no está el término cartel dentro de la nueva Ley General de Contratación Pública, ahora es pliego de condiciones, pero las administraciones siguen entendiendo el término cartel como pliego de condiciones.*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Entonces se hicieron muchísimas clarificaciones en términos de nomenclatura, justamente para que la nomenclatura correspondiera y fuera amigable con los receptores de la guía, que eran las administraciones contratantes. -----*

*Asimismo, se incorporaron muchas referencias a la Ley General de Contratación Pública, como un elemento para que las administraciones también reconozcan este tema, que no es que no estamos diciendo que es prohibido, que es que estamos diciendo cómo se debe aplicar la figura. -----*

*A partir de esto, ya ustedes tienen a la vista este documento, la idea, una vez que sea aprobado por los órganos superiores de las 2 autoridades, entendemos que también la COPROCOM, lo estaría conociendo en la sesión que tienen hoy, la idea es proceder a la publicación y difusión del mismo, para lo cual se tienen programadas 2 actividades, un taller interno específicamente para los funcionarios de las autoridades donde se desarrollen. ----*

*La guía tiene como 3 secciones, una es de buenas prácticas, una es dirigida a las administraciones, contratantes para la detección de señales de posibles colusiones y la otra es para las autoridades sobre cómo investigar colusión en temas de compras públicas. ---*

*Entonces, este taller para los funcionarios estaría más enfocado en esta segunda parte técnica para el análisis y un taller abierto que estamos coordinando con la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, porque es quien tiene más difusión en esta materia y es la que tiene el contacto directo con las proveedurías, para que tengan una sesión donde se desarrollen los elementos para detectar posibles colusiones en procesos de compras públicas. -----*

*Este sería ya el proceso final de difusión con relación a este instrumento y básicamente, eso es como un resumen bastante resumido de todas las observaciones que ustedes ya pueden ver en detalle en las matrices que están en Excel en el Felino. -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

**Federico Chacón:** Doña Deryhan estaban todas las observaciones de las que habían llegado, en especial, atención por el detalle del Ministerio de Hacienda y alguna que amerite mencionar del Instituto de Profesionalización de Competencia, que también tiene un apartado, por lo menos nos lo enviaron con un anexo aparte. -----

**Deryhan Muñoz:** Sí, esa es la segunda observación más grande que se recibe después de la de la Dirección de Contratación Pública también, está quizá la diferencia que tiene es que la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda precisa qué es lo que quiere ajustar dentro del documento. -----

La del Instituto de Profesionalización en Contratación y Competencia desarrolla una serie de temas en la guía, muchos de la nomenclatura, muchos de asociados a la interpretación de determinados artículos en materia de contratación, pero no necesariamente propone qué es lo que considera que debe ajustarse, solo hace la indicación de que quizá no es correcto y demás. -----

Ahí los equipos técnicos de las 2 autoridades procuraron hacer una revisión desde su interpretación, de qué es lo que se quería que se modificara con relación al texto propio de la guía y en aquellos casos en los que resultara procedente, incorporar artículos adicionales, desarrollar más, cambiar la nomenclatura del documento, así se hizo, pero también hubo casos en los que no se acogieron esos elementos y entonces simplemente se dejan plasmado de esa manera en el documento de la matriz, donde se analizan cada una de las observaciones. -----

Lo cierto es que en este proceso de consulta pública la idea es notificar a todos los que participaron estas matrices donde se resume el análisis de las observaciones, para que ellos puedan ver, porque las autoridades están recomendando o más bien acogieron o no las observaciones que ellos hicieron en el proceso de consulta pública y puedan entender,

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*en aquellos casos, sobre todo en los que no se modificó la guía en cuestión, el por qué es que no se consideró pertinente modificar el documento. -----*

**Federico Chacón:** *Muchas gracias. ¿Doña Cinthya? -----*

**Cinthya Arias:** *Deryhan muchas gracias, me parece que es un trabajo súper amplio. La pregunta tal vez es, ahorita estamos de acuerdo entre los equipos técnicos, pero ¿a nivel de COPROCOM cuando esto suba, hay relativo consenso al respecto? -----*

*Después también, ¿cuál es el papel de la consultora en la atención de estas observaciones? Entiendo obviamente que los talleres y demás será parte de los entregables de ella, me parece, pero ¿cuál es el papel que va a seguir fungiendo en este proceso ya final?-----*

**Deryhan Muñoz:** *Gracias doña Cinthya, por la pregunta. En el caso de COPROCOM, su equipo técnico tuvo reuniones previas con el Órgano Superior, donde le comunicó cómo estaban ellos proponiendo resolver. -----*

*Hubo 3 puntos en específico en los que no llegaron a un acuerdo con el equipo técnico y propusieron reunirse con el equipo técnico de la COPROCOM. -----*

*Nosotros nos reunimos con el Órgano Superior de la COPROCOM, estos temas tenían que ver más con el tema de cambiar las nomenclaturas, porque nosotros, los 2 equipos técnicos, tanto el de COPROCOM como nosotros, considerábamos que hay que entender que el instrumento tiene que ser atinente a quien lo reciba, que lo importante no es que la autoridad lo entienda, porque a ver, la autoridad lo que quiere es generar certeza, seguridad jurídica, comprensión, incluso promoción de los temas que quiere concientizar en las administraciones contratantes y que si no usábamos una terminología que las administraciones contratantes pudieran entender, entonces el instrumento ellos lo iban a ver como algo que no era válido, que no comprendían y perdía totalmente la razón de ser.*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*Entonces nosotros nos reunimos con ellos, les planteamos este punto de vista, ellos al final comprenden el por qué lo que aceptan es nada más como poner un “disclosure” al inicio del documento, donde se indique que el término que tiene la materia de competencias, licitación colusoria, por ejemplo, pero que nuestra legislación ni siquiera lo tiene, nuestra legislación expresamente no tiene el término licitación colusorio, pero que en materia de competencia es la forma en la que se les llama.-----*

**Cinthy Arias:** Claro. -----

**Deryhan Muñoz:** *Entonces, con ese “disclosure” que se hace al inicio, que esa terminología es propia de competencia, igual que el cartel, ellos aceptan hacer los cambios en la nomenclatura del documento, para que puedan referirse a la nomenclatura que usa la Ley General de Contratación Pública. -----*

*Entonces, en tesis de buen principio, ya ellos conocen esto y están de acuerdo con los elementos y los cambios propuestos en el documento.-----*

**Cinthy Arias:** Excelente. ¿Y la consultora?-----

**Deryhan Muñoz:** *La consultora no tuvo ningún rol dentro del proceso de revisión de las observaciones, nosotros les compartimos las matrices conforme se iban avanzando para que ella tuviera conocimiento y se le compartieron los documentos posteriormente con las modificaciones que se propuso hacer, para que ella los tomara en consideración para los talleres que tiene que realizar, pero ella no participa dentro del proceso de revisión de las observaciones. -----*

*Entendemos que porque no estaba contemplado así dentro de la contratación que ella tenía con el BID, se intentó hacer una adenda a ese contrato para que ella fuera la que revisaría las observaciones, sin embargo, ya el contrato que tenía la COPROCOM con el BID estaba*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*llegando a término al final del año pasado y se validó que no era posible hacerle una ampliación del contrato para que fuera ella la que revisara las observaciones.-----*

*En ese caso, entonces los 2 equipos de las autoridades somos los que nos encargamos de la revisión.-----*

**Cinthy Arias:** *Excelente, muchas gracias.-----*

**Federico Chacón:** *¿Don Carlos, alguna consulta?-----*

**Carlos Watson:** *No de mi parte, muchas gracias, Deryhan.-----*

**Federico Chacón:** *Yo tenía 2 consultas, pero del acuerdo. ¿El acuerdo que nosotros estaríamos por aprobar es el mismo que conocería COPROCOM? Ese es un detalle.-----*

*Después lo otro, cuando hablábamos de dar por recibido, de acoger el presente informe ¿ese sería el acuerdo?, de acuerdo.-----*

*Dar por atendidos y analizados los documentos de tales y tales, todos los que nos envíen, no sé si aquí hay que quedó pendiente lo de notificarles a ellos los resultados del análisis.*

**Deryhan Muñoz:** *Sí, los resultados de la consulta.-----*

**Federico Chacón:** *Después ajustar la guía, previo a su publicación, pero no veo que dice que se aprueba la guía, se ajusta y se aprueba, no sé tal vez como cambiar ese formato. -*

**Deryhan Muñoz:** *Si le podemos hacer esas dos modificaciones, le podemos incorporar que se ajuste y se apruebe y le podemos incorporar justamente que se notifique a todos los participantes de la consulta, que bueno, sí están ahí arriba, la indicación de la notificación, pero no está dentro de los puntos del acuerdo que se les notifique, nosotros le hacemos esos 2 cambios.-----*

**Federico Chacón:** *Perfecto, si, usted lo mencionó, pero mejor precisarlo.-----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Muchísimas gracias, muy extenuante el trabajo, muy detallado, muy enriquecedor, también las observaciones que se señalaron y se cierra ya una etapa también con esta tarea que teníamos pendiente y eso nos alegra mucho. Muchísimas gracias Deryhan por el trabajo y de todo el equipo también.* -----

**Deryhan Muñoz:** *Muchas gracias a ustedes.* -----

**Federico Chacón:** *Lo aprobamos en firme con los ajustes que mencionaba doña Deryhan”.*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 02022-SUTEL-OTC-2025, del 07 de marzo del 2025 y la explicación brindada por la señora Muñoz Barquero, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

### **ACUERDO 014-012-2025**

En relación con el resultado de la consulta pública de la versión preliminar de la “Guía para la detección de colusión en procesos de compras públicas”, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Ley 9736 y en apego al procedimiento definidos en el artículo 27 del Reglamento a la Ley 9736, Decreto Ejecutivo 43305-MEIC y en el numeral 35 del Reglamento del Régimen de Competencia en Telecomunicaciones (Resolución RE-0075-JD-2023 de las 08:57 horas del 26 de abril del 2023 de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, publicada en el Alcance 93 al diario oficial La Gaceta 90 del 23 de mayo del 2023); el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), acuerda lo siguiente: -----

### **CONSIDERANDO:**

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

- I. Que al artículo 52 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, establece que la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones estarán sujetas al régimen sectorial de competencia. -----
- II. Que el artículo 2 de la Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia, Ley 9736, dispone que la SUTEL es la autoridad sectorial encargada de la defensa y promoción de la competencia y libre concurrencia en el sector de telecomunicaciones y redes que sirvan de soporte a los servicios de radiodifusión sonora y televisiva de acceso libre, según se establece en el artículo 29 y en el capítulo II del título III de la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones, de 4 de junio de 2008 y sus reglamentos.-----
- III. Que el artículo 20 de la Ley 9736 establece que la SUTEL realizará actividades de promoción y abogacía de la competencia con el objetivo de fomentar e impulsar mejoras en el proceso de competencia y libre concurrencia en el mercado; eliminar y evitar las distorsiones o barreras de entrada, así como aumentar el conocimiento y la conciencia pública sobre los beneficios de la competencia, para lo cual podrá hacer uso de medios no co-coactivos, tales como emisión de guías. -----
- IV. Que el artículo 22 de la Ley 9736 establece: -----  
*“El Órgano Superior de cada autoridad de competencia emitirá guías para promover la transparencia, predictibilidad y seguridad jurídica en relación con la aplicación, los trámites y los procedimientos ante dichas autoridades, establecidos en la presente ley, en la Ley 7472, Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, de 20 de diciembre de 1994 y sus reglamentos, y en la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones, de 4 de junio de 2008 y sus reglamentos, en lo relativo al régimen sectorial de competencia. [...]”*.-----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

En el mismo sentido se refiere el numeral 27 del Reglamento a la Ley 9736 y el artículo 35 del Reglamento del Régimen Sectorial de Competencia el Telecomunicaciones de la SUTEL. -----

- V. Que el 23 de mayo del 2024 mediante oficio 04239-SUTEL-OTC-2024, la DGCO remitió al Consejo de la SUTEL el *“Informe sobre inicio de la consulta pública de la versión preliminar de la guía para la prevención y detección de colusión en licitaciones”* (Folio inicial 3). -----
- VI. Que el 29 de mayo del 2024, en la sesión ordinaria 012-2024, mediante acuerdo 020-012-2024, el Consejo de la SUTEL resolvió, en lo que interesa: -----
- “[...] 2) Autorizar el inicio de la etapa de consulta pública de la versión preliminar de la Guía para la prevención y detección de colusión en licitaciones públicas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 9736 y en apego al procedimiento definido en el artículo 27 del Reglamento a la Ley 9736 y en el numeral 35 del Reglamento del régimen de competencia en telecomunicaciones de la SUTEL. -----*
- 3) Instruir a la DGCO a realizar el respectivo proceso de consulta pública de la versión preliminar de la Guía para la prevención y detección de colusión en licitaciones públicas.” -----*
- 4) Solicitar a la DGCO un informe sobre las observaciones y recomendaciones técnicas que se presenten en el proceso de consulta pública de la versión preliminar de la Guía para la prevención y detección de colusión en licitaciones públicas, así como las recomendaciones correspondientes. [...]” -----*

Tal acuerdo fue comunicado a la DGCO el 04 de junio del 2024 por medio del oficio 04630-SUTEL-SCS-2024 (Folio inicial 8). -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

- VII.** Que la DGCO inició el procedimiento de consulta pública de la Guía el 07 de junio del 2024 y concluyó el 21 de junio del 2024, según publicación en la página web de la SUTEL ([www.sutel.go.cr](http://www.sutel.go.cr)), en la pestaña “A SU SERVICIO”, “Participación ciudadana”, “Audiencias y consultas públicas”, ubicado en el sitio web: <https://www.sutel.go.cr/audiencias/publicas>. -----
- VIII.** Que el 07 de junio del 2024 mediante oficio 04817-SUTEL-OTC-2024, la DGCO puso en conocimiento a Cámaras empresariales y Asociaciones de Consumidores sobre el inicio del proceso de consulta pública y plazo para la remisión de observaciones en relación con la versión preliminar de la Guía (Folio inicial 16). -----
- IX.** Que el 07 de junio del 2024 mediante oficio 04818-SUTEL-OTC-2024, la DGCO puso en conocimiento a los operadores de redes y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones sobre el inicio del proceso de consulta pública y plazo para la remisión de observaciones en relación con la versión preliminar de la Guía (Folio inicial 19). -----
- X.** Que el 07 de junio del 2024 mediante oficio 04821-SUTEL-OTC-2024, la DGCO puso en conocimiento a bufetes especializados en Derecho de la Competencia sobre el inicio del proceso de consulta pública y plazo para la remisión de observaciones en relación con la versión preliminar de la Guía (Folio inicial 22). -----
- XI.** Que el 07 de junio del 2024 mediante oficio 04826-SUTEL-OTC-2024, la DGCO puso en conocimiento a la Dirección General de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda sobre el inicio del proceso de consulta pública y plazo para la remisión de observaciones en relación con la versión preliminar de la Guía (Folio inicial 37). -----
- XII.** Que el 07 de junio del 2024 mediante oficio 04829-SUTEL-OTC-2024, la DGCO puso en conocimiento a la División de Contratación Administrativa de la Contraloría General de la República sobre el inicio del proceso de consulta pública y plazo para

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

la remisión de observaciones en relación con la versión preliminar de la Guía (Folio inicial 40). -----

- XIII.** Que el 07 de junio del 2024 mediante oficio 04825-SUTEL-OTC-2024, la DGCO puso en conocimiento a proveedurías institucionales sobre el inicio del proceso de consulta pública y plazo para la remisión de observaciones en relación con la versión preliminar de la Guía (Folio inicial 43).-----
- XIV.** Que el 12 de junio del 2024 mediante oficio 04926-SUTEL-OTC-2024, la DGCO puso en conocimiento a la proveeduría institucional de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) sobre el inicio del proceso de consulta pública y plazo para la remisión de observaciones en relación con la versión preliminar de la Guía (Folio inicial 357). -
- XV.** Que el 12 de junio del 2024 mediante oficio 04930-SUTEL-OTC-2024, la DGCO puso en conocimiento a la proveeduría institucional del Consejo Nacional de Vialidad sobre el inicio del proceso de consulta pública y plazo para la remisión de observaciones en relación con la versión preliminar de la Guía (Folio inicial 453). -----
- XVI.** Que el 18 de junio del 2024 se recibieron las observaciones del Instituto de Profesionalización en Competencia y Contratación Pública (documento NI-08193-2024), de la Superintendencia General de Seguros (documento NI-08209-2024) y de la Dirección General de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda (documento NI-08371- 2024). (Folios iniciales 551,560, 798). -----
- XVII.** Que el 21 de junio del 2024 se recibieron las observaciones por parte del: Banco Central de Costa Rica (documentos NI-08417-2024 y NI-08418-2024), Bomberos de Costa Rica (documentos NI-08447-2024 y NI-08456-2024), Liberty Costa Rica (documento NI-08460-2024), Instituto Costarricense de Electricidad (documento NI-08467-2024), Compañía Nacional de Fuerza y Luz (documento NI-08470-2024), Asociación Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM) (documento NI-08472-2024), Caja Costarricense del Seguro Social (documento NI-08474-2024),

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

Radiográfica Costarricense (documento NI-08475-2024), Refinadora Costarricense de Petróleo (documento NI-08476-2024) y Cámara Costarricense de la Construcción (documento NI-08549-2024) (Folios iniciales 621, 623, 630, 636, 646, 661, 668, 675, 680, 682, 780). -----

**XVIII.** Que el 25 de junio del 2024 se recibieron las observaciones de la Municipalidad de Santa Cruz (documento NI-08549-2024).(Folio inicial 685) -----

**XIX.** Que el 01 de julio del 2025 se recibieron las observaciones del Poder Judicial (documento NI-08812-2024). (Folio inicial 808) -----

**XX.** Que el 07 de marzo de 2025, la DGCO mediante oficio 02022-SUTEL-OTC-2025 remitió el *INFORME DE OBSERVACIONES DE LA CONSULTA PÚBLICA DE LA VERSIÓN PRELIMINAR DE LA “GUÍA PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE COLUSIÓN EN PROCESOS DE COMPRAS PÚBLICAS”* en el cual concluyó que: ---

“(…)

- a. *Como una generalidad en las observaciones realizadas se encontró ajustar la Guía a la terminología empleada en la Ley 9986 y su respectivo reglamento, además de adecuar el vocabulario utilizado para que los departamentos que utilizarán la Guía como referencia en los procesos de compras públicas puedan comprender los términos relacionados a derecho de competencia que se encuentran inmersos en el documento. Ambas observaciones fueron aprobadas e incorporadas en la Guía; por ello, a manera de introducción la Guía indica lo siguiente: “La presente Guía está diseñada para servir como herramienta de apoyo tanto para administrados, departamentos dentro de la Administración pública encargados de realizar compras públicas y autoridades de competencia”, así mismo tiene como objetivo “(...) fortalecer los instrumentos normativos de las Autoridades de Competencia de Costa Rica para el cumplimiento efectivo de la política de competencia, contando con una Guía que permita contribuir en la detección de la manipulación de licitaciones en la*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*contratación pública, así como lineamientos que orienten a que las administraciones públicas, puedan diseñar procesos de contratación pública que reduzcan los riesgos de la manipulación de los procesos de compras públicas.” -----*

- b. *Así mismo entre las observaciones recibidas se encuentra la inclusión de artículos de la Ley 9986 y su respectivo reglamento, que clarifiquen sobre los procesos en las compras públicas, de manera que prevengan o detecten colusión en este tipo de procesos. Posterior al análisis de las observaciones aprobadas estas fueron incorporadas en la Guía. -----*
- c. *La Guía hace una ilustración de buenas prácticas internacionales que tiene como fin orientar de manera adecuada la realización de los procesos de compras públicas, en lo que resulte atinente según el marco normativo nacional vigente” -----*

**XXI.** Que en el mismo informe la DGCO recomendó: -----  
 “(...)

1. *Dar por recibido y acoger el presente informe, sobre los resultados de la consulta pública del “Guía para la prevención y detección de colusión en procesos de compras públicas”. -----*
2. *Dar por atendidos y analizados los documentos presentados por: Instituto de Profesionalización en Competencia y Contratación Pública (NI-08193-2024), Superintendencia General de Seguros (NI-08209-2024), Ministerio de Hacienda (NI-08371- 2024), Banco Central de Costa Rica (NI-08417-2024 y NI-08418-2024), Bomberos de Costa Rica (NI-08447-2024 y NI-08456-2024), Liberty Costa Rica (NI-08460-2024), Instituto Costarricense de Electricidad (NI-08467-2024), Compañía Nacional de Fuerza y Luz (NI-08470-2024), Asociación Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM) (NI-08472-2024), Caja Costarricense del Seguro Social (NI-08474-2024), Radiográfica Costarricense (NI-08475-2024), Refinadora Costarricense de Petróleo (NI-08476-2024), Cámara Costarricense de*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*la Construcción (NI-08568-2024), Municipalidad de Santa Cruz (NI-08549-2024) y Poder Judicial (NI-08812-2024).*-----

3. *Ajustar la Guía previo a su publicación final para que se incorporen las observaciones que posterior al análisis conjunto por parte de ambas autoridades se consideran adecuadas de realizar.*-----

**POR TANTO,**

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

**PRIMERO:** Dar por recibido y acoger el oficio 02022-SUTEL-OTC-2025, del 07 de marzo del 2025, por medio del cual la Dirección General de Competencia presenta al Consejo de la SUTEL el *“informe de observaciones de la consulta pública de la versión preliminar de la “Guía para la prevención y detección de colusión en procesos de compras públicas”*. -----

**SEGUNDO:** Dar por atendidos y analizados los documentos presentados por: Instituto de Profesionalización en Competencia y Contratación Pública (NI-08193-2024), Superintendencia General de Seguros (NI-08209-2024), Ministerio de Hacienda (NI-08371-2024), Banco Central de Costa Rica (NI-08417-2024 y NI-08418-2024), Bomberos de Costa Rica (NI-08447-2024 y NI-08456-2024), Liberty Costa Rica (NI-08460-2024), Instituto Costarricense de Electricidad (NI-08467-2024), Compañía Nacional de Fuerza y Luz (NI-08470-2024), Asociación Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM) (NI-08472-2024), CCSS (NI-08474-2024), Radiográfica Costarricense (NI-08475-2024), Refinadora Costarricense de Petróleo (NI-08476-2024), Cámara Costarricense de la Construcción (NI-08568-2024), Municipalidad de Santa Cruz (NI-08549-2024) y Poder Judicial (NI-08812-2024).-----

**TERCERO:** Ajustar la Guía previo a su publicación final para que se incorporen las observaciones que posterior al análisis conjunto por parte de ambas autoridades se consideraron adecuadas. -----

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

**CUARTO:** Dar por recibido y aprobar para su publicación la “*Guía para la prevención y detección de colusión en procesos de compras públicas compras*”. -----

**QUINTO:** Ordenar por publicidad, transparencia y difusión, la publicación en la sección correspondiente de la página web institucional de la “*Guía para la prevención y detección de colusión en procesos de compras públicas*” de conformidad con lo dispuesto en los artículos 27 de la Ley 9736, 31 del Reglamento a la Ley 9736 y 42 del Reglamento del Régimen de Competencia en Telecomunicaciones de la SUTEL. -----

**SEXTO:** Ordenar a la Dirección General de Competencia dar seguimiento a lo dispuesto por el Consejo de la SUTEL. -----

**SÉTIMO:** Notificar el presente acuerdo a los participantes de la consulta pública. -----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFÍQUESE**

**En este momento se decreta un receso.**

## **ARTÍCULO 5**

### **PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD**

#### **5.1. Propuesta de homologación del contrato de la firma TIGO.**

***A las 10:00 a.m. reinicia la sesión.***

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

Para continuar con el orden del día, la Presidencia expone al Consejo la propuesta de

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

homologación del “Contrato de adhesión para la prestación de servicios residenciales de telecomunicaciones” y su respectiva carátula, presentados por Millicom Cable Costa Rica, S. A., presentada por medio del oficio 01655-SUTEL-DGC-2025, del 25 de febrero del 2025.

Seguidamente la exposición del tema. -----

**“Federico Chacón:** El primer punto es el 5.1, que es una propuesta de homologación de contrato de Tigo. -----

**Glenn Fallas:** Voy a presentarla aquí en pantalla. Esta es la propuesta para la homologación del contrato de adhesión de Tigo. -----

*Es importante señalar que ha sido un proceso bastante largo, bastante complejo con Tigo. Hay que tomar en cuenta además que ahora, como vamos a ver en los antecedentes, hubo ciertas suspensiones al proceso.*-----

*También Tigo maneja un esquema donde hay múltiples páginas web donde los usuarios pueden acceder a las promociones y a los servicios que ellos comercializan, lo cual también hizo más complejo el proceso.*-----

*Mediante correo electrónico del 08 de septiembre Tigo solicitó el inicio del proceso. El 15 de noviembre del 2023 nosotros remitimos las primeras observaciones al contrato que están aquí, en el detalle del oficio 01999-SUTEL-DGC-2025.* -----

*Fueron bastantes observaciones, la verdad es que la primera versión del contrato está bastante lejana de las condiciones que establece la resolución. Como vemos, fueron múltiples observaciones. Aspectos de precios finales, aspectos de la oferta, también vimos los diferentes servicios que ellos comercializan, hicimos observaciones sobre ellos, también sobre la oferta comercial, la importancia de que tuviera publicados precios finales que se realizaron en todo el proceso.*-----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*El 30 de noviembre el operador solicitó a la Dirección una extensión del plazo para poder culminar con el proceso, se solicitaron. Se les brindó la prórroga solicitada. -----*

*El 05 de diciembre solicitó Tigo la suspensión del trámite de homologación del contrato. --*

*Aquí es importante señalar que hemos escuchado bastantes percepciones del trámite, de que se tarda mucho, pero como pueden ver en este caso, el mismo operador es el que solicita la suspensión del proceso, debido a que no tenía, según el operador, tiempo suficiente para hacer los cambios.-----*

*Se le concede la suspensión solicitada de 30 días hábiles, que es un plazo bastante amplio. lo que hace que el operador el 22 de febrero remitiera una nueva versión. -----*

*Luego, el 05 de abril consultó sobre el estado. El 18 de abril le hicimos las segundas observaciones, ya esto en el 2024. Igualmente, fueron observaciones bastante amplias, como pueden ver acá en el documento, dado que estaban bastante lejos incluso de las observaciones que se hicieron en la primera oportunidad. -----*

*También se le hicieron referencias a las resoluciones y a todos los umbrales de calidad. Se insistió sobre aspectos que no corrigieron de los sitios web que ellos manejan; sobre el tema de los precios finales, la oferta comercial. -----*

*Vean que por ejemplo aquí, en esta imagen 9 del informe, se muestra que hay diferentes páginas web, está tigo.cr, está promocionestigo.cr.cr, está ofertatigocr.cr y eso realmente fue un tema que hizo muy complejo, porque cuando hacían el ajuste en una página, alguna de las otras páginas no estaba ajustada, ellos utilizan comercializadores para vender de manera más amplia sus servicios. -----*

*El 23 de abril el operador volvió a solicitarnos una prórroga a este tema. -----*

*El 30 de abril remitió nuevamente la versión del contrato, se le hicieron las terceras observaciones el 20 de junio del 2024 y nuevamente fueron observaciones bastante*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*amplias, como pueden ver acá en el documento, se insiste sobre los precios finales, información que ya se había indicado, vean, esta imagen la hemos visto ya en varias ocasiones, donde no se ponen los precios con impuestos y para mí es importante señalar esto, porque son reiteraciones de las revisiones anteriores y como les digo, muchas veces se habla de que el proceso de homologación de contratos tiende a tardar mucho, pero tarda cuando el operador no toma las observaciones que se realizan. -----*

*El operador el 27 de junio remitió un contrato, una carátula. El 23 de agosto le remitimos una revisión adicional, con la finalidad de continuar con el proceso, dado que ya habíamos notado que Tigo había avanzado bastante en la documentación del contrato. Se le hizo una observación adicional, pero bueno, seguían los temas de los sitios web, vean que no es nada nuevo la necesidad de que se pusieran los precios finales. -----*

*Vean que por ejemplo, tienen número de atención al público distinto de los números gratuitos. Se habla de precios con impuesto de ventas, pero sin los demás componentes del precio, como el impuesto al 911 y el impuesto a la Cruz Roja. -----*

*Fue exactamente lo mismo que en muchas otras ocasiones hicimos, sin embargo, se buscaba conservar el trámite, con el fin de que ya había tardado bastante; que fuera factible de llevar a esta fase en la que estamos hoy aspectos como que se le insistió en que revisara toda la oferta comercial y que se limitaran frases que no eran completas para el usuario, como “precios de hasta...”, como “aplican restricciones” y temas así, que en la oferta comercial, desde la perspectiva de la protección de los derechos de los usuarios, ven aquí, el aplican restricciones, no se ajustan a la normativa.-----*

*Veamos que esta ya es prácticamente la revisión número 4. Luego Tigo brindó en tiempo la respuesta. Nosotros el 05 de septiembre le realizamos una solicitud de información, se le dieron 3 días para emitir capturas de pantalla donde se pudiera comprobar que los diferentes sitios web del operador cumplieran con los temas señalados. -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*El 06 de setiembre se atendió una consulta del operador; el 10 de setiembre y el 30 de setiembre se remitió información adicional. -----*

*El 14 de octubre el operador informó que el tema del número gratuito en las páginas web ya había sido implementado. -----*

*El 31 de enero se realizó una prevención adicional, con el fin de mantener el trámite, dado que las páginas web nuevamente no estaban alineadas con los aspectos de protección al usuario sobre los precios finales. Vean que por ejemplo, este precio que se muestra aquí de 26.990, dice aplican restricciones, lo que le hemos dicho durante todas las revisiones al operador, igual el de 15.100, que dice que aplica el impuesto de ventas, pero no se cumple con la información completa para el usuario final. -----*

*El 06 de febrero, el operador informó que había subsanado la totalidad de observaciones y aun así, el 26 de febrero le solicitamos ajustes adicionales, con el fin de mantener este trámite que ya había avanzado de manera amplia y hasta la fecha, ya pudimos revisar que Tigo aplicara todas las observaciones a su contrato y también que ajustara las páginas web para cumplir con los derechos de los usuarios. -----*

*A partir de eso, se tiene que el operador cumplió, luego de múltiples intentos y la gestión de la Dirección con el fin de mantener este trámite en curso, ya a la fecha se tiene que ellos cumplen con los derechos de los usuarios. -----*

*Con base en lo anterior, recomendamos al Consejo dar por recibido y acoger el oficio Homologar la versión final del contrato. Ordenar a Millicom que únicamente podría utilizar la versión del contrato, si el Consejo lo tiene a bien, en el caso de homologarlo; que deberá llenar de forma clara y completa todos los aspectos del contrato; deberá mantener publicado el contrato que eventualmente homologa el Consejo de SUTEL; que en aplicación del principio de beneficio del usuario, todas aquellas cláusulas que sean favorables para el*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*usuario final deben de tomarse como preferibles para ellos; que se debe de abstener de realizar modificaciones en su sitio web que atenten contra los aspectos que hemos revisado de manera reiterada en este proceso; que cualquier modificación parcial o total de los contratos requiere un proceso de homologación; que también SUTEL mantiene la posibilidad de que ante un cambio reglamentario, se le solicite al operador un ajuste en el contrato y solicitar a la Dirección que realicemos la fiscalización de los puntos que eventualmente acuerde el Consejo y la parte de publicación, para que la Unidad de Comunicación nos ayude a publicar en el sitio web de la SUTEL el contrato que eventualmente se homologue y la notificación al RNT, de conformidad con el artículo 80 de la Ley 7593. Eso es señores ese tema. -----*

**Federico Chacón:** *Gracias Glenn. ¿Algún comentario o consulta? -----*

**Cintha Arias:** *Yo tengo una consulta, habíamos hablado en algún momento Glenn de hacer algún, no sé si taller o no recuerdo exactamente cómo lo habíamos canalizado, para que ciertos operadores no cometieran tan reiteradamente los mismos errores. ¿Eso cómo caminó? -----*

**Glenn Fallas:** *Quizá con más énfasis para lo que es el proceso de modificación de contratos, recordemos para cuando cambian la parrilla, o cambian precios, en eso está el acuerdo del Consejo de que presentemos una guía nosotros y ya la Unidad Jurídica incluso nos presentó el criterio de ellos y estamos por cargarlo al Consejo, con la propuesta correspondiente. -----*

*Pero en este tema ya hay una guía y nosotros ya nos hemos reunido en múltiples ocasiones con los operadores para probar, ya es un tema de que a veces los operadores no quieren tomar las disposiciones normativas como están claramente establecidas en los reglamentos y en la ley. -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

**Cinthy Arias:** Sí, porque al final esos retrocesos lo único que atentan es contra la eficiencia de la Institución. No son reprocesos atribuibles a SUTEL, donde uno tiene el control. Pero sí habría que darle pensamiento si ese otro mecanismo no ha sido efectivo, ¿qué podemos hacer o valorar? -----

**Glenn Fallas:** En este caso, no sé si ustedes vieron en los antecedentes, pero es que prácticamente fue reiterar lo que en la primera revisión se dijo, ya ahí yo creo que va más allá de la claridad o no por parte de un operador, sino más bien de que hay una falta de atención a esas solicitudes que hace la SUTEL. -----

En este caso, en 4 ocasiones vimos que los sitios web incumplían y se les indicó con el fin de con el proceso, pero sí es importante considerar doña Cinthya, como usted lo dice, que este periodo que duramos desde el 2023 para homologar este contrato, no es para nada imputable a SUTEL, es completamente imputable a falencias del operador, que a pesar de que reiteradamente le señalamos que ajustara los diferentes aspectos, no los ajustó y hasta ahorita fue que ya luego de múltiples insistencias, ya se pudo comprobar que los sitios web mantenían precios finales, que no se indicaba que aplican restricciones en diferentes lugares, que son aspectos que me parece que el operador los tiene claros también. -----

**Cinthy Arias:** Y si no realizan los ajustes en una cantidad definida como de reprocesos, ¿no hay una posibilidad de decirles que se suspende el trámite? -----

**Glenn Fallas:** Más bien es el archivo lo que procede, en este caso, dado que ellos habían pedido esa suspensión de 30 días, tratamos de salvar el proceso. -----

Más bien aquí realmente fuimos bastante flexibles con este operador, para que se diera la homologación del contrato que por dicha finalmente se dio y creo que también hay que ver desde la perspectiva de que los usuarios ahora van a tener un sitio web más asociado a sus derechos, que el contrato ya es mucho más puntual y detallado sobre los derechos y

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*obligaciones que tienen las partes y creo que eso es lo positivo de este proceso, que implicó bastante resiliencia. -----*

**Cinthyá Arias:** *Perfecto, creo que da como para buscar alguna forma..., incluso no sé si la tecnología podría ayudar a que eso esté más parametrizado. Lo dejo tal vez como para que...-----*

**Glenn Fallas:** *Nosotros le recomendamos a Tigo que manejaran solo un sitio web, para que todo fuera integrado, igual pueden tener varios comercializadores, pero que referencian a la misma página web. Ellos nos señalaron que por aspectos comerciales, la preferencia de Tigo era manejar hasta 4 sitios web con diferentes promociones y ofertas y eso realmente dificultó este proceso de revisión. -----*

*De hecho, si usted pone en Google, no sé, Internet Tigo, le salen muchas opciones y eso nosotros recomendamos que lo hicieran de una forma unificada, pero ellos por temas comerciales... y tampoco los podemos obligar en ese sentido, pero sí hubiera simplificado mucho este proceso. -----*

**Cinthyá Arias:** *Perfecto, muchas gracias. -----*

**Federico Chacón:** *¿Don Carlos o algún otro compañero? No sé si tenía algo que comentar, no. Nos quedamos ahí también con lo señalado por doña Cinthyá de repensar, retoma, las capacitaciones o los recordatorios para hacer más expeditos, pero bueno, nos queda claro la complejidad del caso y en esta ocasión, con los atrasos y las complejidades del operador.*

*Lo aprobamos en firme”. -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el 01655-SUTEL-DGC-2025, del 25 de febrero del 2025 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

dicho acuerdo 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. -----

### **ACUERDO 015-012-2025**

En relación con el oficio 01655-SUTEL-DGC-2025 del 25 de febrero de 2025, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado **“RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE TELECOMUNICACIONES” Y SU RESPECTIVA CARÁTULA, PRESENTADOS POR MILLICOM CABLE COSTA RICA, S.A”**, se resuelve lo siguiente: -----

#### **CONSIDERANDO:**

- 1) Que, por medio de correo electrónico del 8 de setiembre de 2023, **Tigo** solicitó por medio del oficio CAFF-177-2023 a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del contrato de adhesión denominado **“CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE TELECOMUNICACIONES”** y su respectiva carátula. (NI-10875-2023) -----
- 2) Que, mediante oficio 09711-SUTEL-DGC-2023 del 15 de noviembre de 2023, debidamente notificado el día 16 del mismo mes y año, la Dirección General de Calidad señaló al operador las primeras observaciones a los documentos de referencia y le solicitó que, en el plazo máximo de **10 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes: -----

“(…)

1. En el **encabezado** debe indicarse que, el contrato se rige por la normativa de telecomunicaciones y que las demás leyes son aplicables de forma supletoria, conforme a lo dispuesto en las disposiciones normativas de LGT, RPUF y RPCS. -----

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

2. En la **cláusula primera** denominada “Objeto del contrato” debe ajustarse la redacción de la primera línea. Adicionalmente, debe indicarse para el servicio de televisión por suscripción que los canales varían según la oferta comercial suscrita en la carátula del presente contrato, para que se ajuste a lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la LGT, 35, inciso 2) y; 46 inciso 1) del RPUF. -----
3. En la **cláusula segunda** sobre las “Características de los servicios”, se debe aclarar que el usuario **puede aportar sus equipos** conforme a las características mínimas requeridas para su funcionamiento en las redes del operador y el URL directo de dónde se puede consultar dicha información. Ahora bien, en el sitio web del operador se incluye las características técnicas de los equipos; sin embargo, la descripción técnica debe ampliarse, por cuanto para **velocidades mayores a 100 Mbps** las características técnicas descritas podrían representar limitante sobre los equipos que puedan ser aportados. Asimismo, para el tema de los decodificadores digitales debe aclararse el tema del manejo de los contenidos con copyright. -----  
En lo referente a los términos que se incluyen en la cláusula, como por ejemplo: “MTA”, “DTH”, “LNB” deben incluirse con su respectiva traducción en idioma español según los numerales 76 de la Constitución Política y numeral 45 inciso 28) de la LGT, lo cual resulta aplicable tanto para la información que se incluya **en el contrato como en el sitio WEB.** -----  
Debe indicarse cuál es la modalidad de otorgamiento del extensor WiFi, que sea otorgado a solicitud del cliente y además que, el equipo debe estar debidamente homologado según las disposiciones del Adendum VII del

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*Plan Nacional de Atribución de Frecuencias y numerales 11 incisos 22), 23), artículos 45, 49, 59, 76 a 82, 107 inciso 3) del RPUF. -----*

4. La **cláusula tercera** denominada “Contratación y ampliación y/o modificación de la contratación de los servicios por parte del Cliente” debe ajustarse a lo dispuesto en el numeral 43 del RPUF el cual indica que, para la suscripción de contratos de adhesión, únicamente es válida la firma manuscrita física o electrónica, digital o manuscrita sobre medios electrónicos. Las modificaciones posteriores al contrato de común acuerdo podrán realizarse por medios remotos, si el usuario así lo consiente, siempre y cuando el operador registre el consentimiento expreso de éste. Debe aclararse que, con la firma del contrato, el usuario acepta y autoriza la posibilidad de modificarlo vía electrónica, caso en el cual **Tigo** debe guardar el consentimiento durante la contratación y 2 meses posteriores a la terminación contractual, según el numeral 40 del RPUF. -----

*De forma tal que, en la cláusula deben diferenciarse los dos escenarios, sea: el **momento de la suscripción** y su posterior **modificación**, ya que para la suscripción del documento el operador debe apegarse a lo dispuesto en el numeral 43 del RPUF supracitado, con respecto a las formas de suscripción. Por su parte, la modificación permite más opciones respecto al almacenamiento del consentimiento del usuario. Por lo que, para aclarar lo expuesto se debe utilizar lo dispuesto en el contrato modelo: “(...) En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el operador/proveedor debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, el operador/proveedor deberá indicar en su sitio WEB (señalar*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*el enlace específico URL donde se encuentran publicados los canales) los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud”. -----*

5. En la **cláusula cuarta** denominada “Conexiones adicionales” se debe informar bajo qué escenarios aplica una conexión adicional y el URL donde se encuentra publicado su costo, en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT. Asimismo, para mayor claridad, debe cambiarse el término “cajas adicionales” y denominarlo con otro nombre para que el usuario identifique de qué se trata. -----

*Se debe verificar si el precio de reparación de la red manipulada incluye el costo de la visita técnica, ajustar su redacción y colocar el URL directo en donde se encuentra debidamente publicada la información. -----*

*Finalmente, en lo referente al tema de “manipulación de la instalación” se debe incluir en el apartado de prácticas prohibidas y para mayor síntesis se debe utilizar la cláusula del contrato modelo. -----*

6. En lo referente a las **cláusulas quinta y sexta** sobre los derechos y obligaciones tanto del operador como del usuario, las cláusulas resultan extensas y resulta innecesario realizar una descripción expresa de cada uno de los derechos y obligaciones de las partes por lo que, en cumplimiento del artículo 45 inciso 1) de la LGT se solicita simplificar la información. Para tal efecto, considerar lo dispuesto en el contrato modelo: “Cláusula X. Derechos y obligaciones del usuario final y del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones. El usuario final y el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*normativa aplicable. Igualmente contarán con los derechos y deberes desarrollados en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos mencionados en el presente contrato de adhesión”. -----*

**7. La cláusula séptima sobre el “Plazo contractual” debe reformularse de la siguiente forma: “X. Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el usuario final solicite al operador/proveedor la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas, indistintamente del periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato”. -----**

**8. En la cláusula octava denominada “Permanencia mínima” se mezclan las figuras de subsidio y pago en tractos de forma tal que, debe ajustarse conforme a lo dispuesto en la resolución RCS-219-2023 sobre los “LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA Y RETIRO ANTICIPADO EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”, aprobada por el Consejo de esta Superintendencia el 28 de setiembre de 2023. Adicionalmente, se indica a **Tigo** que la fórmula empleada para el cálculo de la penalización es aplicable únicamente para el supuesto de pago en tractos.**

*En línea con lo anterior, en la mencionada cláusula debe señalarse de forma clara y expresa que en el supuesto de que se contrate bajo condiciones de permanencia mínima, no aplicaría la modificación de precios durante este plazo. -----*

*Considerando que se omitieron elementos normativos importantes, se solicita utilizar la cláusula del contrato modelo: “Cláusula X. Permanencia mínima. En caso de que en la carátula se defina un plazo de permanencia mínima, las partes contratantes se obligan a respetar dicho plazo a cambio*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*de que el usuario final reciba un equipo terminal asociado al servicio, bajo la modalidad de subsidio o pago en tractos, conforme la normativa vigente. Ante el incumplimiento del compromiso de permanencia, el usuario final deberá pagar los montos de penalización correspondiente a dicho equipo, según lo establecido en la carátula del presente contrato, conforme a las disposiciones emitidas por la Sutel mediante resolución motivada. En todo caso, el operador/proveedor ofrecerá opciones de contratación sin sujeción a plazos mínimos de permanencia. Una vez transcurrido el plazo de permanencia mínima, el operador/proveedor no podrá cobrar monto alguno por el equipo terminal brindado”. -----*

9. En la **cláusula novena** sobre la “Modificación contractual” se debe especificar el procedimiento para la modificación de tarifas, ya que previo a efectuar dicho cambio, el operador debe comunicar a Sutel y debe publicar la modificación a través de al menos 2 medios de comunicación masiva, sitio WEB y notificar al usuario al medio señalado con una antelación mínima de un mes calendario a su entrada en vigencia, de conformidad con los artículos 45 inciso 1) de la LGT y numeral 40 del RPUF. Por lo que, se solicita apegarse a la cláusula modelo: “Cláusula X. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. El operador/proveedor notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigor, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales del operador/proveedor en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Las modificaciones contractuales no aplicarán durante la vigencia de la permanencia mínima. En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el operador/proveedor debe registrar el consentimiento del usuario final- Para lo anterior, el operador/proveedor deberá indicar en su sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran publicados los canales) los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud”. -----*

- 10.** *En la cláusula décima sobre los “Precios y tarifas del servicio” debe especificarse la moneda de cobro a todos los usuarios de conformidad con lo establecido en el numeral 45 inciso 4) de la LGT. Adicionalmente, como se indicó líneas atrás, cuando se contrata bajo condiciones de permanencia mínima, no aplica la modificación de precios durante este plazo. ----- También debe incluirse lo siguiente: “El operador/proveedor notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en su página WEB y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato. En caso de que dicha modificación de precios o tarifas sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna”, para que se ajuste a lo dispuesto en el numeral 56 del RPUF. ---- Finalmente, se recalca que el SMS no es un medio de notificación de conformidad con la Ley de Notificaciones Judiciales, Ley 8687. -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

11. En la **cláusula onceava** sobre los “Equipos terminales” se señala que debe colocarse el URL directo en el que el usuario pueda revisar las características técnicas de los equipos, cuya información debe estar disponible en idioma español. Adicionalmente, se reitera que las características técnicas deben ampliarse para que el usuario no posea limitaciones en velocidades mayores a 100 Mbps, según lo dispuesto en el artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----

12. La **cláusula doceava** sobre el “Tráfico telefónico excesivo” se realizó considerando el RPUF anterior. De forma tal que, se solicita ajustar según el contrato modelo: “Cláusula X. Tráfico telefónico excesivo. En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores/proveedores deberán bloquear en un plazo máximo de una (1) hora el tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, a partir de que se detecten indicios de un consumo atípico o excesivo para lo cual debe cumplirse al menos una (1) de las condiciones establecidas en la regulación; caso contrario, el operador/proveedor deberá asumir los montos facturados asociados a dicho tráfico, hasta tanto realice el bloqueo respectivo. Una vez aplicado el bloqueo de tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, el operador/proveedor contactará al usuario final y le informará las consecuencias de solicitar la activación de dicho tráfico sin haber tomado las medidas de seguridad necesarias. Cuando el usuario final solicite la activación del tráfico telefónico saliente, este asumirá los montos que se facturen por dicho concepto”. -----

13. La cláusula **décimo cuarta** denominada “Tasación y facturación de los servicios” se debe cambiar el nombre a “Entrega y pago de la factura”, además debe complementarse con la siguiente información: “El

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*operador/proveedor deberá implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo”, para que sea conforme a lo dispuesto en el capítulo IV del RPUF sobre los usuarios con discapacidad. -----*

*Se solicita modificar el segundo párrafo para que se incluya lo siguiente: “El usuario final deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad, conforme lo establecido en la respectiva factura, sitio WEB y lo dispuesto en el presente contrato”. -----*

*Finalmente, se solicita utilizar el último párrafo y plantear una cláusula independiente denominada “Tasación y facturación de los servicios” y ajustar según el contrato modelo: “Cláusula X. Tasación y facturación de los servicios. El operador/proveedor garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente. La tasación y facturación a los usuarios finales se realizará conforme al CDR de la central de origen del operador/proveedor, con excepción de Centros de Atención al Usuario Final y sistemas de cobro revertido. En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, el operador/proveedor reintegrará al usuario final afectado la*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre el operador/proveedor y el usuario final. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio. A ningún usuario final que presente una reclamación ante el operador/proveedor sobre un determinado cobro facturado, se le podrá suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente”. Lo anterior, ya que en el clausulado el operador incluyó información del RPUF anterior. -----*

**14.** *En la cláusula quinceava sobre la “Suspensión temporal del servicio por morosidad” debe eliminarse la frase: “salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan a TIGO a suspender el servicio de forma inmediata”. -----*

*Asimismo, en la cláusula debe incluirse lo siguiente: “El operador/proveedor deberá informar al usuario final, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reactivación, con el fin que proceda con el pago efectivo”, para que se ajuste a lo dispuesto en lo dispuesto en el numeral 28 del RPUF. -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*Para una mayor comprensión por parte del usuario final, se solicita plantear cláusulas independientes para los temas de reactivación y reconexión de los servicios, según numerales 31 y 32 del RPUF. -----*

**15.** *En la cláusula décimo sexta existen problemas de redacción, por lo que se debe revisar. Adicionalmente hay información importante que no se incluyó, por ejemplo, que el operador debe asumir los montos facturados si no efectúa la suspensión definitiva en tiempo. Por lo que, se solicita ajustar según el contrato modelo: “Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final y a disponer de la numeración asociada. La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si el operador/proveedor omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida”, para que se ajuste a lo dispuesto en el numeral 29 del RPUF. -----*

*Adicionalmente, se indica al operador que conforme a lo ordenado en el artículo 106 del RPUF la práctica prohibida realizada por parte del usuario, habilita al operador primeramente a efectuar una suspensión temporal y en caso de que no se corrija dicha condición en el plazo de dos meses, el*

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*operador puede proceder con la suspensión definitiva, liquidación contable y la disposición del recurso numérico. -----*

*Finalmente, debe plantearse una cláusula para el tema de la devolución de los equipos terminales, para tal efecto puede utilizarse lo dispuesto en el contrato modelo: **“Cláusula X. Devolución de equipos terminales. Para la devolución de los equipos terminales, el operador/proveedor deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte del operador/proveedor. En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos por el retiro de los equipos terminales por parte del operador/proveedor). Si el usuario final no devuelve los equipos terminales del operador/proveedor, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de reposición de los equipos terminales)”**. -----*

**16.** *En la cláusula décimo octava sobre el “Plazo de conexión o instalación del servicio”, debe ajustarse lo siguiente: -----*

- a)** *El costo de la instalación de los servicios debe estar definido y publicado en el sitio WEB de conformidad con el artículo, conforme al numeral 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF, por lo que, está incorrecto lo señalado en la cláusula sobre la negociación con el usuario de dicho monto. -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

- b) *Publicar en el sitio WEB cuáles son las condiciones mínimas para la instalación del servicio al usuario, de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT.-----*
- c) *Se debe aclarar que, de previo de comercializar los servicios, Tigo verificará la factibilidad técnica. Es decir, la firma del contrato se realizará únicamente cuando exista certeza de la factibilidad de instalar el servicio.-----*
- d) *El costo de los gastos administrativos en caso de no instalación por razones atribuibles al usuario no se encuentra de fácil acceso para su consulta en el sitio WEB.-----*

*De forma tal, se solicita ajustar la cláusula al contrato modelo: “**Cláusula X. Condiciones y plazos de instalación/conexión.** La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado. Los operadores/proveedores deben asegurar que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales. El operador/proveedor instalará el servicio contratado, en el plazo máximo señalado en la cláusula relativa a la calidad del servicio, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato. Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el usuario final deberá cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los costos de instalación**)*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*y en la carátula de este contrato. Cuando el operador/proveedor por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el usuario final, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda. Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, el operador/proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación**). Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB (**señalar el enlace específico URL donde se encuentran los términos sobre la anulación de la orden de instalación**)". -----*

**17.** En la cláusula décimo novena sobre la "Reconexión del servicio suspendido por falta de pago" debe incluirse lo siguiente: "Si transcurrido este plazo el operador/proveedor no ha procedido a la reconexión del

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto”, para que sea conforme al numeral 32 del RPUF. Asimismo, debe colocarse el URL directo en el que se detallan los costos de reconexión en el sitio web. -----*

**18.** En la **cláusula vigésima** denominada “Calidad del servicio” deben ajustarse los umbrales correspondientes al servicio de televisión por suscripción, para que sea conforme al RPCS, de la siguiente forma: -----

<b>SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN</b>	
<i>Indicador</i>	<i>Umbral</i>
<i>Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-</i>	<i>4 días hábiles</i>
<i>Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-</i>	<i>10 días hábiles</i>
<i>Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -</i>	<i>20 días hábiles</i>
<i>Tiempo de reconexión del servicio</i>	<i>1 día hábil</i>
<i>Tiempo de reparación de fallas (IC-2)</i>	<i>1 día hábil</i>
<i>Disponibilidad del servicio (IC-7)</i>	<i>99,97%</i>

*Se recalca que, dicha información también debe incluirse en el sitio web del operador. -----*

**19.** En la **cláusula vigésimo primera** sobre el tema de “Compensaciones y reembolsos” debe eliminarse el segundo párrafo y plantear una cláusula

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*correspondiente al tema de “Eximentes de responsabilidad” que se ajuste a lo dispuesto en el numeral 19 del RPCS, según detalla el contrato modelo: “Cláusula X. Eximentes de responsabilidad. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la Sutel que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas”. -----*

**20.** La **cláusula vigésima cuarta** sobre los “Puntos de demarcación para la prestación del servicio” debe ser consistente en lo referente al otorgamiento de los extensores de red. Debe indicarse, si van a entregarse al usuario en pago en tractos o en su defecto, en comodato y clarificarlo de esta forma en el sitio web, según los numerales 11 incisos 22), 23), artículos 45, 49, 59, 76 a 82, 107 inciso 3) del RPUF. -----

**21.** En la **cláusula vigésimo séptima** denominada “Formas de extinción y renovación del contrato” debe considerarse que, el plazo de permanencia mínima y el plazo contractual son diferentes. El plazo de permanencia mínima tiene un máximo de 24 meses y no es prorrogable; mientras que el plazo contractual puede ser indefinido, lo que debe ser considerado en la carátula y el contrato. Adicionalmente, se indica al operador que no es necesario definir de forma taxativa las causales que dan pie a la extinción del contrato. -----

*Finalmente, resulta necesario indicar en el clausulado que, para finiquitar la relación contractual, el plazo corre a partir del momento en que el usuario*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*final manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato, según el numeral 47 del RPUF. -----*

**22.** *En la **cláusula vigésimo octava** debe considerarse que, si los equipos se otorgan en modalidad de pago en tractos o subsidio pasan a ser propiedad del cliente por lo que, no sería procedente la recolección de equipos por parte del operador. Asimismo, se solicita incluir el URL directo para que el usuario pueda localizar los costos por dicho concepto de recolección de equipos. -----*

**23.** *En la **cláusula trigésima** denominada “Procedimiento de intervención de la Sutel” resulta innecesario hacer la enumeración de todos los requisitos para la presentación de las reclamaciones ante el órgano regulador. De forma tal, que se solicita ajustar según el contrato modelo: “Cláusula X. Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador/proveedor, el usuario final podrá acudir a la Sutel, cuya atención será conforme a la normativa vigente. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita, según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en la normativa”. -----*

**24.** *En cuanto a la **cláusula trigésima segunda**, se debe incorporar el plazo para informar al usuario sobre la modificación de la parrilla televisiva, que corresponde a **10 días naturales** según lo establecido por el artículo 147 del reglamento a la LGT. -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

25. En relación con la **cláusula trigésima tercera** sobre datos personales, se solicita ajustarse a lo dispuesto por la cláusula del contrato modelo establecida por la resolución número RCS-234-2023. En todo caso, se solicita aclarar cuáles servicios de telecomunicaciones se brindarían bajo el uso de datos biométricos. De igual forma, debe considerarse que, el tema de los datos biométricos no se ha definido a nivel nacional y no se puede permitir el tratamiento de dichos datos sin una norma habilitante, por lo que, para la suscripción de los contratos debe recurrirse a lo dispuesto en el numeral 43 del RPUF. -----
26. Sobre la **cláusula trigésimo quinta** sobre los “Representantes del cliente” se indica que dicha información debe estar disponible en la carátula del contrato y a modo opcional para el usuario. -----
27. En la **cláusula trigésimo sexta** el segundo párrafo hace mención a la modificación de tarifas, debe ajustarse el trámite y colocarse en la cláusula correspondiente a la modificación de precios, específicamente en la cláusula décima. Para que se ajuste a lo dispuesto en el numeral 56 del RPUF. -----
28. Debe incluirse el estribillo final del contrato: “Estando conformes las partes, firman en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.”, las firmas de ambas partes. -----
29. Se solicita acatar los comentarios realizados al margen derecho del documento. -----  
Sobre la **carátula del contrato** y para facilitar la revisión por parte de esta Dirección, se solicita al operador que la remita en formato Word, conforme a lo dispuesto en la resolución RCS-234-2023 además, debe ajustar lo siguiente: -----

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

1. El precio de los servicios contratados debe ser final; es decir, con impuestos y tasas incluidos, según la obligación dispuesta por los artículos 3 inciso 47), 11 inciso 1<sup>7</sup>), 34 párrafo 2<sup>8</sup> del RPUF, por lo que se deben publicar precios finales y especificar mediante nota qué impuestos y contribuciones con su respectivo porcentaje se incluyen en este. -----
2. En el servicio de acceso a Internet fijo, se debe incorporar la cantidad de direcciones IP públicas, que se ofrecen al cliente, o en su defecto de brindar direcciones IP privadas, se debe informar dicha condición publicar el costo de contratar una IP pública. -----
3. En la carátula del contrato deben indicarse la cantidad de canales en definición estándar y HD. -----
4. El término de financiamiento debe cambiarse por “Pago en tractos”, para que sea conforme a la resolución RCS-219-2023 sobre los “LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA Y RETIRO ANTICIPADO EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”. -----
5. En la carátula del contrato debe dejarse el espacio para indicar cuánto va a ser el cobro mensual por concepto de alquiler de los equipos. -----

Por otra parte, en relación con el **sitio WEB**, se evidenciaron los siguientes puntos que deben ser atendidos: -----

1. Como comentario general, a lo largo del sitio WEB deben incluirse los precios finales, es decir, con impuestos y tasas incluidos en cumplimiento

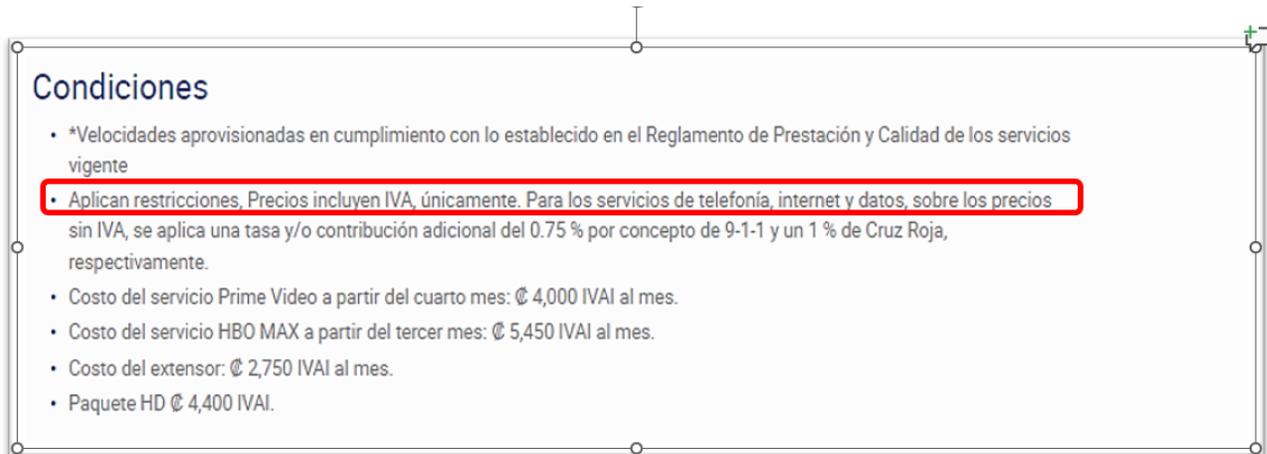
<sup>7</sup> “1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo”.

<sup>8</sup> “Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada”.

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

de los artículos 3 inciso 47<sup>9)</sup>, 11 inciso 1<sup>10)</sup>, 34 párrafo 2<sup>11)</sup> del RPUF, tal y como se solicitó mediante oficio 09283-SUTEL-DGC-2023 del 31 de octubre de 2023, debidamente notificado en la misma fecha. -----

2. Como complemento de lo anterior, también se le solicita ajustar la siguiente información, ya que como se evidencia los precios<sup>12</sup> puestos a disposición de los usuarios **no son finales**, contrario a lo dispuesto en los numerales en los numerales 11 inciso 1<sup>13)</sup>, 34 párrafo 2<sup>14)</sup> del RPUF: -----



**Imagen 1:** Información disponible en el sitio WEB del operador.<sup>15</sup>

<sup>9</sup> Artículo 3 inciso 47 del RPUF: "Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda".

<sup>10</sup> "1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo".

<sup>11</sup> "Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada".

<sup>12</sup> Artículo 3 inciso 47 del RPUF: "Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda".

<sup>13</sup> "1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo".

<sup>14</sup> "Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada".

<sup>15</sup> Consultado el 9 de noviembre de 2023 en: <https://www.tigo.cr/legales#tigo-condiciones>

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

Destino	Tarifa con impuestos incluidos (Precio por minuto)
Argentina fijo / celular internacional	\$ 0.31
Brasil fijo / celular internacional	\$ 0.31
Canadá fijo internacional	\$ 0.14
Colombia fijo / celular internacional	\$ 0.29
El Salvador fijo / celular internacional	\$ 0.30
España fijo / celular internacional	\$ 0.52
Estados Unidos fijo internacional	\$ 0.14
Fijo nacional	₡ 9.85
Francia fijo / celular internacional	\$ 0.52
Guatemala fijo / celular internacional	\$ 0.96
Honduras fijo / celular internacional	\$ 0.30
Italia fijo / celular internacional	\$ 0.52
México fijo / móvil internacional	\$ 0.14
Móvil nacional	₡ 28.39
Nicaragua fijo / celular internacional	\$ 0.29
Reino Unido fijo / celular internacional	\$ 0.52
Venezuela fijo / celular internacional	\$ 0.31

**Imagen 2:** Información disponible en el sitio WEB del operador.<sup>10</sup>

3. Se debe incluir la información sobre el trámite de reclamaciones ante el operador y el procedimiento de intervención de la Sutel dispuesto por los artículos 48 de la LGT y 13 del RPUF. -----
4. En cuanto a la cobertura del servicio, el mapa disponible no permite consultar la cobertura disponible según la ubicación actual, ni permite consultar algún otro sitio de interés para el usuario. Por lo cual, este debe ser ajustado de manera que permita identificar a través de sistemas de información geográfica, los lugares en dónde se brindan los servicios por provincia, cantón y distrito, según

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

la obligación dispuesta por los numerales 16 del RPCS y 13 inciso e) del RPUF.

Se recomienda tomar como ejemplo la cobertura publicada por Telecable<sup>16</sup>.-----

5. Se debe incluir la información relacionada a los indicadores de calidad del servicio de televisión por suscripción, dispuestos por el RPCS y resolución número RCS-152-2017 del Consejo de Sutel, en cumplimiento de lo establecido en los numerales 16 inciso 2) del RPCS y 45 incisos 1) y 14) de la LGT, siendo que se mantienen publicados únicamente los relacionados al servicio de acceso a Internet fijo y telefonía IP. -----
6. Se debe especificar si el costo de las cajas adicionales corresponde al arrendamiento del equipo: -----

Costo Cajas de TV adicionales

El precio de las cajas adicionales es de : ₡2.400 IVAI colones al mes.

**Imagen 3:** Extracto de información contenida en el sitio WEB del operador<sup>17</sup>.

7. El cobro por mensualidad del servicio de telefonía IP debe asociarse con un consumo mínimo, para cumplir con las disposiciones del artículo 45 inciso 9) de la LGT, que establece que la facturación del servicio debe obedecer a una lectura del consumo, por lo cual, se debe informar al usuario cuántos minutos se incluyen en la tarifa básica: -----

<sup>16</sup> Consultado el 9 de noviembre de 2023 en: <https://telecablecr.com/cobertura/>

<sup>17</sup> Consultado el 9 de noviembre de 2023 en: <https://www.tigo.cr/legales#tigo-coste-de-equipos-y-servicios-tecnicos>

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**



**Imagen 4:** Información contenida en el sitio WEB del operador.<sup>18</sup>

8. En cuanto al traslado del servicio, se debe ajustar el plazo dispuesto para que el operador concrete dicha solicitud, el cual corresponde a 1 día hábil según el indicador de “Tiempo de entrega del servicio” establecido por el artículo 26 del RPCS y su umbral aplicable dispuesto por la resolución RCS-152-2017:-----

**Te compartimos los pasos a seguir para realizar el cambio de servicio a una nueva dirección** 📍

1. Si el servicio es de **cable coaxial HFC**, debes solicitar el traslado **24 horas** antes de realizar el cambio a tu nueva casa( debes brindar la dirección lo más exacta posible), este tiene un costo de **₡ 6300** que se aplicará a la siguiente factura.



2. Si tenés un servicio **DTH (satelital)** este debes solicitar el traslado de **24 horas** antes de realizar el cambio a tu nueva casa( debes brindar la dirección lo más exacta posible, este tiene un costo de **₡ 10200** que se aplicará a la siguiente factura

9. No procede lo señalado en la sección **Términos y condiciones**, en el punto “7. Exclusión de garantías y responsabilidad”, que dispone: “Usted asume toda la

<sup>18</sup> Consultado el 9 de noviembre de 2023 en: <https://www.tigo.cr/telefonía>

<sup>19</sup> Consultado el 9 de noviembre de 2023 en: <https://ayuda.tigo.co.cr/hc/es/articles/10731871573907-Me-cambiar%C3%A9-de-domicilio-y-deseo-llevarme-mi-servicio-Tigo-a-una-nueva-direcci%C3%B3n-C%C3%B3mo-lo-solicito-Tiene-un-costo-adicional->

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*responsabilidad por la interpretación y el uso del Portal, incluido su Contenido, Servicios, Apps y canales de atención (...).” debido a que la información sobre la prestación de los servicios disponible para los usuarios en el sitio WEB debe ser veraz, expedita y adecuada según lo establece el artículo 45 inciso 1) de la LGT y ser acorde con la normativa vigente. Además, sobre los canales de atención, el operador se encuentra en obligación de atender las reclamaciones de los usuarios de manera eficiente según lo establece el numeral 13 del RPUF y en el plazo establecido por la normativa, y los centros de atención de llamadas del operador deben cumplir con el indicador “Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas” (IC-6) del artículo 31 del RCPS y su respectivo umbral. --*

- 10.** *En el punto 3.1 “Los precios de los servicios exhibidos en el Portal”: “Los precios anunciados en el Sitio o las Aplicaciones sobre los Servicios constituyen una oferta pública, por lo que están sujetos a confirmación sobre su disponibilidad y a cambios. Los precios incluyen todos los impuestos aplicables, las cargas, o comisiones y serán expresados en la moneda vigente de Costa Rica, salvo indicación expresa en contrario”, no procede lo señalado, siendo que, la oferta comercial del operador debe ser clara, veraz y actualizada y los precios deben ser determinados de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT. Además, los precios informados a través del sitio WEB deben ser precios finales, por lo que se debe consignar qué impuestos incluyen de conformidad con el artículo 3 inciso 47<sup>20</sup> del RPUF y pese a lo afirmado, en su mayoría los precios publicados no incluyen los impuestos correspondientes. -----*
- 11.** *En la sección 3.3 “Pagos a través de Mi cuenta y Mi Tigo App”: “(...) Las transacciones realizadas por medio de tarjeta de débito o de crédito solo podrán*

<sup>20</sup> Artículo 3 inciso 47 del RPUF: “Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda”.

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

ser realizadas por el titular de la tarjeta. Tigo se reserva el derecho de rechazar cualquier pago o de restringir las cantidades de pagos sin explicar los motivos, lo cual se notificará por medio de correo electrónico basado en la dirección que se indicó durante el registro. Ese mismo correo electrónico será utilizado para enviarle el comprobante de pago”. En cuanto al rechazo del pago a través de los medios de pago autorizados, el operador debe brindar información clara y veraz del motivo de dicho rechazo, de conformidad con el artículo 45 incisos 1), 4) y 12) de la LGT. -----

Como observación general, se le indica al operador que en las referencias al sitio WEB se deben incorporar los URL específicos donde se encuentra publicada la información, para que sea de fácil acceso al usuario, ya que la ubicación de la información en el sitio WEB dificulta lo anterior. -----

Por otra parte, a partir de la revisión efectuada por parte de esta Dirección, se logró determinar que el operador comercializa el servicio de Internet empaquetado, cuyos precios no son finales y se indica en algunas oportunidades que aplican restricciones, según se aprecia de seguido: -----



Imagen 6: Información disponible en el sitio WEB<sup>21</sup>

<sup>21</sup> Consultado el 16 de noviembre de 2023 en [https://www.ofertatigo.co.cr/planes?utm\\_campaign=0101010101&kw=tigo&qad\\_source=1&qclid=EAlaIqobChMInKif2dnIqgMVfJ5aBR11oAdPEAYASAAEQLCqvD\\_BwE](https://www.ofertatigo.co.cr/planes?utm_campaign=0101010101&kw=tigo&qad_source=1&qclid=EAlaIqobChMInKif2dnIqgMVfJ5aBR11oAdPEAYASAAEQLCqvD_BwE)

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

PLAN INTERNET	50 Mbps	75 Mbps	150 Mbps	200 Mbps
prime video				
HBO max				
3 meses de Prime Video				
2 meses de cortesía HBO MAX				
★ Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta	★ Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta	★ Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta	★ Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta	★ Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta
★ Consultá por la opción de extensores WiFi para tu hogar	★ Consultá por la opción de extensores WiFi para tu hogar	★ Consultá por la opción de extensores WiFi para tu hogar	★ Consultá por la opción de extensores WiFi para tu hogar	★ Consultá por la opción de extensores WiFi para tu hogar
6 meses intercalados al 30%				
<b>₡ 14.693</b>	<b>₡ 15.050</b>	<b>₡ 16.030</b>	<b>₡ 17.430</b>	<b>₡ 17.430</b>
luego <b>₡ 20.990</b>	luego <b>₡ 21.500</b>	luego <b>₡ 22.900</b>	luego <b>₡ 24.900</b>	luego <b>₡ 24.900</b>
<small>IVAI + 0.75% impuesto 911 + 1% impuesto Cruz Roja Cobro mensual</small>	<small>IVAI + 0.75% impuesto 911 + 1% impuesto Cruz Roja Cobro mensual</small>	<small>IVAI + 0.75% impuesto 911 + 1% impuesto Cruz Roja Cobro mensual</small>	<small>IVAI + 0.75% impuesto 911 + 1% impuesto Cruz Roja Cobro mensual</small>	<small>IVAI + 0.75% impuesto 911 + 1% impuesto Cruz Roja Cobro mensual</small>
<b>LO QUIERO</b>				

\*Ver términos y condiciones

**Imagen 7: Información disponible en el sitio WEB<sup>22</sup>**

Adicionalmente, se recalca que en el contrato en su mayoría, las cláusulas resultan extensas y de difícil comprensión para el usuario final, lo cual debe ser corregido en cumplimiento del artículo 45 inciso 1) de la LGT y 14 del RPUF, por la cual, se insta a considerar las cláusulas del contrato modelo dispuesto por la resolución número RCS-234-2023, el cual se adjunta para mayor facilidad. (...). (Destacados corresponden al original) (Folios 5 al 21)

- 3) Que, mediante oficio CAFF-227-2023 del 30 de noviembre de 2023, el operador solicitó a esta Dirección la extensión del plazo conferido para la atención de las primeras observaciones a los documentos sometidos a homologación. (NI-14554-2023) -----

<sup>22</sup>Consultado el 16 de noviembre de 2023 en <https://www.promocionestigo.co.cr/>

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

- 4) Que, en respuesta a la solicitud de prórroga realizada, esta Dirección mediante oficio 10270-SUTEL-DGC-2023 del 4 de diciembre de 2023, debidamente notificado el día 5 del mismo mes y año, concedió a **Tigo** el plazo adicional de **5 días hábiles** para atender las primeras observaciones realizadas mediante oficio 09711-SUTEL-DGC-2023, del 15 de noviembre de 2023. (Folios 25 al 26). -----
- 5) Que, mediante oficio CAFF-228-2023 del 5 de diciembre de 2023, el operador solicitó a esta Dirección la suspensión del trámite de homologación de contrato, debido a la complejidad de las observaciones realizadas. Lo cual, fue atendido por esta Dirección mediante oficio 10410-SUTEL-DGC-2024 del 7 de diciembre de 2023, debidamente notificado el mismo día y otorgó un plazo de suspensión de **30 días hábiles** al operador. (NI-14689-2023 y folios 30 al 33) -----
- 6) Que, mediante oficio CAFF-9-2024 del 22 de febrero de 2024, el operador remitió para revisión el contrato y la carátula respectiva. (NI-00762-2024). -----
- 7) Que, mediante oficio CAFF-51-2024 del 5 de abril de 2024, el operador consultó sobre el estado del contrato. (NI-04568-2024) -----
- 8) Que, por medio del oficio 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024, remitido al operador el mismo día, la Dirección General de Calidad previno al operador sobre las segundas observaciones al contrato de referencia y su carátula, en donde se indicó a **Tigo**, en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes: -
- “(…)
1. En la **cláusula primera** sobre el “Objeto del contrato” se plantea lo siguiente: “**Objeto del contrato**. El objeto de este contrato estará sujeto a los términos y condiciones bajo los cuales TIGO prestará servicios de telecomunicaciones, tales como: a) **Televisión por suscripción (cable y/o DTH)**, definiéndosele como aquellos servicios de televisión que incorporan canales nacionales y extranjeros variables en su número, conforme la

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

oferta comercial suscrita en la carátula del presente contrato, ya sea mediante la distribución por cable o bien por satélite (DTH) (...). (Destacados corresponden al original) En ese sentido, debe realizarse la aclaración de que el término “DTH” corresponde a sus siglas en inglés, tal y como se realizó en la **cláusula segunda**, conforme los numerales 76 de la Constitución Política y numeral 45 inciso 28) de la Ley General de Telecomunicaciones, misma situación para el término “MTA” en la **cláusula vigésima quinta** del contrato. De forma tal que, se solicita que estas consideraciones y aclaraciones se apliquen a lo largo del contrato. -----

2. En la **cláusula segunda** sobre las características de los servicios se indica en lo que interesa, lo siguiente: “(...) y un aparato conversor reductor e ruido o LNB por sus siglas en inglés, una tarjeta inteligente -dentro de una caja decodificadora) y un control remoto. **El costo de arrendamiento de los equipos se incluye desglosado en la factura mensual del servicio contratado. Todos los equipos requieren el uso de electricidad ya sea en su conjunto o en al menos alguno de sus componentes. III) Los equipos repetidores podrán ser otorgados en condición de permanencia mínima (...).** (Destacado intencional). -----

Como primer punto, debe indicarse reductor “**de**” ruido. Asimismo, la fase de “arrendamiento de los equipos”, debe complementarse con “para la provisión de los servicios”. -----

Por su parte, para el caso de los equipos repetidores, debe especificarse que estos equipos son repetidores para la red Wifi. Ahora bien, partir de la revisión efectuada en el sitio web <https://www.tigo.cr/legales#tigo-costos-de-equipos-y-servicios-tecnicos> se evidencia que estos “Extensores Wifi” se

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

brindan en **modalidad de alquiler** y no se estipula que sean otorgados en condiciones de permanencia mínima, según se aprecia de seguido: -----

Costo de equipos

Claificación	Costo reposición IVAI	Artículo	Resolución homologación	Precio Alquiler Equipo IVAI contemplado en el servicio
Extensor WIFI	€23,802.00	ARRISWECB460/NA	09498-SUTEL-DIC-2017	€2,750.00
Extensor WIFI	€23,802.00	ARRISAM525	03830-SUTEL-DIC-2018	€2,750.00
Extensor WIFI	€23,802.00	ARRISVAP 4402	06984-SUTEL-DIC-2018	€2,750.00
Extensor WIFI	€23,802.00	ARRISVAP 4641	08484-SUTEL-DIC-2019	€2,750.00
Extensor WIFI	€23,802.00	SERCOMRP362MO-MC/S	10238-SUTEL-DIC-2022	€2,750.00
Extensor WIFI	€33,870.00	KAONAR1344E	00671-SUTEL-DIC-2021	€2,750.00

Imagen 1: Información disponible en el sitio WEB del operador.<sup>18</sup>

En ese sentido y conforme a lo dispuesto en el numeral 11 inciso 2) subinciso v<sup>23</sup>. del nuevo RPUF, **no pueden existir condiciones de permanencia mínima** que no sean claramente informadas en el sitio Web del operador. -----

3. En la **cláusula tercera** denominada “Contratación y ampliación y/o modificación de la contratación de los servicios por parte del Cliente” debe aclararse que, con la firma del contrato, el usuario acepta y autoriza la posibilidad de modificarlo vía electrónica, caso en el cual **Tigo** debe guardar

<sup>23</sup> “Artículo 11. Obligaciones de los operadores y proveedores (...) 2. Publicar en la página WEB, información detallada, clara, veraz, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada, de al menos los siguientes datos: v. Descripción de las alternativas de contratación, con y sin permanencia mínima e información sobre las condiciones que facultan la terminación anticipada de la relación contractual”.

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

el consentimiento durante la contratación y 2 meses posteriores a la terminación contractual, según el numeral 40 del nuevo RPUF.-----

Adicionalmente, en la viñeta de “Manipulación de la instalación” debe colocarse el enlace directo del sitio web para el costo de las reparaciones, sea <https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>.

Lo anterior, para que sea más fácil de localizar la información por parte de los usuarios, conforme a lo dispuesto en el numeral 45 inciso 1) de la LGT.

Por otra parte, en la viñeta de “Inspección de la instalación” se plantea lo siguiente: **“Inspección de la instalación. El CLIENTE autoriza, en este acto, a TIGO a realizar una inspección de la instalación y su funcionamiento, previa coordinación entre las partes, independientemente de que exista o no una queja del CLIENTE respecto al servicio. El personal de TIGO estará debidamente identificado para dicha inspección. el CLIENTE, para esos efectos, le permitirá el acceso al sitio de instalación (...).”** (Destacados corresponden al original). Debe indicarse que, dicha visita no tiene costo, para que el usuario sea debidamente informado según el numeral 45 inciso 1) de la LGT y artículo 33 del nuevo RPUF el cual establece que únicamente resulta procedente el cobro a partir de la **segunda visita técnica injustificada**, donde el operador/proveedor demuestre que la situación atendida es imputable al cliente. -----

4. En la **cláusula cuarta** denominada “Conexiones adicionales” se debe indicar el enlace directo del sitio web en el que se despliegue la información específica, sea <https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos> en atención al artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----
5. En la **cláusula quinta** sobre los derechos y obligaciones del cliente, específicamente en el apartado 5.1 se plantea: **“h) Abstenerse de realizar**

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*prácticas prohibidas o de utilizar los servicios de telecomunicaciones para fines distintos del contratado. El incumplimiento de esta cláusula faculta a TIGO a tomar las acciones judiciales que considere conveniente y a suspender de forma inmediata el servicio (...)*. -----

*Al respecto, debe considerarse que el numeral 106 del nuevo RPUF dispone lo siguiente: “El incumplimiento de las citadas prácticas, faculta al operador/proveedor para suspender el servicio de forma temporal y en caso de que no se corrija dicha condición en el plazo de dos meses, se procederá con la suspensión definitiva, liquidación contable y la disposición del recurso numérico”*. -----

*De forma tal que, antes de proceder con la suspensión definitiva el operador debe aplicar una suspensión temporal al usuario final y en caso de que este no subsane la conducta, ahí si se encuentra facultado para suspender definitivamente el servicio. Por lo que, debe plantearse de esta forma en el contrato*. -----

6. En la **cláusula sexta** sobre los derechos y obligaciones de **Tigo** deben incluirse los enlaces directos para que sean más fáciles de localizar para el usuario, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT.
7. En la **cláusula octava** denominada “Permanencia mínima” se evidencia que, la fórmula empleada para el cálculo de la penalización es aplicable únicamente para el supuesto de pago en tractos, conforme al Por Tanto 7 de la resolución RCS-219-2023 “LINEAMIENTOS SOBRE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA Y RETIRO ANTICIPADO EN LOS PLANES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”. De forma tal que, es indispensable que se defina con claridad cuál modalidad de permanencia mínima se ofrece a los usuarios, ya sea subsidio o pago en

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

tractos, lo cual, deberá estar igualmente explícito en el sitio web del operador, con los equipos asociados a dicha permanencia. Lo anterior conforme los numerales 38 y 46 inciso 4) del RPUF. -----

8. En la **cláusula novena** sobre la “Modificación contractual” debe incluirse el enlace directo para que sean más fáciles de localizar para el usuario, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT. -----

9. En la **cláusula décima** sobre los “Precios y tarifas del servicio” debe especificarse la moneda de cobro a todos los usuarios de conformidad con lo establecido en el numeral 45 inciso 4) de la LGT. Adicionalmente, como se indicó líneas atrás, cuando se contrata bajo condiciones de permanencia mínima, no aplica la modificación de precios durante este plazo (artículo 40 del RPUF), por lo que se solicita sustituir la frase “salvo los casos de contratación mediante permanencia mínima” por “salvo los casos en que se encuentre un contrato de permanencia mínima vigente”. -----

También debe incluirse el plazo de notificación: “El operador/proveedor notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación”, para que se ajuste a lo dispuesto en el numeral 56 del nuevo RPUF. -----

Finalmente, se recalca que el SMS no es un medio de notificación de conformidad con la Ley de Notificaciones Judiciales, Ley N°8687. A partir del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente, el SMS **se acepta como un medio de información complementario, pero no sustituye la notificación por correo electrónico**<sup>24</sup>.

10. En la **cláusula onceava** sobre los “Equipos terminales” debe completarse con lo dispuesto en el numeral 76 del nuevo RPUF, sobre el hecho de que

<sup>24</sup>Oficio número 01897-SUTEL-UJ-2024 del 12 de marzo de 2024.

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

la **no homologación de terminales** invalidará la permanencia mínima: “(...) Aquellos terminales, que sean comercializados por los operadores/proveedores incumpliendo lo dispuesto anteriormente deben ser reemplazados al usuario final sin ningún costo adicional, por terminales debidamente homologados y de condiciones similares o superiores. Además, cuando el terminal esté asociado a permanencia mínima la no homologación invalidará dicha permanencia”. -----

Adicionalmente, deben incorporarse los enlaces directos del sitio Web, para que la información sea más fácil de localizar para el usuario, conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT. -----

**11.** En la **cláusula treceava** sobre el tema de los “Medios de pago” debe incluirse el enlace directo del sitio web en donde consta la información, según el numeral 45 inciso 1) de la LGT.-----

**12.** En la **cláusula décima sétima** sobre la “Suspensión definitiva del servicio” específicamente en la información del tercero debidamente autorizado, se solicita incorporar dicha información en la carátula del contrato. Por cuanto, dicha información debe ser opcional y no obligatoria para el usuario. -----

**13.** En la **cláusula décima novena** referente al “Plazo de conexión o instalación del servicio”, debe indicarse que la factibilidad técnica positiva debe ser realizada **de forma previa** a la suscripción del contrato, para que se ajuste al numeral 22 del nuevo RPUF. -----

Adicionalmente, el costo de la instalación de los servicios debe estar definido y publicado en el sitio WEB de conformidad con el artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF, así como el numeral 45 inciso 1) de la LGT, por lo que, debe reformularse lo indicado en el contrato: “En caso de ser

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

necesario, el CLIENTE le deberá pagar a TIGO los cargos asociados a la instalación del (los) servicio (s), de manera excepcional (...). -----

14. En la **cláusula vigésima** sobre la “Reconexión del servicio” debe agregarse el enlace directo en el que se detallan los costos de reconexión en el sitio web, para que sea conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT. -----

15. Se solicita plantear una cláusula independiente para el tema reactivación, según numeral 31 del RPUF. En ese sentido, se sugiere tomar como base la cláusula del contrato modelo, misma que indica lo siguiente: “**Cláusula X. Reactivación.** La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual el operador/proveedor dejará la constancia respectiva en sus sistemas.”-----

16. En las cláusulas **vigésima tercera**, **vigésima cuarta**, **vigésima novena**, **trigésima**, **trigésima cuarta** y **trigésima séptima** debe incluirse el enlace directo de la información del sitio web, para que sea conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT. -----

17. En la **cláusula vigésima octava** denominada “Formas de extinción y renovación del contrato” debe considerarse que, si el plazo contractual es indefinido, no resultaría aplicable la siguiente frase: “En todo caso, siempre que el CLIENTE no indique expresamente su voluntad de terminar la relación contractual, el contrato será renovado de forma automática”, por cuanto la renovación automática no resultaría aplicable, para que sea conforme al numeral 45 inciso 2) de la LGT. -----

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

18. En la **cláusula trigésima** sobre la “Interposición de reclamaciones ante TIGO” debe complementarse con la obligación dispuesta en el capítulo IV del nuevo RPUF sobre los usuarios con discapacidad, específicamente que: “Los operadores/proveedores deberán contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final”. -----  
 Sobre la **carátula del contrato** y para facilitar la revisión por parte de esta Dirección, se solicita **al operador que la remita en formato Word**, conforme a lo dispuesto en la resolución RCS-234-2023; además, debe ajustar lo siguiente: -----
19. El precio de los servicios contratados debe ser final; es decir, con impuestos y tasas incluidos, según la obligación dispuesta por los artículos 3 inciso 47)<sup>25</sup>, 11 inciso 1<sup>26</sup>), 34 párrafo 2<sup>27</sup> del RPUF, por lo que, se deben publicar precios finales y especificar en la carátula mediante nota que los precios son finales así como los impuestos y contribuciones con su respectivo porcentaje que se incluyen en este.
20. En la carátula del contrato deben indicarse la cantidad de canales en definición estándar y HD. -----
21. Debe considerarse que, la figura del pago en tractos es sin intereses, lo anterior conforme al Por tanto 7 inciso d) de la resolución RCS-239-2023. -  
 Por otra parte, en relación con el **sitio WEB**, se evidenciaron los siguientes puntos que deben ser atendidos: -----

<sup>25</sup> “Artículo 3. Definiciones (...) 47. Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda”

<sup>26</sup> “1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo”.

<sup>27</sup> “Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada”.

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

1. Como comentario general, a lo largo del sitio WEB deben incluirse los precios finales, es decir, con impuestos y tasas incluidos en cumplimiento de los artículos 3 inciso 47<sup>28)</sup>, 11 inciso 1<sup>29)</sup>, 34 párrafo 2<sup>30)</sup> del RPUF, tal y como se solicitó mediante oficio 09283-SUTEL-DGC-2023 del 31 de octubre de 2023, así como en el oficio de primeras observaciones del presente contrato número 09711-SUTEL-DGC-2023 del 16 de noviembre de 2023. Lo anterior, por cuanto se aprecia que los precios no son finales por cuanto se indica que deben añadirse los impuestos y tasas, según se muestra:

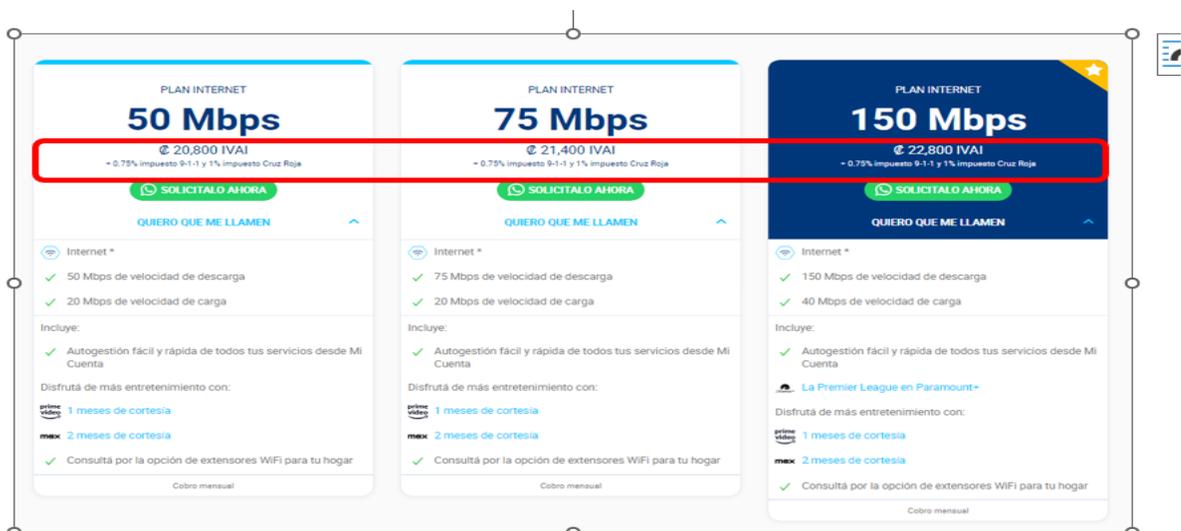


Imagen 2: Información disponible en el sitio WEB del operador.<sup>31</sup>

<sup>28</sup> Artículo 3 inciso 47 del RPUF: "Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda".

<sup>29</sup> "1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo".

<sup>30</sup> "Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada".

<sup>31</sup> Consultado el 16 de abril de 2024 en el sitio web <https://www.tigo.cr/internet>

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

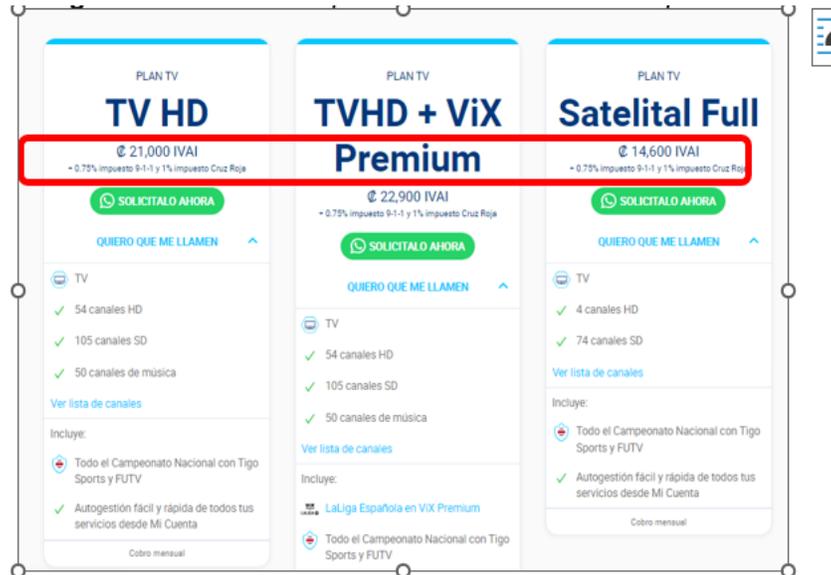


Imagen 3: Información disponible en el sitio WEB del operador.<sup>32</sup>

2. Como complemento de lo anterior, se le solicita ajustar la siguiente información, ya que como se evidencia los precios<sup>33</sup> puestos a disposición de los usuarios **no son finales**, contrario a lo dispuesto en los numerales en los numerales 11 inciso 1<sup>34</sup>), 34 párrafo 2<sup>35</sup> del RPUF: -----

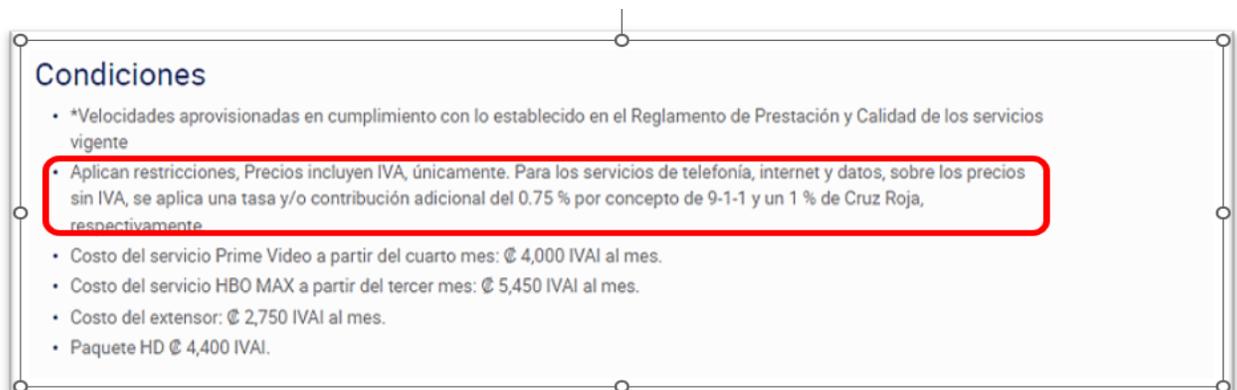


Imagen 4: Información disponible en el sitio WEB del operador.<sup>36</sup>

<sup>32</sup> Consultado el 16 de abril de 2024 en el sitio web <https://www.tigo.cr/tv>

<sup>33</sup> Artículo 3 inciso 47 del RPUF: "Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda".

<sup>34</sup> "1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo".

<sup>35</sup> "Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada".

<sup>36</sup> Consultado el 16 de abril de 2024 en: <https://www.tigo.cr/legales#tigo-condiciones-de-planes-comerciales>

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

Lista de precios Telefonía Fija

Destino	Tarifa con impuestos incluidos (Precio por minuto)
Argentina fijo / celular internacional	\$ 0.31
Brasil fijo / celular internacional	\$ 0.31
Canadá fijo internacional	\$ 0.14
Colombia fijo / celular internacional	\$ 0.29
El Salvador fijo / celular internacional	\$ 0.30
España fijo / celular internacional	\$ 0.52
Estados Unidos fijo internacional	\$ 0.14
Fijo nacional	₡ 9.85
Francia fijo / celular internacional	\$ 0.52
Guatemala fijo / celular internacional	\$ 0.96
Honduras fijo / celular internacional	\$ 0.30
Italia fijo / celular internacional	\$ 0.52
México fijo / móvil internacional	\$ 0.14
Móvil nacional	₡ 28.39
Nicaragua fijo / celular internacional	\$ 0.29
Reino Unido fijo / celular internacional	\$ 0.52
Venezuela fijo / celular internacional	\$ 0.31

**Términos y condiciones**

- Llamadas nacionales incluyen un 13 % de impuesto de venta.
- Llamadas internacionales pueden variar según destino. Tipo de cambio puede influir en la facturación final.
- Precios incluyen IVA, únicamente. Para los servicios de telefonía, internet y datos, sobre los precios sin IVA, se aplica una tasa y/o contribución adicional del 0.75 % por concepto de 9-1-1 y 1 % de Cruz Roja, respectivamente.

**Imagen 5:** Información disponible en el sitio WEB del operador

<https://www.tigo.cr/telefonía>.<sup>37</sup>

3. En el apartado de los indicadores de calidad, no se incluyen los umbrales del servicio de televisión por suscripción, de forma tal que deben incluirse conforme al Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS) y numeral 11 inciso 2) del nuevo RPUF: -----

<sup>37</sup> Consultado el 16 de abril de 2024 en: <https://www.tigo.cr/telefonía>

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA E IP	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - <b>Infraestructura disponible inmediatamente</b> -	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - <b>Infraestructura no disponible inmediatamente</b> -	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - <b>Infraestructura externa no existente</b> -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 4%
Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS ≥ 3.50
Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 5s
Retardo de voz (IV-12)	IV-12 ≤ 300 ms

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - <b>Infraestructura disponible inmediatamente</b> -	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - <b>Infraestructura no disponible inmediatamente</b> -	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - <b>Infraestructura externa no existente</b> -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Retardo local (ID-16)	50 ms
Retardo internacional (ID-17)	150 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%

**Imagen 6:** Información disponible en el sitio WEB del operador.<sup>38</sup>

4. Deben incluirse los horarios de atención de las oficinas según el artículo 11 inciso 2) subinciso iv del RPUF. Debe tomarse en consideración que de conformidad con el artículo 11 inciso 28) del RPUF es deber del operador "28. Prestar servicios gratuitos y eficientes, de atención a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana." -----
5. En cuanto al traslado del servicio, se debe ajustar el plazo dispuesto para que el operador concrete dicha solicitud, el cual corresponde a **1 día hábil** según el indicador de "Tiempo de entrega del servicio" establecido por el artículo 26 del RPCS y su umbral aplicable dispuesto por la resolución RCS-152-2017: -----

<sup>38</sup> Consultado el 16 de abril de 2024 en: <https://www.tigo.cr/legales#tigo-regulatorio>

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

### Solicitud de traslado de servicio dentro de tu vivienda

En ocasiones realizamos remodelaciones o cambios en nuestras casas, las cuales hacen necesario la reubicación de nuestros equipos.

1. Si el servicio es de **cable coaxial HFC**, debes solicitar el traslado **24 horas hábiles** antes para generar la visita, este tiene un costo de **₡ 3390** que se aplicará a la siguiente factura.



**Imagen 7:** Información disponible en el sitio WEB.<sup>39</sup>

Asimismo, deben incluirse precios finales, según los artículos 11 inciso 1), 34 párrafo 2 del RPUF, indicados anteriormente.

6. En el punto 3.1 “Los precios de los servicios exhibidos en el Portal”: “Los precios anunciados en el Sitio o las Aplicaciones sobre los Servicios constituyen una oferta pública, por lo que están sujetos a confirmación sobre su disponibilidad y a cambios. Los precios incluyen todos los impuestos aplicables, las cargas, o comisiones y serán expresados en la moneda vigente de Costa Rica, salvo indicación expresa en contrario”, no procede lo señalado, siendo que, la oferta comercial del operador debe ser clara, veraz y actualizada y los precios deben ser determinados de conformidad con el artículo 45 inciso 1) de la LGT. Además, los precios informados a través del sitio WEB deben ser precios finales, por lo que se debe consignar qué impuestos incluyen de conformidad con el artículo 3 inciso 47<sup>40</sup> del

<sup>39</sup> Consultado el 16 de abril de 2024 en: <https://ayuda.tigo.co.cr/hc/es/articles/10731871573907-Me-cambiar%C3%A9-de-domicilio-y-deseo-llevarme-mi-servicio-Tigo-a-una-nueva-direcci%C3%B3n-C%C3%B3mo-lo-solicito-Tiene-un-costo-adicional>

<sup>40</sup> Artículo 3 inciso 47 del RPUF: “Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda”.

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*RPUF y pese a lo afirmado, en su mayoría los precios publicados no incluyen los impuestos correspondientes. -----*

7. *En la sección 3.3 “Pagos a través de Mi cuenta y Mi Tigo App”: “(...) Las transacciones realizadas por medio de tarjeta de débito o de crédito solo podrán ser realizadas por el titular de la tarjeta. Tigo se reserva el derecho de rechazar cualquier pago o de restringir las cantidades de pagos sin explicar los motivos, lo cual se notificará por medio de correo electrónico basado en la dirección que se indicó durante el registro. Ese mismo correo electrónico será utilizado para enviarle el comprobante de pago”. En cuanto al rechazo del pago a través de los medios de pago autorizados, el operador debe brindar información clara y veraz del motivo de dicho rechazo, de conformidad con el artículo 45 incisos 1), 4) y 12) de la LGT. -----*
8. *En el apartado de “otros costos” debe aclararse cuáles son los gastos administrativos por causas atribuibles al cliente, por cuanto únicamente se aprecia lo siguiente: -----*

Otros costos	
Labor	Costo IVAI
Manipulación de la red por el cliente	€6,250
Reconexión Operativa en TAP	€2,000
Reagendamiento de visitas (después de las segunda visita)	€3,500
Visita de recupero de equipos	€2,500
Gastos administrativos por causas atribuibles al cliente	€12,000

La devolución de equipos se hace por los siguientes medios: centros de experiencia TIGO, a través de un tercero autorizado por TIGO, coordinando a través de alguno de los canales de atención: call center 1722 (HOME), 800-00-79637 (PYMES), [contacto@tigo.co.cr](mailto:contacto@tigo.co.cr) o ingresando sus datos [aquí](#).

**Imagen 8: Información disponible en el sitio WEB.<sup>41</sup>**

<sup>41</sup> Consultado el 16 de abril de 2024 en: <https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

9. En el servicio de acceso a Internet fijo, se debe publicar el costo de contratar una IP pública. -----

10. Como **observación general**, se le indica al operador que existen otros sitios web<sup>42</sup> en el que se despliegan algunas ofertas comerciales que no son consistentes con la oferta comercial de la página web principal del operador. Adicionalmente, los precios que se despliegan en estos sitios no son finales, según se aprecia a continuación: -----

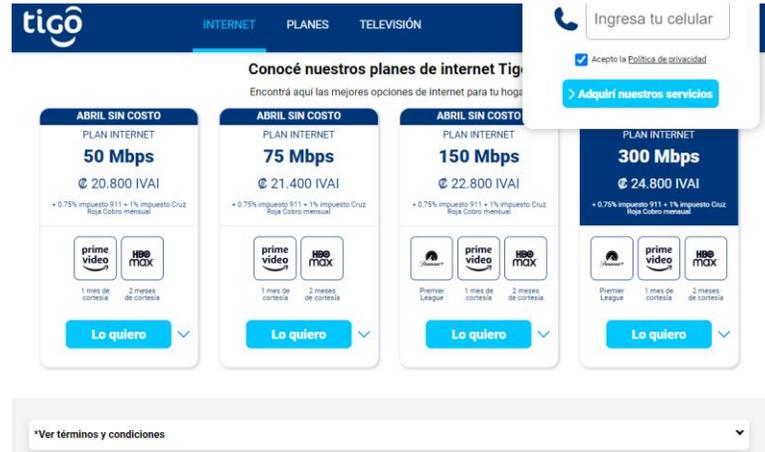


Imagen 9: Información disponible en el sitio WEB<sup>43</sup>.



Imagen 10: Información disponible en el sitio WEB<sup>44</sup>.

<sup>42</sup> Consultado el 17 de abril de 2024 en [Oferta Especial Tigo: Planes Internet y Televisión \(ofertatigo.co.cr\)](https://www.ofertatigo.co.cr) y <https://www.promocionestigo.co.cr/>

<sup>43</sup> Consulta realizada el 18 de abril de 2024 en el sitio web <https://www.promocionestigo.co.cr/>

<sup>44</sup> Consulta realizada el 18 de abril de 2024 en el sitio web <https://www.ofertatigo.co.cr/>

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*Como se evidencia, es confuso para los usuarios tener dos URL adicionales de información promocional sobre los servicios brindados por el operador. De forma tal que, es criterio de esta Dirección que toda la información debe estar localizada en el sitio WEB principal del operador, cuya página debe ajustarse a lo dispuesto en el numeral 11 del nuevo RPUF. -----*

**11.** *A partir de la revisión efectuada por parte de esta Dirección, de los equipos enlistados en el sitio web, se logró evidenciar que, existe un error en el oficio de homologación indicado para el Extensor Wifi SERCOMRP362-MO-MC/S.-----*

WIFI	Ψ.23,802.UU	MC/S	2022	Ψ.2,700.UU
------	-------------	------	------	------------

**Imagen 11:** Información disponible en el sitio WEB<sup>45</sup>.

*Como se aprecia, se colocó el oficio 10238-SUTEL-DGC-2022 cuando dicho certificado de homologación corresponde al cable módem Wifi, marca Hitron Technologies, modelo CGN3ACSMRU, siendo lo correcto el oficio número 04040-SUTEL-DGC-2022 del 3 de mayo del 2022. De forma tal que, se solicita sea corregida dicha información, para que sea conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso ix del nuevo RPUF. Ahora bien, en lo referente al oficio CASS-51-2024, remitido por el operador en fecha 8 de abril de 2024, en el cual se solicitó agilizar el trámite de homologación del presente contrato, se tiene por atendido el requerimiento para lo cual se emite el oficio de segundas observaciones y se aclara que por medio de correo electrónico del pasado 10 de abril de 2024 Gestión Documental atendió la petición del operador relativa a la carga de los*

<sup>45</sup> Consulta realizada el 18 de abril de 2024 en el sitio web <https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*archivos relacionados con el oficio CAFF-225-2023, trámite que resulta ajeno a esta Dirección. (...)*. (Destacados corresponden al original) (Folios 62 al 87) -----

- 9) Que, por medio de oficio CAFF-74-2024 del 23 de abril de 2024, el operador solicitó una prórroga para la atención del oficio de segundas observaciones 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024. Lo cual, fue atendido por parte de esta Dirección por oficio 02988-SUTEL-DGC-2024 del 25 de abril de 2024 y otorgó un plazo adicional de **3 días hábiles** para la atención de las observaciones. (NI-05366-2024 y folios 91 al 92). -----
- 10) Que, mediante oficio CAFF-81-2024 del 30 de abril de 2024, el operador remitió nuevamente para revisión el contrato y la carátula respectiva, a efectos de continuar con el trámite de homologación. (NI-05715-2024). -----
- 11) Que, por medio de oficio 05198-SUTEL-DGC-2024 del 20 de junio de 2024, notificado el día 21 del mismo mes y año, esta Dirección realizó las terceras observaciones al contrato y carátula sometidos a valoración por parte del operador, en donde se indicó a **Tigo** en el plazo máximo de **5 días hábiles**, debía realizar los siguientes ajustes: -----

“(...)

*De esta manera, **se reitera** a **Tigo** que debe atender la totalidad de los siguientes aspectos; lo anterior, por cuanto, algunas de las observaciones ya fueron previamente realizadas por esta Dirección mediante oficio 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024, específicamente en el **contrato** se debe ajustar lo siguiente: -----*

1. En la **cláusula segunda** sobre “Las características de los servicios” se solicita aclarar que la palabra “MTA” corresponde a los “equipos adaptadores de terminales de medios”, tal y como se realizó líneas más

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*abajo en el contrato, para que sea comprensible al usuario (y en idioma español), conforme a los numerales 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 43 del RPUF y lo solicitado en el oficio sobre que todos los términos fueran en idioma español, oficio 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024.-----*

- 2. En la **cláusula novena** sobre los “Precios y tarifas del servicio” debe reformularse la redacción de la siguiente forma: “Del tipo de cambio vigente del día de pago de la facturación, establecido por el Banco Central de Costa Rica”, lo anterior, a efectos de que la redacción sea más clara para el usuario, conforme al artículo 45 inciso 1) de la LGT. --*
  - 3. En la **cláusula décima** sobre los “Equipos terminales” debe complementarse la frase “éstos tendrán un costo adicional, dependiendo si es por venta o arrendamiento” con “según se indique en la carátula del presente contrato”. Para que sea más clara la redacción de acuerdo con el artículo 45 inciso 1) de la LGT. -----*
  - 4. La **cláusula décima octava** sobre el “Plazo de conexión o instalación del servicio” debe reformularse, por cuanto el costo de la instalación de los servicios debe estar definido y publicado en el sitio WEB de conformidad con el artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF, así como el numeral 45 inciso 1) de la LGT, por lo que, debe modificarse lo indicado en el contrato: “En caso de ser necesario, el CLIENTE le deberá pagar a TIGO los cargos asociados a la instalación del (los) servicio (s), de manera excepcional (...)”. Lo anterior por cuanto, debe existir información clara y concreta para el usuario no sujeta a excepciones. ---*
- Sobre la **carátula del contrato**, debe ajustar lo siguiente: -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

1. En la carátula del contrato deben indicarse la cantidad de canales en definición estándar y HD. Al respecto se aclara que, si bien la oferta del operador puede ser dinámica lo que se requiere es que se le indique al usuario la cantidad que se le ofrecen en modalidad estándar y en HD en su servicio. Conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT. -----

2. Incluir la referencia y detalle respecto a si el servicio o plan contratado se suscribió con la aplicación de alguna promoción, conforme el artículo

5. Aplicación de promociones

NO ( )	El usuario final señala que al momento de contratar el servicio se le aplicó una promoción denominada _____ y que el operador/proveedor le brindó información sobre los términos y condiciones de esta, así como el sitio WEB para consultar el reglamento de la promoción.
SI ( )	

3. Los espacios en blanco de la carátula deben eliminarse. En este sentido se hace énfasis en la necesidad de eliminar el cuadro en blanco que se ubica al lado derecho del apartado denominado con “Características del equipo”. -----

Por otra parte, en relación con el sitio WEB, se evidenciaron los siguientes puntos que deben ser atendidos: -----

1. Como comentario general, a lo largo del sitio WEB deben incluirse los precios finales, es decir, con impuestos y tasas incluidos en cumplimiento de los artículos 3 inciso 47<sup>46</sup>), 11 inciso 1<sup>47</sup>), 34 párrafo 2<sup>48</sup> del RPUF, tal y como se solicitó mediante oficio 09283-SUTEL-DGC-2023 del 31 de octubre de 2023, 01396-SUTEL-DGC-2024 del 22 de febrero del 2024, así como en el oficio de primeras observaciones del presente contrato y su carátula 09711-SUTEL-DGC-2023 del 16 de noviembre de 2023 y

<sup>46</sup> Artículo 3 inciso 47 del RPUF: “Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda”.

<sup>47</sup> “1. Brindar información de forma clara, veraz, precisa y oportuna, independientemente de los canales por los cuales se proporcione, sobre la oferta comercial, así como sus vigencias, precios, impuestos, indicadores de calidad, servicios de tarificación adicional, penalizaciones por retiro anticipado y cualquier otra que influya en la decisión de consumo”.

<sup>48</sup> “Previo a la suscripción del contrato el operador/proveedor deberá brindar información clara, veraz, expedita y adecuada sobre la prestación del servicio, así como, del contenido del contrato, para que el usuario final pueda tomar una decisión de consumo informada”.

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

segundas observaciones 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024.-----

Lo anterior, por cuanto se aprecia que los precios publicados, a pesar de las solicitudes de esta Dirección, aún no son finales ya que se indica que deben añadirseles los impuestos y tasas, según se muestra: -----

Listo de precios Telefonía Fija

Destino	Tarifa con impuestos incluidos (Precio por minuto) Total Final Todos Impuestos Incluidos
Argentina fijo / celular internacional	\$ 0.3148
Brazil fijo / celular internacional	\$ 0.3148
Canadá fijo internacional	\$ 0.1422
Colombia fijo / celular internacional	\$ 0.2945
El Salvador fijo / celular internacional	\$ 0.3046
España fijo / celular internacional	\$ 0.5281
Estados Unidos fijo internacional	\$ 0.1422
Fijo nacional	€ 10.00
Francia fijo / celular internacional	\$ 0.5281
Guatemala fijo / celular internacional	\$ 0.9749
Honduras fijo / celular internacional	\$ 0.3046
Italia fijo / celular internacional	\$ 0.5281
México fijo / móvil internacional	\$ 0.1422
Móvil nacional	€ 28.89
Nicaragua fijo / celular internacional	\$ 0.2945
Reino Unido fijo / celular internacional	\$ 0.5281
Venezuela fijo / celular internacional	\$ 0.3148

**Términos y condiciones**

- Precios de llamados internacionales pueden variar según destino. Tipo de cambio puede influir en la facturación final.
- Precios detallados con todos los impuestos.
- Llamados nacionales incluyen un 13 % de impuesto de venta.
- Llamados internacionales pueden variar según destino. Tipo de cambio puede influir en la facturación final.
- Precios incluyen IVA, únicamente. Para los servicios de telefonía, internet y datos, sobre los precios sin IVA, se aplica una tasa y/o contribución adicional del 0,75 % por concepto de 9-1-1 y 1 % de Cruz Roja, respectivamente.

Imagen 1. Consulta realizada de <https://www.tigo.cr/telefonía><sup>49</sup>

<sup>49</sup> Consulta realizada de <https://www.tigo.cr/telefonía> el 20 de junio de 2024.

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

**Te compartimos los pasos a seguir para realizar el cambio de servicio a una nueva dirección** 📍

1. Si el servicio es de **cable coaxial HFC**, debes solicitar el traslado **24 horas** antes de realizar el cambio a tu nueva casa( debes brindar la dirección lo más exacta posible), este tiene un costo de **₡ 630,00** que se aplicará a la siguiente factura.



2. Si tenés un servicio **DTH (satelital)** este debes solicitar el traslado de **24 horas** antes de realizar el cambio a tu nueva casa( debes brindar la dirección lo más exacta posible, este tiene un costo de **₡ 102,00** que se aplicará a la siguiente factura

**Imagen 2.** Información disponible en el sitio WEB.<sup>50</sup>

*Por lo que, se reitera la solicitud de realizar una revisión integral del sitio WEB e incluir los precios finales en su oferta comercial, según los artículos 11 inciso 1), 34 párrafo 2 del RPUF, indicados anteriormente. -----*

**2.** *En el apartado de “otros costos” se aprecia lo siguiente: -----*

<sup>50</sup> Consultado el 20 de junio de 2024 en: <https://ayuda.tigo.co.cr/hc/es/articles/10731871573907-Me-cambiar%C3%A9-de-domicilio-y-deseo-llevarme-mi-servicio-Tigo-a-una-nueva-direcci%C3%B3n-C%C3%B3mo-lo-solicito-Tiene-un-costo-adicional->

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

Otros costos	
Labor	Costo IVAI
Manipulación de la red por el cliente	€6,250
Reconexión Operativa en TAP	€2,000
Reagendamiento de visitas (después de la segunda visita)	€3,500
Visita de recupero de equipos	€7,000
Gastos administrativos por causas atribuibles al cliente: cancelación de órdenes de instalación en proceso	€12,000
Cargos asociados a la instalación de los servicios de manera excepcional	€25,000

**Imagen 3.** Información disponible en el sitio WEB.<sup>51</sup>

Tal y como se solicitó en el oficio de segundas observaciones oficio número 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024, el costo de la instalación de los servicios debe estar definido y publicado en el sitio WEB de conformidad con el artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF, así como el numeral 45 inciso 1) de la LGT. (...). (Destacados corresponden al original) (Folios 106 al 113). -----

- 12)** Que, mediante oficio CAFF-126-2024 de fecha 27 de junio 2024, el operador remitió el contrato y la carátula respectiva en atención al oficio de terceras observaciones. (NI-08700-2024) -----
- 13)** Que, por medio del oficio 07311-SUTEL-DGC-2024 del 23 de agosto de 2024, debidamente notificado el mismo día, con la finalidad de continuar el proceso de homologación se realizó una prevención de carácter extraordinaria respecto al contrato y se solicitó subsanar en el plazo de **5 días hábiles**, lo siguiente: -----
- “(...)
- 1.** En la **cláusula décima octava** sobre el “Plazo de conexión o instalación del servicio” debe reformularse, por cuanto tal y como lo señaló el operador en

<sup>51</sup> Consultado el 20 de junio de 2024 en: <https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

el oficio número CAFF-126-2024 del 27 de junio de 2024, en respuesta a las terceras observaciones realizadas por parte de esta Dirección: “b.2. Posterior a una evaluación a lo interno, se decide eliminar cualquier costo por instalación, incluyendo a aquellos casos excepcionales. Adicional a lo anterior, se incluye un cuadro de costos de instalación, el cual indica que no hay monto por ese rubro”. (NI-08700-2024). -----

Por lo anterior y de conformidad con el artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF, así como el numeral 45 inciso 1) de la LGT, debe modificarse lo indicado en el contrato: “En caso de ser necesario, el CLIENTE le deberá pagar a TIGO los cargos asociados a la instalación del (los) servicio (s), de manera excepcional (...)” e indicarse que no se va a cobrar ningún rubro por este concepto, para que sea consistente con la información brindada por el operador en su sitio WEB.-----

2. Eliminar la última página en blanco del contrato. -----

Sobre la **carátula del contrato**, debe ajustar lo siguiente: -----

1. Debe eliminarse la frase: “\*\*\*\* La oferta de canales de TIGO es dinámica. Consultar en: <https://www.tigo.cr/tv/lista-de-canales>”, por cuanto los usuarios finales contratan el servicio ante una parrilla televisiva determinada que es parte de los elementos de sus decisiones de consumo y cuyos cambios se deben informar según el artículo 147 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, lo cual a su vez es consistente con el derecho de información de los usuarios regulado en el numeral 45 inciso 1) de la LGT.-----
2. Debe eliminarse el costo por concepto de instalación de conformidad con el artículo 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF, así como el numeral 45 inciso 1)

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*de la LGT, ya que no se va a cobrar ningún monto por este concepto, según la información brindada por el operador en su sitio WEB. -----*

*Por otra parte, en relación con el **sitio WEB**, se evidenciaron los siguientes puntos que deben ser atendidos: -----*

- 1. Como comentario general, a lo largo del sitio WEB deben incluirse los precios finales, es decir, con impuestos y tasas incluidas en cumplimiento de los artículos 3 inciso 47 ), 11 inciso 1 ), 34 párrafo 2 del RPUF, tal y como se solicitó mediante oficio 09283-SUTEL-DGC-2023 del 31 de octubre de 2023, 01396-SUTEL-DGC-2024 del 22 de febrero del 2024, así como en el oficio de primeras observaciones del presente contrato y su carátula 09711-SUTEL-DGC-2023 del 16 de noviembre de 2023, segundas observaciones 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024 y terceras observaciones 05198-SUTEL-DGC-2024 del 20 de junio de 2024.-----*

*Lo anterior, por cuanto se aprecia que los precios publicados, a pesar de las reiteradas solicitudes de esta Dirección, aún no son finales ya que se indica que deben añadirseles los impuestos y tasas (según corresponda), tal y como se muestra de seguido: -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025



**Imagen 1:** Información disponible en el sitio WEB<sup>52</sup>.

Misma situación para el caso del paquete de Universal Plus, según se aprecia de seguido: -----

<sup>52</sup> Consultado el 22 de agosto de 2024 en <https://www.tigo.cr/disney>

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025



*Imagen 2: Información disponible en el sitio WEB<sup>53</sup>.*

2. *Observación general y tal y como se había señalado en el oficio de segundas observaciones 02807-SUTEL-DGC-2024 del 18 de abril de 2024, se le reitera al operador que existen otros sitios Web<sup>54</sup> en el que se despliegan algunas ofertas comerciales que no son consistentes con la oferta comercial de la página web principal del operador. Adicionalmente, los precios que se despliegan en estos sitios no son finales o en alguna de la información no se incluye el número de Telegestión gratuito del operador 1722, según se aprecia a continuación: -----*

<sup>53</sup> Consultado el 22 de agosto de 2024 en <https://www.tigo.cr/tv/universalplus>

<sup>54</sup> Consultado el 22 de agosto de 2024 en [Oferta Especial Tigo: Planes Internet y Televisión \(oferatigo.co.cr\)](https://www.promocionestigo.co.cr/Oferatigo.co.cr) y <https://www.promocionestigo.co.cr/>

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

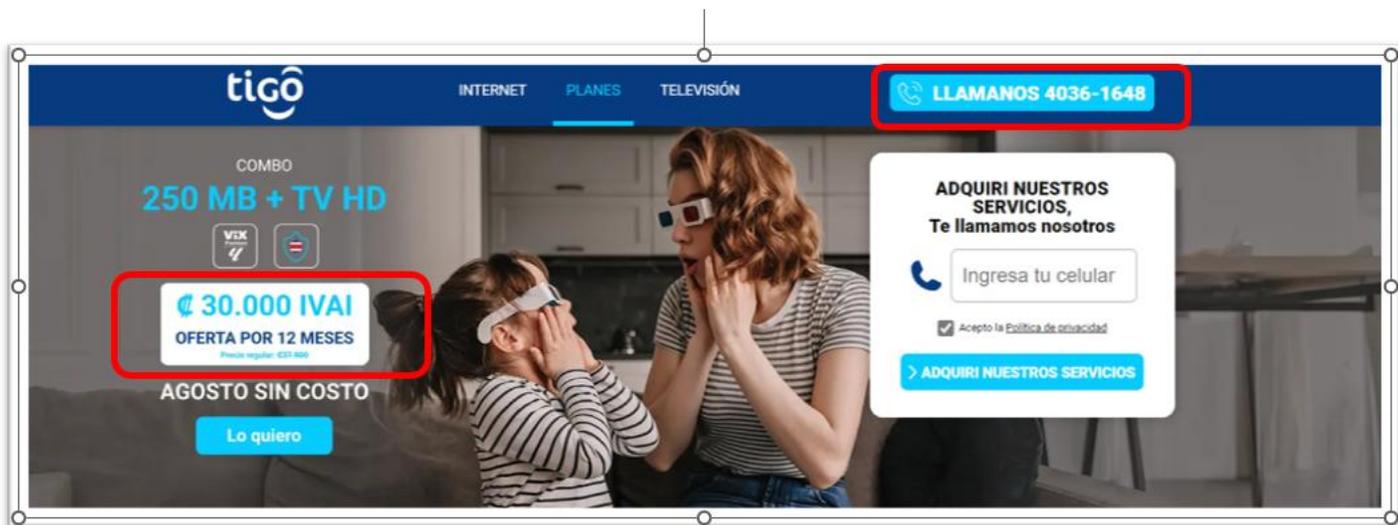


Imagen 3: Información disponible en el sitio WEB<sup>55</sup>.



Imagen 4: Información disponible en el sitio WEB<sup>56</sup>.

<sup>55</sup> Consultado el 22 de agosto de 2024 en [Planes Tigo: Internet y Tv para tu Hogar \(ofertatigo.co.cr\)](https://ofertatigo.co.cr)

<sup>56</sup> Consultado el 22 de agosto de 2024 en [Promo Hogar | Tigo Costa Rica \(promo-tigo.com\)](https://promo-tigo.com)

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

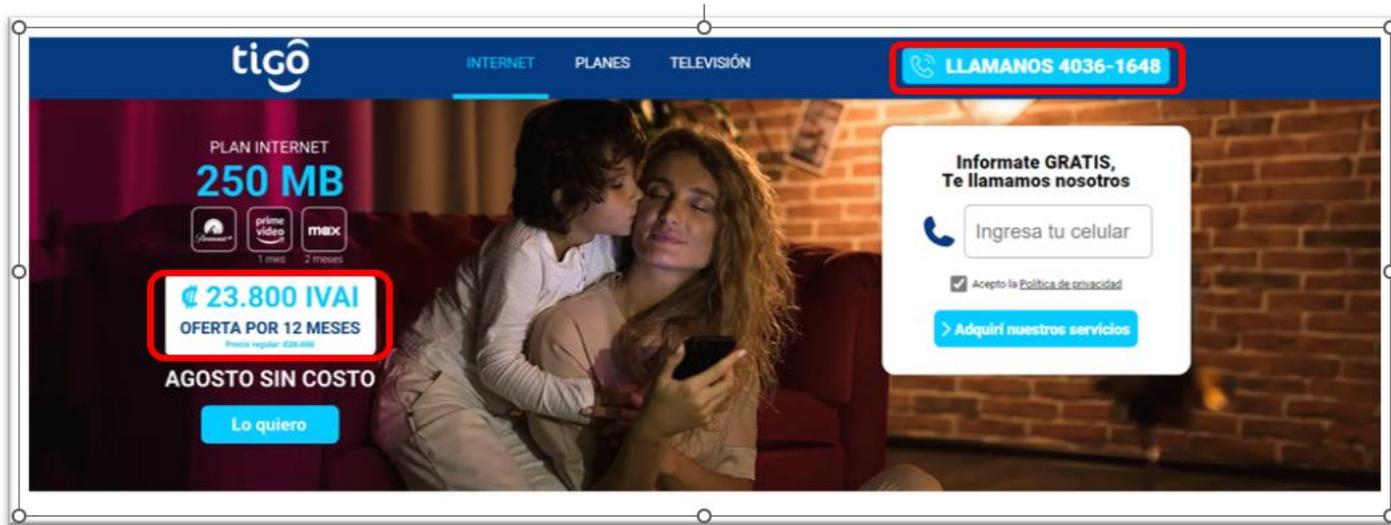


Imagen 5: Información disponible en el sitio WEB.<sup>57</sup>

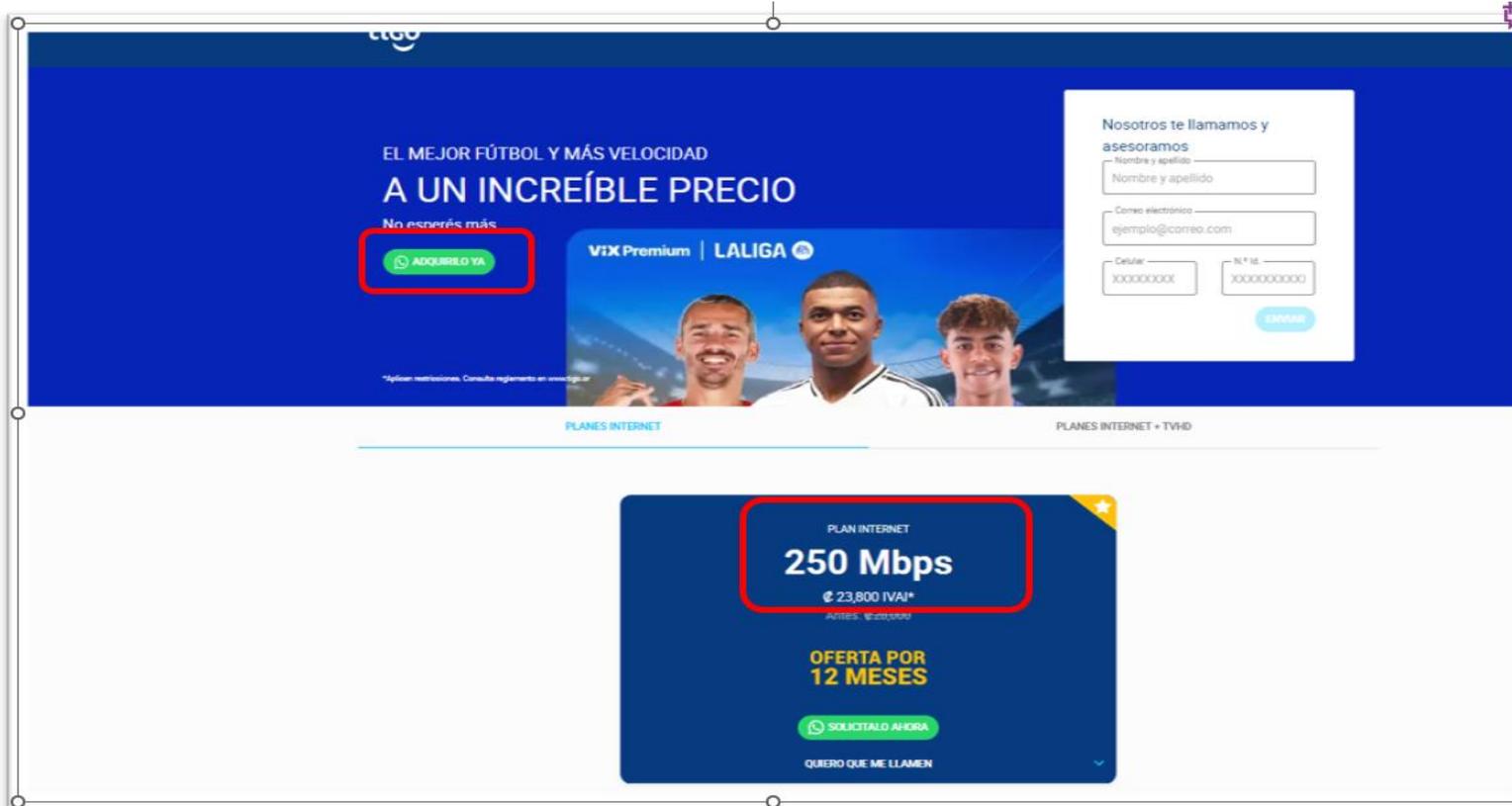


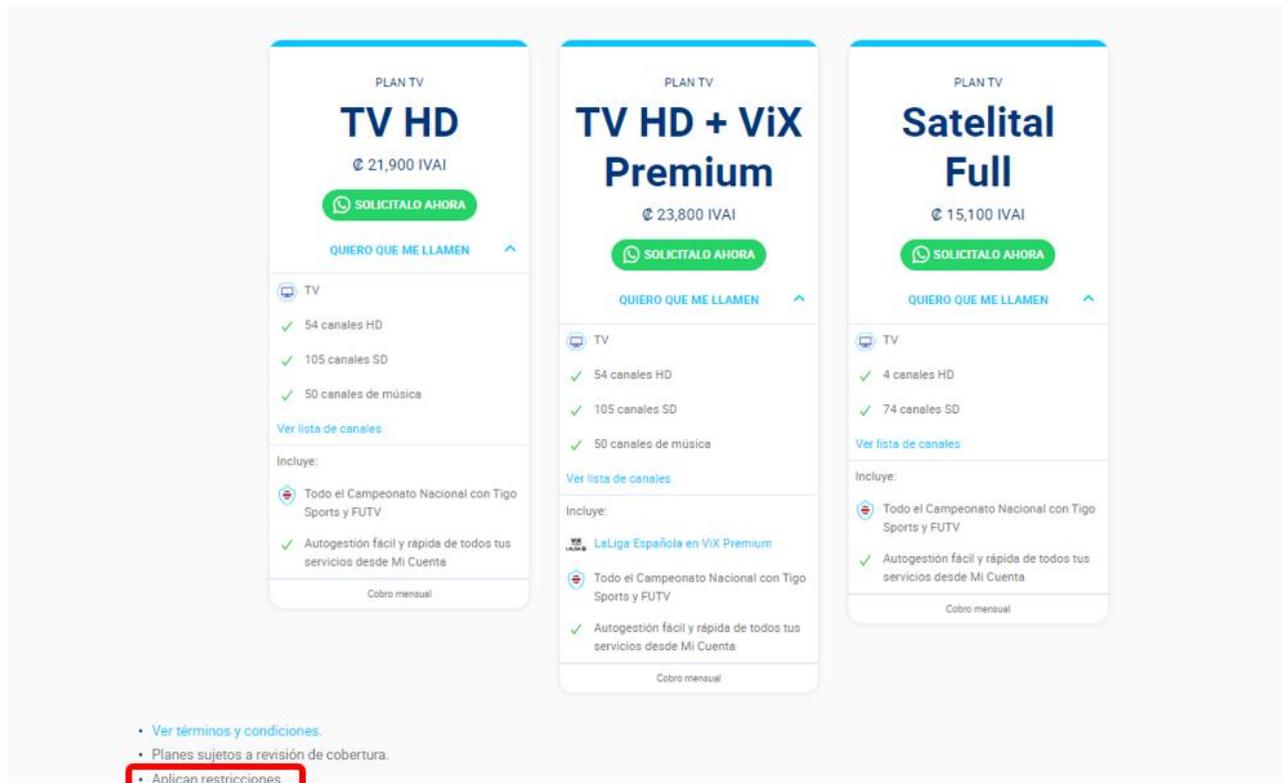
Imagen 6: Información disponible en el sitio WEB<sup>58</sup>.

<sup>57</sup> Consultado el 22 de agosto de 2024 en [Tigo Costa Rica - Internet, planes y Television \(promocionestigo.co.cr\)](http://Tigo Costa Rica - Internet, planes y Television (promocionestigo.co.cr))

<sup>58</sup> Consultado el 22 de agosto de 2024 en [Ofertas | Tigo Costa Rica](http://Ofertas | Tigo Costa Rica)

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

3. En el sitio WEB del operador, específicamente en el servicio de televisión por suscripción, se indica “Aplican restricciones”, por lo que, esa frase debe ser eliminada: -----



**Imagen 7:** Información disponible en el sitio WEB<sup>59</sup>.

<sup>59</sup> Consultado el 22 de agosto de 2024 en <https://www.tigo.cr/tv>

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

The image displays three mobile app screens for Tigo ONEtv + internet service plans. Each screen shows the plan name, speed, price, and a list of included services. The first plan (250 Mbps) is highlighted with a star. The second and third plans follow a similar layout. Below the screens, there are footnotes regarding taxes and terms.

\*Cada plan con los impuestos 911 (0,75%) y Cruz Roja (1%) tendrían un precio final de: ONEtv + 250 Mbps ₡38,191. ONEtv + 350 Mbps ₡43,030. ONEtv + 500 Mbps ₡60,515.

- Ver términos y condiciones.
- Planes sujetos a revisión de cobertura.
- Aplican restricciones.

**Imagen 8:** Información disponible en el sitio WEB<sup>60</sup>.

Por lo anterior, se le solicita al operador que **revise toda la oferta comercial** y elimine la frase indicada, ya que pareciera ser que esta leyenda se encuentra a lo largo de todo el sitio WEB, tal y como se ha mostrado a lo largo del presente oficio: -----

<sup>60</sup> Consultado el 22 de agosto de 2024 en <https://www.tigo.cr/onetv>

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

PLAN INTERNET

## 350 Mbps

₡ 25,990 IVAI\*  
Antes: ₡29,799

**OFERTA POR 12 MESES**

SOLICITALO AHORA

QUIERO QUE ME LLAMEN

Internet \*

- ✓ 350 Mbps de velocidad de descarga
- ✓ 20 Mbps de velocidad de carga

Incluye:

- ✓ Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta
- LaLiga Española en VIX Premium

Disfrutá de más entretenimiento con:

- Activá Paramount+
- 1 mes de cortesía
- 1 mes de cortesía
- ✓ Consultá por la opción de extensores WiFi para tu hogar

Cobro mensual

PLAN INTERNET

## 500 Mbps

₡ 34,990 IVAI\*  
Antes: ₡43,599

**OFERTA POR 12 MESES**

SOLICITALO AHORA

QUIERO QUE ME LLAMEN

Internet \*

- ✓ 500 Mbps de velocidad de descarga
- ✓ 20 Mbps de velocidad de carga

Incluye:

- ✓ Autogestión fácil y rápida de todos tus servicios desde Mi Cuenta
- LaLiga Española en VIX Premium

Disfrutá de más entretenimiento con:

- Activá Paramount+
- 1 mes de cortesía
- 1 mes de cortesía
- ✓ Consultá por la opción de extensores WiFi para tu hogar

Cobro mensual

\*Cada plan con los impuestos 911 (0,75%) y Cruz Roja (1%) tendrían un precio final de: INTERNET 75 Mbps ₡22,676. 150 Mbps + Paramount+ ₡24,120. 250 Mbps + Paramount+ ₡28,383. 350 Mbps + Paramount+ ₡30,109. 500 Mbps + Paramount+ ₡44,127.

• [Ver términos y condiciones.](#)

• Planes sujetos a revisión de cobertura.

• Aplican restricciones.

**Imagen 9:** Información disponible en el sitio WEB<sup>61</sup>.

Con base a lo anterior, se le solicita al operador aportar la siguiente información: -----

1. La carátula y el contrato de adhesión con los ajustes solicitados en el presente informe. -----
2. Página WEB del operador con los ajustes solicitados en aras de cumplir con los derechos de los usuarios finales. “(...) (Destacados corresponden al original) (Folios 128 al 138) -----

<sup>61</sup> Consultado el 22 de agosto de 2024 en <https://www.tigo.cr/internet>

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

- 14) Que, mediante oficio CAFF-192-2024 del 30 de agosto de 2024, **Tigo** brindó respuesta en tiempo a la prevención realizada. (NI-11559-2024). -----
- 15) Que, por oficio 07850-SUTEL-DGC-2024 del 5 de setiembre de 2024, esta Dirección realizó nuevamente una solicitud de información al operador y le solicitó en el plazo máximo de **3 días hábiles** remitir capturas de pantalla para cada uno de los sitios web, para verificar cómo se visualizarán los cambios respecto a la incorporación del número de atención gratuito y los precios finales. (Folios 158 al 160) -----
- 16) Que por correo electrónico de fecha 6 de setiembre de 2024, se atendió una consulta realizada por el operador. (NI-11861-2024) -----
- 17) Que, mediante oficios CAFF-198-2024 del 10 de setiembre de 2024 y CAFF-215-2024 del 30 de setiembre de 2024, remitió información de seguimiento al oficio 07850-SUTEL-DGC-2024 del 5 de setiembre de 2024. (Folios 162 al 200) -----
- 18) Que, mediante oficio CAFF-227-2024 del 14 de octubre de 2024, el operador informó que, el tema del número gratuito se había implementado de forma correcta y remitió una declaración jurada. (Folios 201 al 209) -----
- 19) Que, vía correo electrónico de fecha 31 de enero de 2025 se realizó una prevención extraordinaria al operador, con el fin de promover la culminación del proceso de homologación, la cual consistió en lo siguiente: -----
- “(…)
1. *Eliminar los asteriscos (\*\*\*\*) en la carátula del contrato, específicamente en el apartado de la oferta de canales.* -----
  2. En el sitio web [https://cr.promo-tigo.com/promo-internet-pymes/?gad\\_source=1&qclid=Cj0KCQiA4-y8BhC3ARIsAHmjC\\_EF5Zc6KX7PegoitypeUziPrDwON7JPw6nSEfY4U3q7\\_05oP6AnpWAI0aAr0SEALw\\_wcB](https://cr.promo-tigo.com/promo-internet-pymes/?gad_source=1&qclid=Cj0KCQiA4-y8BhC3ARIsAHmjC_EF5Zc6KX7PegoitypeUziPrDwON7JPw6nSEfY4U3q7_05oP6AnpWAI0aAr0SEALw_wcB) no se encuentra a disposición de los

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

usuarios finales el número de telegestión gratuito, tal y como se evidencia a continuación:-----



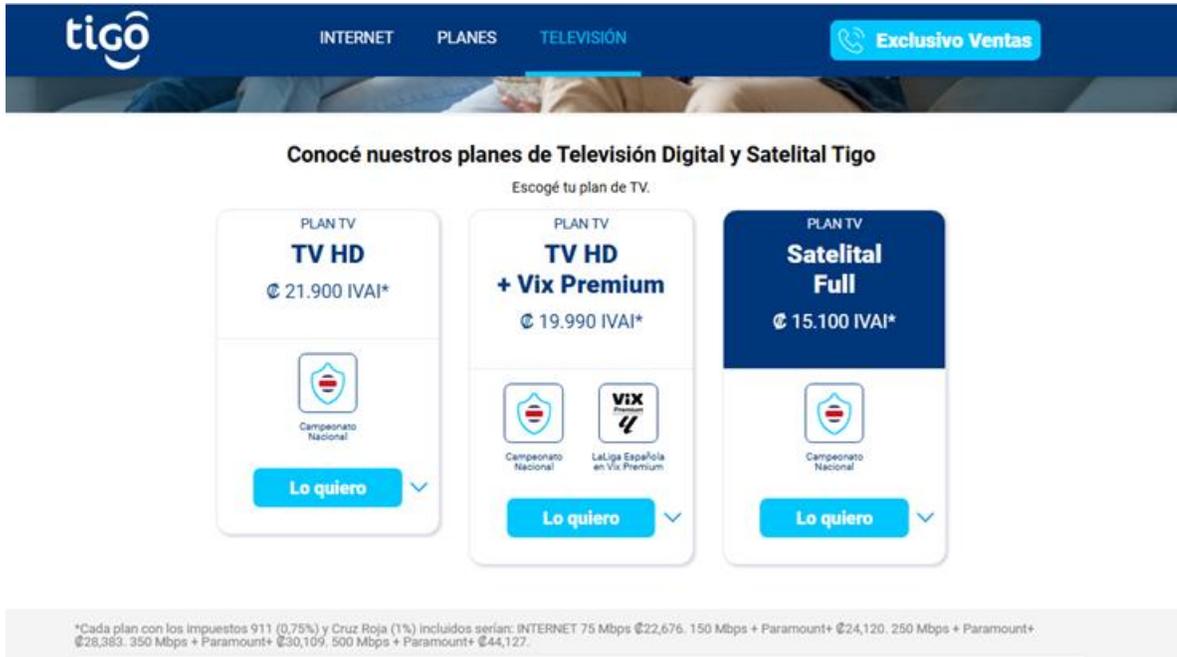
3. Hay precios de los servicios de telecomunicaciones que siguen sin ser finales en el sitio web <https://www.tigo.cr/planes> tal y como se aprecia en el banner:



No se indica si ese precio de €26.990 cuenta con el impuesto del IVA, 911 y Cruz Roja.

4. Se solicita realizar los ajustes correspondientes para el caso en que se oferta únicamente el servicio de televisión por suscripción, dado que, no le sería aplicable el impuesto del 911, por lo que debe corregirse la información que se indica en el sitio web  
[https://www.ofertatigo.co.cr/television?utm\\_campaign=0101020201&kw=tigo:](https://www.ofertatigo.co.cr/television?utm_campaign=0101020201&kw=tigo:)

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025



Adicionalmente, la leyenda que se despliega parece que no coincide con los montos y las imágenes de los planes.

5. Misma situación para los planes en el sitio web [https://www.ofertatigo.co.cr/planes?utm\\_campaign=0101020201&kw=tigo](https://www.ofertatigo.co.cr/planes?utm_campaign=0101020201&kw=tigo) la información de los planes no coincide con la leyenda de abajo:



**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Adicionalmente, se desconoce si el monto de “oferta” ya corresponde al precio final. -----*

*Se hace ver que esta prevención es extraordinaria únicamente para efectos de poder continuar con el proceso y lograr culminar con éxito el proceso homologación. (...)”. (Destacados corresponden al original) (Folios 210 al 211). -----*

- 20)** Que, el día 6 de febrero de 2025 el operador informó que había subsanado la totalidad de las observaciones. (Folios 212) -----
- 21)** Que, mediante correo electrónico de fecha 26 de febrero de 2025, esta Dirección solicitó unos ajustes adicionales en el sitio WEB y cláusulas contractuales. Ante lo cual, el día 4 de marzo de 2025 el operador informó que los había realizado, lo cual fue efectivamente revisado por parte de esta Dirección. (NI-02821-2025). -----

#### **RESULTANDO:**

- 1) Análisis de la solicitud del operador:** Según se extrae de la enumeración de la sección anterior, la Dirección General de Calidad en aplicación del procedimiento de homologación de contratos establecido en la resolución número RCS-234-2023 “*Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo*”, publicada en La Gaceta 195 del 23 de octubre de 2023, Alcance Digital 207, verificó los documentos presentados por, **Tigo** realizó observaciones y constató su respectiva incorporación, para garantizar la protección de los derechos de los usuarios. -----
- 2)** Que del análisis de la última versión corregida del contrato y carátula sometidos a valoración, así como los ajustes al sitio Web del proveedor y de la información adicional aportada por el operador, la cual se adjunta a este informe, la Dirección

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

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 y cumple a cabalidad con los contenidos dispuestos en capítulo VIII del RPUF, así como, con los requisitos dispuestos en la resolución RCS-234-2023. Además, no violenta de manera alguna, los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones; razón por la cual, es criterio de la Dirección General de Calidad que resulta procedente la homologación del contrato marco y su carátula.

- 3) Que al operador se le otorgó su segunda prórroga de título habilitante mediante resolución del Consejo de Sutel RCS-029-2024 de la sesión ordinaria 004-2024 del 8 de mayo de 2024, acuerdo 051-004-2024.-----
- 4) Que, mediante acuerdo 022-005-2015 del 20 de enero de 2015, se dispuso a homologar el “*Contrato marco de servicios*”, tramitado bajo el expediente A0193-STT-HOC-00761-2014.--
- 5) Que, atendiendo al principio de no discriminación y beneficio al usuario 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 a los usuarios que hayan suscrito una versión de contrato anterior les resulta aplicable el contrato homologado más reciente así como su carátula y este prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.-----

**POR TANTO,**

En virtud de las consideraciones anteriores, el Consejo de la Sutel dispone lo siguiente: ---

**Primero: Dar por recibido** y acoger el oficio 01655-SUTEL-DGC-2025 del 25 de febrero del 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente a la homologación del “**CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE**

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*TELECOMUNICACIONES*”, y su respectiva carátula presentados por **Millicom Cable Costa Rica, S.A.** -----

**Segundo: Homologar** la versión final del contrato de adhesión y su respectiva carátula que se encuentran adjuntos al presente oficio, denominado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE TELECOMUNICACIONES*”, presentados por **Millicom Cable Costa Rica, S.A** conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley 7593, su título habilitante y la resolución RCS-234-2023. -----

**Tercero:** Ordenar a **Millicom Cable Costa Rica, S.A.** que a partir de la homologación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE TELECOMUNICACIONES*”, únicamente puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados. ---

**Cuarto: Ordenar a Millicom Cable Costa Rica, S.A.** que, deberá llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no podrá alterar o modificar el contrato posterior a su firma. En caso de incumplimiento, las cláusulas incompletas o alteradas no resultarán aplicables; y cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, se procederá a realizar la interpretación más favorable para el usuario final. -----

**Quinto: Ordenar a Millicom Cable Costa Rica, S.A.** que deberá mantener publicado en su página WEB principal el contrato homologado y su respectiva carátula. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la evidencia correspondiente sobre el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles** contados a partir de la notificación del acuerdo del Consejo. -----

**Sexto: Informar a Millicom Cable Costa Rica, S.A.** que en aplicación del principio de beneficio al usuario, a los usuarios que hayan suscrito contratos anteriores les resulta

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

aplicable el contrato aquí homologado y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula. -----

**Sétimo: Señalar a Millicom Cable Costa Rica, S.A.** que se debe de abstener de realizar modificaciones en su sitio WEB que oculten o modifiquen la información a que tienen derecho acceder los usuarios finales, como precios finales, entre otros, por lo que, debe mantener en este toda la información requerida en la resolución RCS-234-2023 y normativa aplicable; tal cual fue analizado en el proceso de homologación. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse debidamente publicada, esta Superintendencia valorará la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio según el artículo 67 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones. -----

**Octavo: Indicar a Millicom Cable Costa Rica, S.A.** que, en caso de cualquier modificación total o parcial a los contratos de adhesión señalados, deberá superar el proceso de homologación, según lo establece la resolución número RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.-----

**Noveno: Señalar a Millicom Cable Costa Rica, S.A.** que, de conformidad con lo indicado en su título habilitante debe cumplir con el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario y el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, con énfasis en el respeto de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, además debe reconocer que la Sutel tiene la facultad de solicitar a los operadores que efectúen ajustes parciales o totales en sus contratos de adhesión homologados, cuando así resulte pertinente por modificaciones normativas. -----

**Décimo: Solicitar** a la Dirección General de Calidad que, verifique el cumplimiento por parte de **Millicom Cable Costa Rica, S.A.** de las disposiciones del acuerdo del Consejo correspondiente. --- -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

**Décimo primero: Ordenar** a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE TELECOMUNICACIONES*” y su respectiva carátula presentados por **Millicom Cable Costa Rica, S.A.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia <https://sutel.go.cr/contratos-adhesion>, además, en dicho sitio WEB, indique que las versiones del contrato denominado “*Contrato marco de servicios*”, y su carátula, que fueron homologadas mediante el acuerdo 022-005-2015 del 20 de enero de 2015 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, no se encuentran vigentes.-----

**Décimo segundo: 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 7593. -----

Contra el presente acuerdo procede el recurso ordinario de revocatoria o reposición, previsto en el artículo 343 de la Ley General de la Administración Pública en relación con el artículo 345.1 del mismo cuerpo normativo. El recurso se deberá presentar ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del presente acuerdo. -----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFIQUESE**

## **5.2. Propuesta de actualización del criterio del Convenio de Radioaficionados.**

Continúa la Presidencia y somete a consideración del Consejo la propuesta de actualización del Convenio de Radioaficionados.-----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

Al respecto, se conoce el oficio 02175-SUTEL-DGC-2025, del 12 de marzo del 2025, en el que se da respuesta al oficio MICITT-DERRT-OF-003-2025, del 10 de marzo de 2025, registrado bajo el NI-03073-2025, relacionado con la solicitud de actualización de lo indicado mediante el acuerdo 023-060-2018, de la sesión ordinaria 060-2028, celebrada el 12 de setiembre del 2018, donde se acogió el dictamen 06141-SUTEL-DGC-2018, de fecha de 26 de julio del 2018, concerniente a la *“Reforma del Convenio Interamericano sobre el Permiso Internacional de Radioaficionado”*. -----

**“Federico Chacón:** *Continuaríamos con radioaficionados.* -----

**Glenn Fallas:** *El 5.2., sobre el convenio de radioaficionados, voy a proyectarlo. Este es un tema interesante, MICITT nos solicita, esto ya es la segunda vez que lo hace, valorar de alguna forma una suscripción de un convenio interamericano sobre temas de radioaficionados.* -----

*Lo que nos dice el MICITT es, desde el 2018 y hasta la fecha se han realizado múltiples modificaciones al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, modificaciones a la regulación atinente a la actividad de los radioaficionados en el país y se han realizado 2 conferencias mundiales de radiocomunicaciones, con las consecuentes modificaciones del Reglamento de Radiocomunicaciones de la UIT, todo lo cual podría contribuir con elementos técnicos para una nueva valoración de una posible incorporación al Convenio de Radioaficionados por parte de Costa Rica.* -----

*En ese sentido, este convenio ya ha sido suscrito por varios estados de CITEL. Tiene la finalidad de facilitar la operación de las estaciones de radioaficionados en el territorio extranjero sin necesidad de una licencia adicional.* -----

*Es muy importante esto último, porque esta finalidad de facilitar esta operación ya está en la regulación, como lo vamos a ver ahorita.* -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Es importante señalar que como se extrae del sitio web oficial de la OEA, ahorita vamos a ver, son pocas las administraciones de CITEL que han suscrito este tratado y como vamos a verlo acá, estos son los países que se han apegado a ese tratado, solo están Argentina y Chile y en general, Costa Rica no es un signatario de ese tratado, no estamos como signatarios y en general no ha sido un convenio de mucha acogida a nivel de CITEL y el tema general de su no acogida es que ya muchas regulaciones, como la regulación de Costa Rica, ya tienen la posibilidad de reconocer una licencia de radioaficionado de una persona extranjera. -----*

*De hecho, aquí se extrae lo que dice el reglamento de radioaficionados, que: “Permiso de uso de espectro para extranjeros. Se podrá otorgar el permiso del espectro eléctrico a los extranjeros cuando presente una licencia de radioaficionado vigente en otro país y que el beneficio se conceda recíprocamente a los ciudadanos en dicho país”. -----*

*Veamos que por ejemplo, el Consejo ha visto en múltiples ocasiones licencias de radioaficionados de Estados Unidos, de Canadá, de la Unión Europea y esto conforme la regulación vigente se reconoce. -----*

*Entonces, según lo desarrollado, Costa Rica ya dispone dentro de su normativa interna de los alcances correspondientes para la reciprocidad del uso de las licencias de radioaficionado, por lo que el tratado como tal no vendría a aportar realmente nada nuevo.*

*Entonces, a partir de lo señalado y a pesar de lo que dice el MICITT, que se han dado diferentes conferencias de radiocomunicaciones y avances en el PNAF, esto de ninguna forma cambia que este tratado no aporta mucho valor en el tema, máxime con la regulación que está en Costa Rica, entonces nosotros no evidenciamos aspectos que impliquen una modificación al dictamen técnico que ya la SUTEL vertió en su momento. -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

Entonces la propuesta al Consejo sería dar por recibo y acoger la propuesta, indicar al MICITT que se mantiene incólume el análisis realizado en el 2018, mediante acuerdo 023-060-2018 e informar al MICITT que los dictámenes técnicos de la SUTEL se emiten conforme al 73, por lo que el ministerio tiene la posibilidad de aprobar o rechazar el criterio técnico de la SUTEL y aprobar la remisión al MICITT. Eso sería señores. -----

**Carlos Watson:** Glenn, una consulta. Si eventualmente Costa Rica se acogiera, que veo que es nada más para Chile y Argentina, ¿qué procedimientos se ahorrarían los diferentes radioaficionados de estos 2 países si eventualmente vinieran a Costa Rica? O sea, ¿cuál sería el beneficio? -----

**Glenn Fallas:** Ninguno. -----

**Carlos Watson:** Igualmente tenemos que hacer aquel proceso de homologación cuando viene, por ejemplo, una persona de Estados Unidos y vos lo presentás al Consejo, lo homologamos y listo. -----

**Glenn Fallas:** Bueno, es que este convenio establece esa figura, igual que está en nuestro reglamento actual, pues no como les digo, no aporta valor a la regulación vigente e igual, si alguien eventualmente, si nosotros fuéramos signatarios y algún argentino viene a Costa Rica a utilizar el espectro, se tiene que hacer la verificación de que la persona argentina tenga una categoría de radioaficionado, al igual que se hace hoy, si viniera un argentino sin haber suscrito el convenio. -----

**Federico Chacón:** ¿Algún compañero, doña Cinthya? comentaste que esto ya se había presentado para valoración en algún momento. -----

**Glenn Fallas:** En el 2018. -----

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

**Federico Chacón:** En el 2018, ¿no hay ningún cambio del 2018 a ahora, ni cuando lo remitían para valoración se explicaba que ventajas estaban viendo tal vez que nosotros no veíamos o había alguna confusión?-----

**Glenn Fallas:** El MICITT señala que lo que han pasado son 2 conferencias de radiocomunicaciones y que se ha modificado el PNAF, lo cual no afecta ni cambia de ninguna forma el tratado como tal, que es para hacer esa convalidación internacional. Entonces los elementos que señala el MICITT no varían lo que ya nosotros habíamos propuesto en su momento.-----

**Federico Chacón:** Ahora y ¿más bien este convenio no lo debería suscribir el MICITT? No estoy diciendo que esa sea la propuesta. ¿Quién suscribe los convenios no es el MICITT en este caso, o seríamos nosotros?-----

**Glenn Fallas:** Nosotros no suscribiríamos el convenio, se suscribe como país. -----

**Federico Chacón:** Por eso, nos están haciendo la solicitud para referirnos técnicamente a si conviene o no suscribir ese convenio. -----

**Glenn Fallas:** Exactamente. Y técnicamente no hay ningún valor añadido a ser signatario de ese convenio.-----

**Cintha Arias:** ¿Glenn y conocemos alguna opinión? O sea, yo sé, ellos lo pueden mandar a consultar como un mero trámite. ¿Pero la percepción de ellos en aquel momento era similar a esta? O sea, no se suscribió en ese momento, me refiero a la línea MICITT, política pública. Yo sé que las autoridades pueden ser distintas. Pero ¿en aquel momento había una posición de ellos, o no la hubo o simplemente fue una consulta? ¿En este caso es una consulta? No conocemos su posición.-----

**Glenn Fallas:** En ambos casos han sido consultas, en este caso lo que ellos nos dicen es, mire, revise lo que ustedes nos recomendaron en el 2018, con este acuerdo 023-060-2018,

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

considerando que pasaron 2 conferencias mundiales de radiocomunicaciones y que se ha modificado el PNAF. -----

Lo que nosotros estamos tratando de explicar acá es que entendemos que han pasado varias conferencias de radiocomunicaciones, que se ha modificado el PNAF, pero ninguna de estas modificaciones ha afectado los alcances del tratado y que lo que busca implementarse con este tratado, ya lo tiene la regulación vigente. -----

**Federico Chacón:** ¿Glenn, en qué foros de la OEA se ve este este Convenio? ¿En qué reuniones? En esas cosas que...-----

**Glenn Fallas:** Se ve en el CCP 2. -----

**Federico Chacón:** ¿Y ellos lo promueven?-----

**Glenn Fallas:** No ha sido algo una discusión muy fuerte, por cuanto, como les digo, hay muy pocas administraciones signatarias. Esto es un convenio que no aporta a nuestro país ningún elemento y por ende, incluso valorándolo, uno de los principales países con los cuales hacemos estas reciprocidades es Estados Unidos y Canadá y ellos no lo han suscrito. Son condiciones que técnicamente, como les digo, no aportan a la regulación.----

**Federico Chacón:** No sé si no hay más preguntas, sería la propuesta acoger la recomendación y remitirlo a MICITT.-----

**Glenn Fallas:** El acuerdo sería dar por recibido y acoger el informe e indicar a MICITT que se mantiene incólume el análisis efectuado en el acuerdo del 2018. -----

**Federico Chacón:** ¿Entonces doña Cinthya, don Carlos?-----

**Cinthya Arias:** No tengo más preguntas. -----

**Federico Chacón:** Entonces, someternos a votación en firme.”-----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 02175-SUTEL-DGC-2025, del 12 de marzo del 2025 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

### **ACUERDO 016-012-2025**

**PRIMERO:** Dar por recibido y acoger en todos sus extremos el oficio de la Dirección General de Calidad 02175-SUTEL-DGC-2025 del 12 de marzo de 2025, en el que se da respuesta al oficio MICITT-DERRT-OF-003-2025 del 10 de marzo de 2025<sup>62</sup> (NI-03073-2025), relacionado con la solicitud de actualización de lo indicado mediante el acuerdo 023-060-2018 de la sesión ordinaria 060-2028, celebrada en fecha 12 de setiembre del 2018, donde se acogió el dictamen 06141-SUTEL-DGC-2018, de fecha de 26 de julio del 2018, concerniente a la *“Reforma del Convenio Interamericano sobre el Permiso Internacional de Radioaficionado.”*-----

**SEGUNDO:** Indicar al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, que se mantiene incólume el análisis efectuado mediante el acuerdo 023-060-2018 en el que se acogió el dictamen 06141-SUTEL-DGC-2018, y se hace referencia a la conveniencia de la suscripción de la *“Reforma del Convenio Interamericano sobre Permiso Internacional de Radioaficionado.”* -----

**TERCERO:** Informar al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, que los dictámenes técnicos de la Sutel se emiten conforme el artículo

<sup>62</sup> El oficio MICITT-DERRT-OF-003-2025 del 10 de marzo de 2025, sustituye el oficio MICITT-DERRT-OF-001-2025 del 03 de marzo de 2025, lo anterior de acuerdo con el correo electrónico remitido el 10 de marzo de 2025, en el que se indica expresamente: *“Me refiero al correo electrónico con fecha de 5 de marzo de 2025 (correo que se detalla abajo), el cual, por un error involuntario en el consecutivo se adjuntó el oficio MICITT-DERRT-OF-001-2025, siendo en este caso el oficio con referencia de consecutivo MICITT-DERRT-OF-003-2025 que se adjunta y que sustituye al anterior. No obstante, es importante aclarar que, el oficio MICITT-DERRT-OF-003-2025 mantiene su contenido de forma integral para su respectiva valoración”.*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

73 inciso d) de la Ley 7593, por lo que de conformidad de lo establecido en el artículo 39 inciso d) de la Ley 8660, ese Ministerio puede aprobar o rechazar el criterio técnico de la Sutel. -----

**CUARTO:** Aprobar la remisión del oficio 02175-SUTEL-DGC-2025, en conjunto con el presente acuerdo, al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones.

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFIQUESE**

**5.3. Propuesta de dictamen técnico de permisos de uso de frecuencias (radioaficionados).**

Para continuar, la Presidencia presenta al Consejo las propuestas de dictámenes técnicos emitidas por la Dirección General de Calidad para atender las siguientes solicitudes de permisos de uso de frecuencias para radioaficionados: -----

Nombre	Dictamen Técnico	Expediente
ANDRÉS MONGE VILLARREAL	01828-SUTEL-DGC-2025	ER-00221-2025
DANIEL FERNANDEZ RODRIGUEZ	01980-SUTEL-DGC-2025	ER-00184-2025
ANGEL ANTONIO ZECCA MUÑOZ	01982-SUTEL-DGC-2025	ER-00192-2025
GREIVIN LORENZO MUÑOZ TRIGUEROS	01988-SUTEL-DGC-2025	ER-00224-2025
DANIEL EMILIO HERNANDEZ	02000-SUTEL-DGC-2025	ER-00290-2025

De inmediato la exposición de este asunto. -----

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

**“Glenn Fallas:** *Vamos con los radioaficionados. Voy a presentar la tabla. Aquí están los radioaficionados que estaríamos sometiendo a valoración del Consejo. -----*

*Está el señor Andrés Monge Villarreal, que aprueba el examen de radioaficionados y también solicita el uso de la banda ciudadana. -----*

*El señor Daniel Fernández Rodríguez, también aprueba el examen de radioaficionados y también solicita banda ciudadana. -----*

*El señor Ángel Antonio Seca Muñoz, él solo aprobó el examen, pero no pidió banda ciudadana. Entonces la categoría es Novicio. -----*

*El señor Greivin Lorenzo Muñoz Trigueros, nuevamente aprobó el examen de radioaficionados, pero no pidió banda ciudadana. Entonces la categoría únicamente es Novicio. -----*

*Y aquí el señor Daniel Emilio Hernández, es un radioaficionado que pasa de intermedio a superior aprobando el examen para ese fin y también acreditando que cumple con las condiciones para ser un radioaficionado en categoría superior, de conformidad con el Reglamento de radioaficionados. -----*

*Para todos se cumplen las disposiciones del PNAF y el reglamento y se recomienda al Consejo de SUTEL emitir los dictámenes técnicos para valoración del MICITT. -----*

**Federico Chacón:** *¿Doña Cinthya, don Carlos? Lo aprobamos en firme”. -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en la documentación aportada y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

### **ACUERDO 017-012-2025**

Dar por recibido los criterios técnicos y recomendaciones correspondientes a las siguientes solicitudes de permisos y licencias de radioaficionados: -----

<b>Nombre</b>	<b>Cédula / NITE</b>	<b>Expediente</b>
ANDRÉS MONGE VILLARREAL	1-1835-0265	ER-00221-2025
DANIEL FERNANDEZ RODRIGUEZ	3-0527-0150	ER-00184-2025
ANGEL ANTONIO ZECCA MUÑOZ	1-0467-0262	ER-00192-2025
GREIVIN LORENZO MUÑOZ TRIGUEROS	2-0565-0655	ER-00224-2025
DANIEL EMILIO HERNANDEZ	184002493626	ER-00290-2025

### **ACUERDO FIRME**

### **NOTIFIQUESE**

### **ACUERDO 018-012-2025**

En relación con los oficios del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), para que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo los criterios técnicos y recomendaciones correspondientes a las siguientes solicitudes de permisos y licencias de radioaficionados: -----

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

Nombre	Cédula / NITE	Expediente
ANDRÉS MONGE VILLARREAL	1-1835-0265	ER-00221-2025
DANIEL FERNANDEZ RODRIGUEZ	3-0527-0150	ER-00184-2025
ANGEL ANTONIO ZECCA MUÑOZ	1-0467-0262	ER-00192-2025
GREIVIN LORENZO MUÑOZ TRIGUEROS	2-0565-0655	ER-00224-2025
DANIEL EMILIO HERNANDEZ	184002493626	ER-00290-2025

El Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente: -----

**RESULTANDO:**

1. Que el MICITT solicitó criterio a la SUTEL respecto de licencias y permisos de radioaficionados según lo indicado en la tabla anterior, mediante el cual solicita los estudios técnicos y las recomendaciones correspondientes para tramitar las gestiones antes indicadas. -----
2. Que la Dirección General de Calidad, realizó el estudio técnico correspondiente a cada solicitud en los oficios que se citan a continuación: -----

Nombre	Cédula / NITE	Indicativo	Dictamen Técnico	Expediente
ANDRÉS MONGE VILLARREAL	1-1835-0265	TI8AMV / TEA8AMV	01828-SUTEL-DGC-2025	ER-00221-2025
DANIEL FERNANDEZ RODRIGUEZ	3-0527-0150	TI3DFR / TEA3DFR	01980-SUTEL-DGC-2025	ER-00184-2025

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

ANGEL ANTONIO ZECCA MUÑOZ	1-0467-0262	TI2KF6AEL	01982-SUTEL-DGC-2025	ER-00192-2025
GREIVIN LORENZO MUÑOZ TRIGUEROS	2-0565-0655	TI5GMT	01988-SUTEL-DGC-2025	ER-00224-2025
DANIEL EMILIO HERNANDEZ	184002493626	TI8AD2JK	02000-SUTEL-DGC-2025	ER-00290-2025

**CONSIDERANDO:**

- I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir el siguiente estudio técnico 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 7593; artículos 1 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley 8660; y artículos 1, 10, 11, 19, 26, 29, 30 y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 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, 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. -----
- III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones la de realizar las evaluaciones para

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados, lo cual se realiza a partir de los parámetros y condiciones definidas en el Reglamento general para la regulación de los trámites del servicio de radioaficionados y afines, Decreto Ejecutivo 40639-MICITT. -----

- IV.** Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar las gestiones solicitadas por el MICITT, conviene incorporar lo desarrollado en los informes 07363-SUTEL-DGC-2024 de fecha 26 de agosto de 2024, 07379-SUTEL-DGC-2024 del 26 de agosto de 2024, 07426-SUTEL-DGC-2024 del 26 de agosto de 2024, 07355-SUTEL-DGC-2024, del 23 de agosto de 2024, 07586-SUTEL-DGC-2024 del 28 de agosto de 2024 de la Dirección General de Calidad. -----

**POR TANTO,**

De acuerdo con anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642; La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley 8660, en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 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 los siguientes informes técnicos de la Dirección General de Calidad: -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

Nombre	Cédula / NITE	Indicativo	Categoría	Dictamen Técnico	Expediente
ANDRÉS MONGE VILLARREAL	1-1835-0265	TI8AMV / TEA8AMV	Novicio / Banda Ciudadana	01828-SUTEL-DGC-2025	ER-00221-2025
DANIEL FERNANDEZ RODRIGUEZ	3-0527-0150	TI3DFR / TEA3DFR	Novicio / Banda Ciudadana	01980-SUTEL-DGC-2025	ER-00184-2025
ANGEL ANTONIO ZECCA MUÑOZ	1-0467-0262	TI2KF6AEL	Novicio	01982-SUTEL-DGC-2025	ER-00192-2025
GREIVIN LORENZO MUÑOZ TRIGUEROS	2-0565-0655	TI5GMT	Novicio	01988-SUTEL-DGC-2025	ER-00224-2025
DANIEL EMILIO HERNANDEZ	184002493626	TI8AD2JK	Superior	02000-SUTEL-DGC-2025	ER-00290-2025

**SEGUNDO:** Recomendar al Poder Ejecutivo otorgar los permisos y licencias de radioaficionados antes detallados, siendo que han cumplido con todos los requisitos establecidos para este particular. -----

**TERCERO:** Remitir al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones los oficios descritos en la tabla anterior en conjunto con el presente acuerdo. -----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFIQUESE**

**En este momento se decreta un receso.**

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

## ARTÍCULO 6

### PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL

#### 6.1. Informe de recepción de sitio 30512-05 Simiriñak proyecto Territorio Indígena Zona Atlántica.

Al ser las 10 horas reinicia la sesión.

**Ingresa a sesión el señor Adrián Mazón Villegas, para el conocimiento de los temas de la Dirección a su cargo.**

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta al Consejo el informe emitido por la Dirección General de FONATEL mediante el oficio 01927-SUTEL-DGF-2025, del 04 de marzo del 2025, con un resumen del análisis realizado sobre la información provista por la Unidad de Gestión 01 y el Fideicomiso FONATEL - BCR en los oficios UGEY-260-25 del 20 de febrero del 2025 y del Fideicomiso FIDOP\_2025\_2\_416 del 26 de febrero del 2025.

De inmediato la exposición del tema. -----

**“Federico Chacón:** Don Adrián, buenos días. -----

**Adrián Mazón:** ¿Buenos días, ¿cómo les va? -----

**Federico Chacón:** El primer punto don Adrián es el 6.1, que es una recepción en el territorio de Simiriñak. -----

**Adrián Mazón:** Con el informe 01927-SUTEL-DGF-2025 se presenta para consideración del Consejo la recepción de una torre en el territorio indígena del Chirripó, en el cantón de Turrialba, como parte de los proyectos en territorios indígenas. -----

El proceso de recepción de obra está definido en el contrato donde el contratista, en este caso el ICE, aporta la documentación de despliegue de infraestructura, las pruebas de campos, su declaración jurada, el drive test y la mancha de cobertura. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Una vez recibida esta información la Unidad de Gestión hace sus propias mediciones para elaborar una recomendación. -----*

*En este caso la torre es un Simiriñak, como mencionaba el territorio indígena de Chirripó.-*

*En pantalla tenemos la cobertura resultante de la implementación de esta torre, las pruebas que se realizaron permiten comprobar que se cumplen con los umbrales definidos en el contrato y esta torre va a permitir darle a 2 poblados, un poblado, el de Simiriñak y la comunidad, que es otro polígono que estaba de los que veíamos en la imagen cerca del original, les da cobertura a esas 2 concentraciones de población. -----*

*La recomendación de la Unidad de Gestión es una vez revisada la información aportada al contratista y hecha las pruebas, que se dé el visto bueno a esta torre.*

*Con esto, la recomendación de la Dirección General de FONATEL es dar por recibido tanto el informe de la Unidad de Gestión, que remite el Fideicomiso, como el informe de la Dirección General de FONATEL. -----*

*Otorgar el visto bueno a la recepción del sitio "30512-05 Simiriñak". -----*

*Instruir al Fiduciario a que continúe con el proceso para dar la recepción de esta obra. ----*

**Federico Chacón:** *¿Alguna consulta, no? Lo sometemos a votación y lo aprobamos en firme". -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 01927-SUTEL-DGF-2025, del 04 de marzo del 2025 y la explicación brindada por el señor Mazón Villegas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

## **ACUERDO 019-012-2025**

### **CONSIDERANDO QUE:**

- I. El Fiduciario del Fideicomiso que administra los recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones suscribió el contrato 003-2020 correspondiente al proyecto Territorios Indígenas Zona Atlántica con el Instituto Costarricense de Electricidad el 31 de marzo del 2020, con la finalidad de proveer acceso a los servicios de voz e Internet desde una ubicación fija y acceso a servicios de voz y banda ancha móvil a todas las áreas de atención de los territorios mencionados y servicios de voz e Internet desde una ubicación fija a los CPSP ubicados en estas comunidades, con aportes del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.-----
- II. El acceso a los servicios de telecomunicaciones constituye un elemento fundamental para el desarrollo de las comunidades y los individuos; las telecomunicaciones se visualizan como un factor estratégico para la competitividad del país, la generación de oportunidades para el desarrollo social y la inserción de nuestra economía en un mundo cada vez más integrado y comunicado. Su papel en el desarrollo nacional es ampliamente reconocido; la cultura, la educación, la participación ciudadana y muchas otras áreas de difícil cuantificación, se benefician con su aporte. -----
- III. El artículo 24 de la Constitución Política señala la relevancia que tiene el acceso a las telecomunicaciones para todas las personas: -----  

*“ARTÍCULO 24.- Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República. Sin embargo, la ley, cuya aprobación y reforma requerirá los votos de dos tercios de los Diputados de la Asamblea Legislativa, fijará en qué casos podrán los Tribunales de Justicia ordenar el secuestro, registro o examen de los*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*documentos privados, cuando sea absolutamente indispensable para esclarecer asuntos sometidos a su conocimiento. -----*

*Toda persona tiene el derecho fundamental al acceso a las telecomunicaciones, y tecnologías de la información y comunicaciones en todo el territorio nacional. El Estado garantizará, protegerá y preservará este derecho.* (El subrayado no es del original) -----

En ese sentido, la Sala Constitucional ha desarrollado los principios de acceso universal, servicio universal y solidaridad mediante varios votos, entre ellos los derivados de los expedientes 11-012362-007-CO; 13-005318-0007-CO y 13-014812-007-CO, que establecen como elementos importantes a tener en cuenta los siguientes:

- La Sala Constitucional reconoce como un derecho constitucional el acceso a las telecomunicaciones. -----
- Es a la Superintendencia de Telecomunicaciones, a través del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, a la que le corresponde promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente, 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, asegurando la aplicación de los principios de universalidad y solidaridad en los servicios de telecomunicaciones.-----

IV. En el artículo 32 de la Ley Ley General de Telecomunicaciones (LGT), 8642 se definen los objetivos del acceso universal, servicio universal y solidaridad”; a saber: -----

*“a) 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*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable. -----*

*b) Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos. -----*

*c) 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. -----*

*d) 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.” -----*

- V. En el artículo 33 de la Ley 8642, se definen los roles y responsabilidades del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), para el desarrollo de objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad. -----

*“Corresponde al Poder Ejecutivo, por medio del Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, definir las metas y las prioridades necesarias para el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en el artículo anterior. Con este fin, dicho Plan deberá contener una agenda digital, como un elemento estratégico para la generación de oportunidades, el aumento de la competitividad nacional y el disfrute de los*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento, que a su vez contenga una agenda de solidaridad digital que garantice estos beneficios a las poblaciones vulnerables y disminuya la brecha digital. -----*

*La Sutel establecerá las obligaciones; y también definirá y ejecutará los proyectos referidos en el artículo 36 de esta Ley, de acuerdo con las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones.” -----*

- VI. La Ley 8642 creó el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) como instrumento de administración de los recursos para financiar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en la misma Ley (artículo 34). -----
- VII. Según lo indicado, la ejecución de los proyectos relacionados con el acceso universal, servicio universal y solidaridad representan una actividad de interés público. -----
- VIII. Que La Ley General de la Administración Pública (LGAP) Ley 6227, en su artículo 113 define el interés público como *“la expresión de los intereses individuales coincidentes de los administrados.”*, igualmente este mismo artículo señala como criterios para la apreciación del interés público: *“los valores de seguridad jurídica y justicia para la comunidad y el individuo, a los que no puede en ningún caso anteponerse la mera conveniencia.”* -----
- IX. Que el artículo 4 de la Ley 6227 dispone que *“La actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios.”* -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

- X. Que el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-2027, publicado el 15 de diciembre del 2022, incluye como meta de acción 3 del Área estratégica Conectividad significativa para el bienestar lo siguiente: *“24 Territorios Indígenas con cobertura de servicios de telecomunicaciones fijos y móviles, al 2026.”* -----
- XI. Según los elementos citados, el objeto de las contrataciones promovidas para desarrollar proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad; está directamente relacionado con el interés público de las comunidades más necesitadas para que puedan tener acceso a los servicios de telecomunicaciones de calidad y a precios asequibles, lo que repercutirá en el desarrollo de las comunidades y sus pobladores, así como en la reducción de la brecha digital. - -----
- XII. Mediante oficio 23090 (DCA-3239) del 21 de diciembre de 2022, la Contraloría General de la República remitió el refrendo al contrato suscrito entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Banco de Costa Rica (BCR) para la contratación de un nuevo fideicomiso para la gestión de recursos, programas y proyectos de FONATEL, con el consiguiente traslado de todos los contratos en ejecución al BCR en febrero de 2023. -----
- XIII. Que como parte del proceso de recepción de obras ejecutadas por el ICE en el marco del proyecto Territorios Indígenas Zona Atlántica, El Fideicomiso BCR con el apoyo de la Unidad de Gestión 01 presentó un informe de recepción de obra pendiente mediante los oficios UGEY-260-24 del 20 de febrero del 2025 y FIDOP\_2025\_2\_416 del 26 de febrero del 2025 (NI-02506-2025). -----
- XIV. Que mediante el oficio 01927-SUTEL-DGF-2025 del 04 de marzo de 2025, la Dirección General de Fonatel presenta el informe de análisis de recepción de obra pendiente del proyecto Territorios Indígenas Zona Atlántica a partir del informe remitido por el Fideicomiso y recomienda a este Consejo proceder con el visto bueno para la recepción de la obra. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

**POR TANTO,**

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

1. Dar por recibidos los oficios de la Unidad de Gestión 01 UGEY-260-25 del 20 de febrero del 2025 y del Fideicomiso FIDOP\_2025\_2\_416 del 26 de febrero del 2025 (NI-02506-2025), en los que se recomienda la aceptación de un sitio del proyecto Territorios Indígenas Zona Atlántica. -----
2. Dar por recibido el oficio 01927-SUTEL-DGF-2025 del 04 de marzo del 2025, mediante el cual la Dirección General de FONATEL presenta un resumen del análisis realizado sobre la información provista por la Unidad de Gestión 01 y el Fideicomiso FONATEL - BCR en los oficios UGEY-260-25 del 20 de febrero del 2025 y del Fideicomiso FIDOP\_2025\_2\_416 del 26 de febrero del 2025. -----
3. Otorgar el visto bueno a la recepción del sitio “30512-05 Simiriñak”, correspondiente a la ejecución del contrato 003-2020 suscrito entre el Fiduciario y el ICE, para la ejecución del Proyecto Territorios Indígenas Zona Atlántica, considerando el evidente interés público que se pretende satisfacer con la ejecución de los proyectos para proveer acceso a los servicios de voz e Internet desde una ubicación fija y acceso a los servicios de voz y banda ancha móvil. ----
4. Instruir al Fiduciario para que continúe con los procesos necesarios para avanzar con la recepción de obra total del proyecto señalado en el inciso anterior. -----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFIQUESE**

- 6.2. Informe de recomendación de pago de cuotas de OPEX al contratista Claro, del periodo setiembre, octubre, noviembre y diciembre 2024.**

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

Continúa la Presidencia y expone al Consejo el informe presentado por la Dirección General de FONATEL por medio del oficio 01937-SUTEL-DGF-2025, del 05 de marzo del 2025, sobre la recomendación de pago de cuotas de OPEX al contratista Claro para el periodo setiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2024. -----

Seguidamente la exposición de este asunto. -----

**Federico Chacón:** *El siguiente es el 6.2 un informe de recomendación de pago de OPEX al contratista Claro.* -----

**Adrián Mazón:** *En este caso, el informe es el 01937-SUTEL-DGF-2025, tenemos como antecedentes la presentación de los informes mensuales que remite el Banco como parte del contrato del Fideicomiso, la revisión que hace la Dirección General de FONATEL, en particular en el de enero y febrero, se pidieron algunas aclaraciones sobre la revisión de los flujos de caja libre de operación.* -----

*A partir de estos informes y las aclaraciones que se pidieron, es que se trae para consideración del Consejo.* -----

*El contrato establece que los pagos serán, en cuanto al Programa 1, de acuerdo con lo que se remite en los informes mensuales, información facilitada por la Unidad de Gestión.* -----

*Conocemos lo que establece la Ley General en cuanto a la obligación de los operadores, cuando así, se pida presentar esta contabilidad separada para verificar si el proyecto sigue siendo deficitario o no.*

*En este caso, se analizan los proyectos de Pérez Zeledón, Sarapiquí, San Carlos y Pocosí, correspondientes al operador Claro.* -----

*Recordemos que los que tiene a cargo Liberty desde hace bastante tiempo fueron rentables y en el caso del ICE, por el tema de las auditorías es que en esta ocasión no se trae nuevamente para aprobación pagos al ICE.* -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*La Dirección hace sus verificaciones, primero contra lo que presenta el operador en el flujo de caja y la contabilidad del operador, si hay alguna diferencia lo que se busca es que esté debidamente sustentada.-----*

*En los cuadros que están incluidos en el informe se verifica que cuando hay alguna diferencia, por ejemplo, los impuestos de 911 y Cruz Roja, es una diferencia entre lo que registra el Banco porque lo paga, pero no es un ingreso para el operador en el flujo de caja.*

*En el de Pérez Zeledón hay únicamente una diferencia en cuanto a los pagos de China Kichá, que están correctamente registrados por el operador, pero que el BCR todavía tiene pendiente incluirlo en los estados financieros y se verificó que la diferencia coincide exactamente con lo que correspondería a los pagos de China Kichá, por ende, lo que presenta el operador como flujo de caja libre de operación del proyecto de Pérez Zeledón es correcto.-----*

*Se verifica el cálculo de la Tasa Interna de Retorno para estos 4 proyectos, en los 4 casos todavía no alcanza el WACC, el que está más cercano es el de Sarapiquí.-----*

*Por ende, todas las recomendaciones de pago vienen con una recomendación de parte de la Unidad de Gestión.-----*

*La recomendación al Consejo es dar por recibido el oficio, aprobar los pagos que corresponden a los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre de los proyectos mencionados por un monto total de \$380.601.10.-----*

*Se le solicita al Banco que, en los informes futuros, tome en cuenta las revisiones y aclaraciones que se solicitaron para los de enero y febrero, con el fin de que este trámite sea más rápido.-----*

*Notificar al Banco y el Comité de Vigilancia.-----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

**Federico Chacón:** *Doña Angélica lo había revisado también, había hecho observaciones. ¿No sé si hay alguna otra consulta o comentario? Doña Cinthya, don Carlos, lo aprobamos en firme*”-----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 01937-SUTEL-DGF-2025, del 05 de marzo del 2025 y la explicación brindada por el señor Mazón Villegas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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.

#### **ACUERDO 020-012-2025**

#### **CONSIDERANDO QUE:**

- I. Que el Contrato De Fideicomiso de La Gestión Financiera y de los Proyectos y Programas de Fonatel, suscrito por la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Banco de Costa Rica el 18 de noviembre 2022, en su cláusula 15, relativa a las obligaciones del Fiduciario, establece: -----

*“B. Obligaciones específicas.*

(...)

*“22. El FIDUCIARIO deberá fiscalizar el análisis de las contabilidades separadas presentadas por los operadores que ejecutan programas o proyectos financiados con recursos del Fondo, y que le han sido remitidas por sus Unidades de Gestión; con el fin que, de previo a remitirlas para conocimiento de la SUTEL, hayan sido revisadas por el FIDUCIARIO.”*

En cumplimiento con el ordenamiento jurídico, en específico con: -----

- Artículo 37 de la LGT, que indica:-----

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*“Los operadores que ejecutan recursos de FONATEL, deberán mantener un sistema de contabilidad de costos separada, la cual deberá ser auditada anualmente por una firma de contadores públicos autorizados, debidamente acreditados ante SUTEL. Los costos de esta auditoría deberán ser cancelados por el operador o proveedor auditado. La SUTEL podrá disminuir o eliminar el financiamiento cuando concurren algunas de las siguientes situaciones: -----*

*a. Se modifiquen o desaparezcan las condiciones que dieron origen a la subvención, de manera que la prestación del servicio de que se trate no implique un déficit o la existencia de una desventaja competitiva para el operador o proveedor. -----*

*b. El operador o proveedor a quien se asigna los recursos incumpla sus obligaciones.*

*c. Por razones de interés público, caso fortuito o fuerza mayor” -----*

- RAUSUS, Artículo 36.- Contabilidad separada de los servicios o prestaciones indica:

*“Los operadores de redes o proveedores de servicios de telecomunicaciones que ejecuten proyectos financiados con recursos de Fonatel, deberán mantener un sistema de contabilidad de costos separada para el proyecto específico; el cual deberá ser auditado anualmente por una firma de contadores públicos autorizados, debidamente acreditadas ante la Sutel. -----*

*Debe entenderse por contabilidad separada, el registro contable de todas las transacciones financieras (ingresos, gastos, adquisición de activos, obligaciones, contratación, desembolso, cancelación de créditos y sus*

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

respectivos intereses, incrementos en el capital social), asociadas con la prestación de los servicios que sean financiados con recursos del Fonatel. -

La Sutel, determinará el grado de detalle de la contabilidad separada de acuerdo con el objeto y la disponibilidad de la información en los perfiles de los programas o en las guías que se definan de presentación de información del proyecto, las cuales podrán ser actualizadas según las necesidades de supervisión y fiscalización. -----

Para la auditoría anual, se requiere que la misma cuente con la debida opinión sobre si la situación financiera u operativa de los programas y proyectos financiados con recursos de Fonatel, presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, los ingresos recibidos, los costos incurridos, los bienes, obligaciones y subsidios adquiridos directamente por Fonatel durante el período auditado, de conformidad con los términos que se establezcan en los perfiles de los programas o en las guías que se definan para estos. Los costos de esta auditoría serán asumidos por el operador o proveedor auditado. -----

(...)"

\*Lo resaltado no corresponde al original -----

- RAUSUS, Artículo 46.- Supervisión y seguimiento de los programas y proyectos

A la Sutel le corresponderá, de forma directa o indirecta, la supervisión y fiscalización de las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad.-----

- RAUSUS, Artículo 47.- Alcance de la supervisión-----

La labor de supervisión abarcará entre otros aspectos:-----

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

- a) *Supervisión de la infraestructura, equipos y materiales para fines de la fase de instalación del proyecto y cualquier otra obra o servicio. -----*
- b) *Supervisión de la fase de operación, incluyendo la calidad de los servicios y su mantenimiento, entre otros. -----*
- c) *Supervisión financiera y en general de cumplimiento con el ordenamiento jurídico. -----*

*Cualquier otro aspecto que la Sutel considere necesario para garantizar la ejecución eficiente y el buen uso de los recursos del Fonatel, en atención al cumplimiento de los objetivos y fines del régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad. -----*

*La Sutel, verificará el cumplimiento de las disposiciones contractuales y del ordenamiento jurídico, en la ejecución de cada programa o proyecto e impondrá las medidas cautelares aplicables de conformidad con el artículo 66 de la Ley General de Telecomunicaciones.”-----*

*\*Lo resaltado no corresponde al original -----*

- II. Que la cláusula 6 del contrato suscrito entre la SUTEL (Fideicomitente) y la Banco de Costa Rica (fiduciario) sobre la Ejecución del Fideicomiso, Sección A) Informes de periodicidad mensual, punto 2 indica que:-----

*“2) Informe de la Gestión de Programas y Proyectos: Este informe deberá ser entregado el décimo quinto día hábil siguiente al cierre de cada mes. El informe será elaborado por cada Unidad de Gestión y será revisado por el Banco FIDUCIARIO, antes de ser remitido a la SUTEL para su conocimiento.” -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

- III. Que, se presenta la siguiente recomendación con base a la información financiera proporcionada por la Unidad de Gestión, mediante el Informe Financiero de programas y proyectos para los proyectos de Pérez Zeledón, Sarapiquí, San Carlos y Pococí contratos 004-2015, 005-2014, 004-2014 y 014-2016 del contratista CLARO Telecomunicaciones. -----
- IV. Que mediante oficio FIDOP\_2025\_2\_406 Remisión informes parciales enero 2025 notificado el 21 de febrero de 2025 incluye el documento de revisión del Banco Fiduciario BCR, según establece la cláusula 6, Sección A) Informes de periodicidad mensual del contrato suscrito entre la SUTEL (Fideicomitente) y la Banco de Costa Rica (fiduciario) sobre la Ejecución del Fideicomiso. -----

**Tabla 1 Recomendaciones de Pago Analizadas por la Dirección General de Fonatel**

Proyecto	Cuota N°	Mes	Monto Pendiente de Pagar	No. Factura
Pérez Zeledón	92	Setiembre 2024	\$ 20 503,92	00100002010000088716
Pérez Zeledón	93	Octubre 2024	\$ 20 503,92	00100002010000089975
Pérez Zeledón	94	Noviembre 2024	\$ 20 503,92	00100002010000091324
Pérez Zeledón	95	Diciembre 2024	\$ 20 503,92	00100002010000092556

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

China Kichá	1-4	Octubre 2024	\$ 21 502,44	00100002010000089975
China Kichá	5	Noviembre 2024	\$ 5 375,61	00100002010000091324
China Kichá	6	Diciembre 2024	\$ 5 375,61	00100002010000092556
Pococí	68	Setiembre 2024	\$ 10 029,73	00100002010000088717
Pococí	69	Octubre 2024	\$ 10 029,73	00100002010000089976
Pococí	70	Noviembre 2024	\$ 10 029,73	00100002010000091325
Pococí	71	Diciembre 2024	\$ 10 029,73	00100002010000092557
San Carlos	105	Setiembre 2024	\$ 24 693,96	00100002010000088715
San Carlos	106	Octubre 2024	\$ 24 693,96	00100002010000089969
San Carlos	107	Noviembre 2024	\$ 24 693,96	00100002010000091323

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

San Carlos	108	Diciembre 2024	\$ 24 693,96	00100002010000092555
Boca Tapada	60	Setiembre 2024	\$ 1 164,19	00100002010000088715
Boca Tapada	61	Octubre 2024	\$ 1 164,19	00100002010000089969
Boca Tapada	62	Noviembre 2024	\$ 1 164,19	00100002010000091323
Boca Tapada	63	Diciembre 2024	\$ 1 164,19	00100002010000092555
Chorreras	38	Setiembre 2024	\$ 2 159,82	00100002010000088715
Chorreras	39	Octubre 2024	\$ 2 159,82	00100002010000089969
Chorreras	40	Noviembre 2024	\$ 2 159,82	00100002010000091323
Chorreras	41	Diciembre 2024	\$ 2 159,82	00100002010000092555
Sarapiquí	105	Setiembre 2024	\$ 28 535,24	00100002010000088714

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

Sarapiquí	106	Octubre 2024	\$ 28 535,24	00100002010000089968
Sarapiquí	107	Noviembre 2024	\$ 28 535,24	00100002010000091322
Sarapiquí	108	Diciembre 2024	\$ 28 535,24	00100002010000092554
<b>Total Pendiente</b>			<b>\$ 380 601,10</b>	

**Fuente:** Informes operativos Anexo: Detalle total de cuotas de Capex Opex y CPSP-----

V. La Dirección General de Fonatel en su responsabilidad de resguardo de los recursos públicos analizó las recomendaciones de pago de los proyectos de Pérez Zeledón, Sarapiquí, San Carlos y Pococí contratos 004-2015, 005-2014, 004-2014 y 014-2016 del contratista CLARO Telecomunicaciones S.A; y se continua con los procesos de validación y revisión de la información financiera de los flujos de Caja. -----

En virtud de los anteriores antecedentes y considerandos, -----

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

#### **RESUELVE:**

**Primero:** Dar por recibido el oficio 01937-SUTEL-DGF-2025 del 5 de marzo 2025, de la Dirección General de FONATEL, que presenta el informe de aprobación de pagos, de acuerdo con las recomendaciones de pago presentadas por la Unidad de Gestión y remitidos por el Banco Fiduciario mediante oficio FIDOP\_2025\_2\_406 Remisión informes parciales enero 2025 notificado el 21 de febrero de 2025. -----

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

**Segundo:** Aprobar los pagos recomendados por el Fideicomiso y la Dirección General de Fonatel de acuerdo con el siguiente detalle: -----

**Tabla 2 Recomendaciones de Pago Analizadas por la Dirección General de Fonatel**

Proyecto	Cuota N°	Mes	Monto Pendiente de Pagar	No. Factura
Pérez Zeledón	92	Setiembre 2024	\$ 20 503,92	00100002010000088716
Pérez Zeledón	93	Octubre 2024	\$ 20 503,92	00100002010000089975
Pérez Zeledón	94	Noviembre 2024	\$ 20 503,92	00100002010000091324
Pérez Zeledón	95	Diciembre 2024	\$ 20 503,92	00100002010000092556
China Kichá	1-4	Octubre 2024	\$ 21 502,44	00100002010000089975
China Kichá	5	Noviembre 2024	\$ 5 375,61	00100002010000091324
China Kichá	6	Diciembre 2024	\$ 5 375,61	00100002010000092556
Pococí	68	Setiembre 2024	\$ 10 029,73	00100002010000088717

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

Pococí	69	Octubre 2024	\$ 10 029,73	00100002010000089976
Pococí	70	Noviembre 2024	\$ 10 029,73	00100002010000091325
Pococí	71	Diciembre 2024	\$ 10 029,73	00100002010000092557
San Carlos	105	Setiembre 2024	\$ 24 693,96	00100002010000088715
San Carlos	106	Octubre 2024	\$ 24 693,96	00100002010000089969
San Carlos	107	Noviembre 2024	\$ 24 693,96	00100002010000091323
San Carlos	108	Diciembre 2024	\$ 24 693,96	00100002010000092555
Boca Tapada	60	Setiembre 2024	\$ 1 164,19	00100002010000088715
Boca Tapada	61	Octubre 2024	\$ 1 164,19	00100002010000089969
Boca Tapada	62	Noviembre 2024	\$ 1 164,19	00100002010000091323

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

Boca Tapada	63	Diciembre 2024	\$ 1 164,19	00100002010000092555
Chorreras	38	Setiembre 2024	\$ 2 159,82	00100002010000088715
Chorreras	39	Octubre 2024	\$ 2 159,82	00100002010000089969
Chorreras	40	Noviembre 2024	\$ 2 159,82	00100002010000091323
Chorreras	41	Diciembre 2024	\$ 2 159,82	00100002010000092555
Sarapiquí	105	Setiembre 2024	\$ 28 535,24	00100002010000088714
Sarapiquí	106	Octubre 2024	\$ 28 535,24	00100002010000089968
Sarapiquí	107	Noviembre 2024	\$ 28 535,24	00100002010000091322
Sarapiquí	108	Diciembre 2024	\$ 28 535,24	00100002010000092554
<b>Total Pendiente</b>			<b>\$ 380 601,10</b>	

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

**Fuente:** Informes operativos Anexo: Detalle total de cuotas de Capex Opex y CPSP-----

**Tercero:** Instruir al Banco de Costa Rica para que en futuros informes financieros de recomendación de pagos se contemple dentro de sus procesos de revisión los hallazgos identificados en los antecedentes, de forma tal que el proceso de recomendación de pago sea de forma más oportuna y eficiente. -----

**Cuarto:** Notificar al Banco de Costa Rica, al Comité de Vigilancia del acuerdo adoptado y enviar copia del acuerdo al Expediente GCO-FON-BCR-00700-2022.-----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFIQUESE**

### **6.3. Actualización del formato del Informe Ejecutivo mensual de los Programas y Proyectos de FONATEL.**

Seguidamente, la Presidencia expone al Consejo el informe emitido por la Dirección General de FONATEL mediante el oficio 01961-SUTEL-DGF-2025, del 05 de marzo del 2025, en el cual se analiza y se presentan mejoras al Informe Ejecutivo Mensual de Programas y Proyectos del FONATEL, para que sea empleado en la construcción de los informes subsiguientes. -----

De inmediato la exposición de este asunto. -----

**“Federico Chacón:** Don Adrián estaría el último punto, por favor. Tal vez si nos resalta las diferencias o los ajustes más importantes. -----

**Adrián Mazón:** La idea es algunas revisiones a la propuesta de informe mensual que les presentamos desde el año 2021. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Algunos temas que proponemos para que el informe sea más conciso y de más fácil interpretación, se está proponiendo incluir un glosario para que su lectura sea más fácil, una sección de introducción. -----*

*El seguimiento a metas se está proponiendo hacerlo ligado a cada programa, ahorita ponemos la meta individualmente, es más bien con el programa indicar cuál meta se está cumpliendo y el avance que se está teniendo, así como agregar en este cuadro temas de ejecución presupuestaria. -----*

*Aquí también lo que queremos incluir en esta tabla es si hay plan de acción o no, tener esta tabla y que permita condensar la información relacionada al seguimiento del PNDT. -----*

*Lo que tenemos de aspectos relevantes en el informe de cada proyecto, cuando hay que destacarlo lo mantendríamos también en el formato de tabla, eso sí, como lo hemos venido presentando aquí en cada proyecto, destacamos las gestiones, si hay algún punto al que darle seguimiento, el avance, etcétera, como hechos relevantes. -----*

*Lo que se propone es agregar o ser concisos en el seguimiento de los resultados para cada programa, se propone tener el resultado del mes anterior, el del mes actual, el porcentaje de variación que resuma el avance. -----*

*Eso sería en cada uno de los programas, según lo que toque en ese programa en programa 1, distritos, centros, en cuanto a suscripciones de usuarios. -----*

*Con el Programa Hogares Conectados serían los principales resultados y el seguimiento mes a mes de los principales indicadores del programa, hogares beneficiados, activos, dados de baja, etcétera. -----*

*Resumir los resultados en estas tablas para cada uno de los programas. -----*

*Incluir siempre el aporte en educación y los resultados de ejecución presupuestaria, que*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*eso lo sacamos de los estados financieros, enfocarlo en el tema del plan anual de programas y proyectos. -----*

*Además de esto, el tema de inversiones, que también se viene incluyendo y el seguimiento de la política de inversiones. -----*

*Pasar la parte de riesgos, que son unas tablas bastante grandes que también se incluyen en el cuerpo del informe, seguirlas incluyendo como anexo y no como cuerpo del informe.*

*El oficio es el 01961-SUTEL-DGF-2025, básicamente hace una descripción de estas mejoras que se le proponen al informe mensual y de lo que hemos identificado, no seguir solo porque ya hay un formato aprobado, si no buscar mejorarlo. -----*

*Con esto la idea es que se dé por recibido el oficio, la propuesta de ajuste al Informe Ejecutivo Mensual y que se aprueben los cambios sugeridos. -----*

*Esto también lo trabajamos y revisamos con Angélica, no sé si ella gusta hacer algún comentario. -----*

**Federico Chacón:** *Adrián una consulta, ¿esto nosotros lo remitimos mes a mes al MICITT?*

**Adrián Mazón:** *Al MICITT y al Banco. -----*

**Federico Chacón:** *¿No hay que socializar esta información o esto es algo nada más nuestro y para el seguimiento al MICITT?, digo yo, que no esté omitiendo alguna información, que tal vez ellos consideran o algo, yo lo vi como algo de forma y más fácil de leer. -----*

**Adrián Mazón:** *Correcto. -----*

**Federico Chacón:** *Pero no sé si hay algo que se debería...*

**Adrián Mazón:** *En realidad, si uno ve la obligación del artículo 40, don Federico, es en los informes semestrales, esa es la obligación que nosotros tenemos. -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

Nosotros estos informes ejecutivos hemos decidido copiárselos mes a mes al MICITT, con el objetivo precisamente, de ser transparentes y de comunicar nuestros resultados, nunca hemos recibido la alimentación, me atrevo a decir, ni una vez de los informes mensuales, no nos han dicho que les aclaremos algo, ni que quieren ver otra información. -----

Ahora, del lado nuestro de SUTEL, es una obligación del contrato del Fideicomiso y a la vez, es el instrumento que nos permite, por un lado, darle seguimiento más detallado y actualizar el dashboard, que es una forma importante de divulgación de resultados que tenemos tanto en lo financiero como lo de proyectos, pero como le digo, no es que MICITT nos haya hecho nunca ninguna sugerencia, ni aporte en cuanto al informe mensual.

**Federico Chacón:** ¿Con el informe semestral una vez, si se trabajó juntamente con ellos, ¿verdad?-----

**Adrián Mazón:** Sí, hicimos una reunión y siempre buscamos aclarar ese trabajo con ellos, tiene que ser permanente diría yo, pero también habíamos estructurado una forma, que el informe del primer semestre y que el anual fuera del segundo semestre y anual habíamos llegado a ese acuerdo con ellos. -----

**Federico Chacón:** ¿Y eso no amerita revisarse o estamos satisfechos con los ajustes en el semestral y anual?-----

**Adrián Mazón:** Con el semestral lo estamos ahorita trabajando, el anual. -----

**Federico Chacón:** Digo yo, en la forma, la estructura, algún cambio, alguna mejora.

**Adrián Mazón:** El semestral, el 40 dice un poco lo que tiene que contener, ese es más de que cada ocasión que el Consejo lo aprueba y lo manda. -----

Aquí como nos habían aprobado este mensual en el 2021 el formato, nosotros no lo podíamos cambiar si no se los traíamos el nuevo formato para que ustedes lo consideraran,

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*pero con los semestrales, ustedes lo ven en cada oportunidad y eso lo vemos en común, bueno lo hemos revisado con MICITT en su momento. -----*

**Federico Chacón:** *Me refiero tal vez que en algún momento yo recuerdo que tuvimos una reunión incluso con el MICITT, ahora, tal vez Angélica lo aclara, para proponerles un documento más ejecutivo y claro de elaborar nosotros y de entender ellos.-----*

*Entonces esa estructura se hicieron algunos ajustes y ya se sigue trabajando todos los años y todos los semestres con esa estructura. -----*

**Adrián Mazón:** *Correcto. -----*

**Federico Chacón:** *Mi pregunta era que, si ahora valía la pena en ese proceso de mejora, simplificar algo, ese era el tema. -----*

*¿Doña Angélica?*

**Angélica Chinchilla:** *Gracias don Federico. Sí, como decía Adrián, en el caso de este informe, entiendo yo que el formato inicial había sido aprobado por el Consejo, entonces, como que la estructura ya estaba muy muy definida, entonces por eso es por lo que hay que traer este para variarle la estructura al Consejo.-----*

*En el caso de los informes semestrales y anuales, hay una estructura, pero es como mucho más flexible y efectivamente, en algún momento se había visto con MICITT los elementos que a ellos les interesaba más en detalle que se desglosaran dentro del informe, pero creo que precisamente por esa naturaleza un poco más flexible, la estructura también es que en cada informe semestral o anual se van haciendo como mejoras, tal vez no son tan radicales, por decirlo así, como estas, pero sí se van haciendo como ajustes en algunas secciones con respecto a alguna información que tal vez no está tan clara y tal vez se presenta mejor de manera más gráfica en tablas o en alguna otra forma. -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Entonces creo que el proceso de la mejora, en el caso del semestral y el anual, se realiza incluso cada vez que se revisa nuevamente o que se empieza a construir realmente el informe y también a la luz de las observaciones que remite el MICITT, porque en el caso de esos 2 informes puntuales, el MICITT sí remite un reporte con la información ahí contenida y nos hace algunas observaciones de qué consideran ellos que podría ajustarse o mejorarse dentro de la propia construcción. -----*

*También, tal vez para sumarle un poco a la consulta inicial sobre estos informes, yo creo que resultan también muy útiles, porque en el caso de algunos otros instrumentos sectoriales que tenemos metas reportadas, como por ejemplo en el caso del INDER, o en el caso incluso de la Política de Niñez y Adolescencia, nos resulta muy útil este informe mensual como evidencia, para adjuntar dentro de las matrices propias que cada institución diseña para reportar el seguimiento y siempre piden evidencia. -----*

*Entonces, nosotros lo que hemos venido haciendo es como adjuntando estos últimos informes y haciendo referencia al último informe que ha sido aprobado por el Consejo, porque es la misma información que está actualizada dentro del dashboard del sitio web.*

*Entonces me parece un instrumento bastante útil desde esa perspectiva y creo que bueno con los ajustes que el equipo propuso, creo que lo hace mucho más claro y fácil, tal vez de digerir e interpretar para terceros. -----*

*Eso sería de mi parte. -----*

**Federico Chacón:** *Muchas gracias, Adrián y Angélica, por la aclaración. Si no hay más preguntas, entonces procedemos a votarlo, les agradecemos también la propuesta de mejora y esperemos que facilite la comunicación y también la réplica de esta información a la página mensualmente. -----*

*En firme lo votamos". -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 01961-SUTEL-DGF-2025, del 05 de marzo del 2025 y la explicación brindada por el señor Mazón Villegas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

### **ACUERDO 021-012-2025**

#### **CONSIDERANDO QUE:**

- I. Mediante Acuerdo 012-054-2021 de la sesión ordinaria del 05 de agosto del 2021 y notificado mediante oficio 07336-SUTEL-SCS-2024 con fecha 09 de agosto del 2021, el Consejo de la SUTEL adoptó los siguiente: -----

“(...)

*PRIMERO: Dar por recibido el oficio 06584-SUTEL-DGF-2021 de 16 de julio del 2021, sometido a valoración del Consejo de SUTEL, mediante el cual se analiza y se presentan mejoras al proceso actual de cálculo, validación y presentación mensual de los indicadores operativos de estado y avance de los proyectos ejecutados con recursos del FONATEL.* -----

*SEGUNDO: Dar por aprobados los ajustes sugeridos al proceso de actualización mensual de datos de los indicadores operativos de estado y avance de los proyectos ejecutados con recursos del FONATEL, en cuanto autorizar la presentación en un mismo acto administrativo de la aprobación del uso de los datos por parte de la Dirección General de Mercados, así como el Informe Ejecutivo Mensual y actualización de los datos del dashboard por parte de la Dirección General de Fonatel, permitiendo un ahorro en hasta 10 días hábiles en la comunicación del Informe Ejecutivo.* -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*TERCERO: Remitir copia del presente acuerdo a la Dirección General de Mercados.*

(...)"

*\*Lo resaltado no corresponde al texto original. -----*

- II. Que actualmente, se cuenta con un proceso estable de actualización de indicadores, que incluye las tareas de revisión de datos presentados por el Fiduciario, cálculo de indicadores, validación cruzada con los archivos fuente, generación de informes mensuales, procesos de validación conjunta con la Dirección General de Mercados y publicación de datos actualizados, el cual se ha venido aplicando desde el año 2020.
- III. Como parte de los procesos de mejora continua, se plantea un ajuste al formato de la presentación del informe de indicadores y gestión de proyectos que mensualmente se presenta para conocimiento del Consejo y posterior publicación de resultados en el "Dashboard" de la página web de SUTEL, sin que esto afecte los archivos fuente de la obtención de los indicadores que se le comparten a la Dirección General de Mercados para su validación. -----
- IV. Mediante oficio 01961-SUTEL-DGF-2025 del 05 de marzo del 2025, la Dirección General de FONATEL presenta para consideración de este Consejo un nuevo formato para la remisión periódica del Informe Ejecutivo de los Programas y Proyectos del FONATEL, a partir de los informes Ejecutivos mensuales del periodo 2025.-----
- V. El ajuste del formato vigente se fundamenta en los siguientes aspectos: -----
  - Simplificar la presentación de los resultados asociados con el avance en la ejecución de los programas y proyectos y el cumplimiento de las metas de política pública asociadas. -----
  - Brindar mayor fluidez a la lectura del informe. -----
  - Facilitar al Consejo de la SUTEL la identificación de aspectos operativos que requieren especial atención y su intervención. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

- Observaciones realizadas por el Ministerio de Innovación, Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), respecto a la desagregación de algunos indicadores incluidos en los informes del FONATEL semestrales y anuales. ---

VI. En términos generales, los ajustes aplicados al informe escrito son: -----

- Reducción significativa de la exposición de resultados de los programas y proyectos en prosa. En su lugar, se incluyeron más tablas con los resultados del mes anterior, el mes bajo análisis, la variación nominal y la variación relativa. También, se incluyeron cifras destacadas por cada programa, con los resultados asociados a las metas de política pública.-----
- Resaltado de las acciones operativas relevantes, su relación con los riesgos mapeados para cada programa y la necesidad de intervención del Consejo de la SUTEL.-----
- Traslado del análisis de riesgos de cada programa a la sección de anexos. ----

En virtud de los anteriores antecedentes y considerandos, -----

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

### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Dar por recibido el oficio 01961-SUTEL-DGF-2025 sometido a valoración del Consejo de la SUTEL, mediante el cual se analiza y se presentan mejoras al Informe Ejecutivo Mensual de Programas y Proyectos del FONATEL, para que sea empleado en la construcción de los informes subsiguientes. -----

**SEGUNDO:** Aprobar los ajustes sugeridos al Informe Ejecutivo Mensual de Programas y Proyectos del FONATEL para que se apliquen los ajustes correspondientes a partir de los Informes Ejecutivos mensuales del periodo 2025. -----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFIQUESE**

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

## ARTÍCULO 7

### PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS

#### 7.1. ACCESO E INTERCONEXION: Informe de ampliación de servicios de la empresa Yessica Raquel Meza Azofeifa.

*Ingres a 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 consideración del Consejo el informe emitido por la Dirección General de Mercados por medio del oficio 02021-SUTEL-DGM-2025, del 07 de marzo del 2025, respecto a la notificación de ampliación de servicios presentada el 24 de febrero del 2025, mediante oficio sin número registrado bajo el NI-02369-2025, por parte de la señora Yessica Raquel Meza Azofeifa, cédula de identidad número 7-0193-0177. -----

A continuación, la exposición del tema. -----

*“Federico Chacón: Don Walther buenos días. -----*

*Walther Herrera: Buenos días, espero que estén bien. -----*

*Federico Chacón: ¿Don Walther teníamos un punto nada más, ¿verdad? -----*

*Walther Herrera: Sí señor. -----*

*Federico Chacón: Perfecto adelante. -----*

*Walther Herrera: Mediante el oficio 02021-SUTEL-DGM-2025, se le está presentando al Consejo un informe técnico jurídico sobre la notificación de ampliación de servicios por parte de la empresa Yessica Raquel Meza Azofeifa. -----*

*A la empresa anteriormente mencionada, se le dio la autorización mediante la resolución RCS-133-2023, del 06 de julio del 2023, para dar servicio de acceso a internet en la*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*modalidad de punto a punto por medio de enlaces de la banda de frecuencia de uso libre en el cantón de los Chiles, en la provincia de Alajuela. -----*

*Posteriormente, ahora el 24 de febrero de este año, ella hace una solicitud de ampliación de las zonas, para la zona de San Carlos y los Chiles, por lo que después de haber seguido los procedimientos establecidos por esta Superintendencia para este tipo de ampliaciones de servicio, se le recomienda al Consejo inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones a favor de Yessica Raquel Meza Azofeifa los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet mediante redes inalámbricas propias, en los cantones de San Carlos y Los Chiles. -----*

*En firme, para quede ya en el Registro Nacional de Telecomunicaciones.-----*

**Federico Chacón:** *De acuerdo. ¿Alguna consulta o algún comentario? Entonces lo procedemos a votar, en firme”. -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 02021-SUTEL-DGM-2025, del 07 de marzo del 2025 y la explicación brindada por el señor Herrera Cantillo, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

### **ACUERDO 022-012-2025**

- I. Dar por recibido el oficio 02021-SUTEL-DGM-2025, del 07 de marzo del 2025, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el informe con respecto a la notificación de ampliación de servicios presentada el 24 de febrero del 2025, mediante oficio sin número registrado bajo el NI-02369-2025, por parte de la señora Yessica Raquel Meza Azofeifa, cédula de identidad número 7-0193-0177. ---- |

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

II. Aprobar la siguiente resolución: -----

**RCS-056-2025**

**“INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
AMPLIACIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA”**

**M0488-STT-AUT-00598-2023**

---

**RESULTANDO:**

1. Que, mediante resolución del RCS-133-2023 del 6 de julio de 2023, la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), otorgó autorización a la señora **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** cédula de identidad número 7-0193-0177, para brindar los servicios de transferencia de datos en las modalidades de acceso a Internet y enlaces punto a punto mediante bandas de frecuencia de uso libre. (Ver expediente administrativo M0488-STT-AUT-00598-2023) (folios 59 al 75).-----
2. Que, mediante resolución RCS-082-2024 del 19 de junio del 2024 (folios del 281 al 293 del expediente administrativo), se aprueba la ampliación a **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** para brindar el servicio de Transferencia de Datos en la modalidad de Enlaces Inalámbricos Punto a Punto, en bandas de frecuencia de "uso libre" en el cantón de Los Chiles, provincia de Alajuela. (Folios 130 al 152).-----
3. Que, mediante escrito sin número (NI-02369-2025) recibido el 24 de febrero de 2025, la señora **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** notificó a Sutel su intención de brindar el servicio de transferencia de datos en la modalidad de acceso a Internet por medio de redes alámbricas propias en los cantones de San Carlos y Los Chiles. (Folios 184 al 189).-----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

4. Que, en atención a los lineamientos establecidos en la RCS-374-2018, mediante oficio 01778-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 28 de febrero de 2025, la Dirección General de Mercados previno a la señora **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**, instándole a que completara la presentación de requerimientos técnicos, según consta en el expediente administrativo. (Folios 190 al 192). -----
5. Que, mediante escrito sin número (NI-02770-2025), recibido el 04 de marzo de 2025, la señora **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** brindó respuesta a lo solicitado mediante oficio 01778-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 28 de febrero de 2025. (Folios 193 al 285). -----
6. Que, por medio del oficio número 02021-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 07 de marzo de 2025, la Dirección General de Mercados (DGM) rindió su Informe técnico jurídico sobre la solicitud presentada por **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**. ----
7. Que, se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.-----

#### **CONSIDERANDO:**

- I. Que, el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, establece que: -----

*“Los operadores de redes públicas y los proveedores de servicios disponibles al público deberán informar a la Sutel acerca de los servicios que brinden. La Sutel hará constar esta información en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. -----*

*Dichos operadores y proveedores podrán ampliar la oferta de servicios que prestan, informando previamente a la Sutel. Presentado el informe, podrán iniciar con la prestación de los nuevos servicios. La Sutel podrá requerir, dentro de los quince días hábiles siguientes a la*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*presentación, la información adicional o las aclaraciones que resulten necesarias, así como los ajustes que considere necesarios, a fin de que la prestación de los nuevos servicios se ajuste a lo previsto en esta Ley, a la concesión o autorización otorgada y al Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones. -----*

*El incumplimiento de la obligación de informar a la Sutel implicará una sanción administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65 sobre la potestad sancionatoria y el artículo 70 sobre los criterios para la aplicación de las sanciones, ambos de la presente Ley.” -----*

- II. Que, la notificación o informe previo es una técnica de control preventivo, cuya exigencia se justifica por la trascendencia de la actividad y la estructura que presentan los mercados de telecomunicaciones. El deber de notificar a la Sutel la intención de poner en marcha una actividad es una carga en sentido técnico jurídico. En consecuencia, la realización de la actividad sin su previa notificación sitúa al interesado en situación de ilegalidad y obliga a la Sutel a impedir su desarrollo. -----
- III. Que, la notificación genera para la Sutel el deber de fiscalizar la iniciativa comunicada, con el fin de contrastar su conformidad con las exigencias normativas, lo que puede significar la prohibición de la actividad, según corresponda, cuando la Sutel constate que la notificación no reúne los requisitos legalmente establecidos y dictará -en ese caso- una resolución motivada denegando la ampliación, esto en el plazo máximo de 15 días (artículo 27 LGT). -----
- IV. Que, la fiscalización no constituye una actuación puramente material, sino una comprobación, que comporta una calificación jurídica, aunque el procedimiento sea muy elemental y no necesariamente deba formalizarse en un acto, siendo suficiente

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

su inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. En cualquier caso, debe quedar constancia documental de lo actuado. -----

- V.** Que, esta notificación previa permite realizar un control previo preventivo del propósito de iniciar una determinada actividad, pero no requiere tener que dictar un acto administrativo que formalmente reconozca su adecuación a la legalidad, como si se tratase de un acto de autorización. -----
- VI.** Que, esta técnica tiene como finalidad contribuir a la simplificación administrativa, pues supeditar la iniciativa privada a la previa obtención de un título habilitante puede representar una carga gravosa, máxime si ya el particular cuenta con un título administrativo habilitante general conforme con los artículos 11 y 23 de la Ley General de las Telecomunicaciones. -----
- VII.** Que, la notificación previa obliga a la Sutel a realizar las actuaciones de comprobación que estime necesarias; dando lugar a la iniciación de un procedimiento administrativo, encaminado a fiscalizar el proyecto comunicado por el particular. -----
- VIII.** Que, en caso de que la Sutel no encuentre objeciones a la iniciativa notificada, habrá de desarrollar un procedimiento elemental, que permita dejar constancia de lo actuado. En todo caso, la comunicación previa conforme a derecho va seguida de una inscripción registral, que constituye una actuación de carácter declarativo, diferenciada de las actuaciones de comprobación previa, pero vinculada a éstas. -----
- IX.** Que, cuando tras las comprobaciones iniciales la Sutel considere necesaria la introducción de modificaciones en la actividad proyectada, o incluso, su prohibición, puede pedir al interesado aclaraciones ulteriores y deberá salvaguardar su derecho de audiencia. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

- X.** Que, en este sentido, es posible que la actividad comunicada no reúna las condiciones previstas en la normativa, pero que no presente vicios que la hagan impracticable, sino simples deficiencias que pueden ser corregidas. En este caso, la Sutel ha de dar oportunidad al particular de realizar las modificaciones que sean necesarias. Por ser una potestad reglada, la actividad administrativa ha de limitarse a señalar las condiciones normativas que ha de ser cumplidas por el notificante, y además debe hacerlo motivadamente. -----
- XI.** Que, también la iniciativa comunicada puede que no pueda adaptarse a las exigencias normativas, por lo que la Sutel ha de proceder a su prohibición, en garantía del interés general. -----
- XII.** Que, en todo momento la Sutel puede ejercer sus competencias de policía para controlar la adecuación de su desarrollo; (i) incumplimiento del interesado, que se aparta de lo notificado; (ii) cambio de circunstancias; (iii) o la Sutel puede advertir su error al no haberse opuesto a la actuación del particular. -----
- XIII.** Que, la Dirección General de Mercados procedió a realizar las actividades de comprobación de la notificación previa, y mediante el Informe técnico jurídico 02021-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 07 de marzo de 2025 concluyó en cuanto a la **capacidad jurídica** que: -----

“(…)

### **3.1. Requisitos jurídicos.**

- i. YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA entregó a la Superintendencia de Telecomunicaciones, su intención de proveer el servicio de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet por medio de redes alámbricas propias en los cantones de*

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

San Carlos y Los Chiles.-----

- ii. La solicitud fue presentada en idioma español y conforme al Sistema Internacional de Unidades de Medidas (Ley 5292 del 9 de agosto de 1973 y su Reglamento). (Folios 217 al 269). -----
- iii. La solicitante se identificó como **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**, cédula de identidad número 7-0193-0177. Asimismo, se señalan los correos electrónicos [jireh@tecnositecr.com](mailto:jireh@tecnositecr.com) y [jmairena@tecnositecr.com](mailto:jmairena@tecnositecr.com) como medios para la recepción de notificaciones. -----
- iv. La solicitud fue firmada por **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**, cédula de identidad número 7-0193-0177, la misma se realizó de manera digital, según consta en el documento con número de ingreso NI-02369-2025 visible en el expediente administrativo-----
- v. Según consta en el portal virtual de la CCSS Sicere, la señora **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** se encuentra registrado activo ante la Caja Costarricense del Seguro Social y está al día con todas sus obligaciones ante esa Institución y FODESAF. La consulta adjunta fue realizada en dicho portal el 5 de marzo 2025.

PATRONO / TI / AV AL DIA	Consulta realizada a la fecha	05/03/2025
Nombre	YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA	
Lugar de Pago	CIUDAD QUESADA	
Situación		

Figura 1. Estado actual de la sociedad **YESSICA RAQUEL MEZA**

**AZOFEIFA** en el sitio <https://aissfa.ccss.sa.cr/moroso/>

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

Fecha y hora de consulta: 05/03/2025 15:14:38

Información			
Identificación:	070193017724	Estado Tributario:	Inscrito 
Nombre y/o Razón Social:	YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA	Domicilio Fiscal:	REGISTRADO
Nombre Comercial:	Tienda y Pasamanería Jireh	Es Moroso:	NO
Administración:	Zona Norte	Es Omiso:	NO
Sistema:	ATV	Fecha de Inscripción:	26/07/2018
Tiene información IPJ:	NO	Fecha de Desinscripción:	---
		Fecha de Actualización:	20/11/2024

vi. *Esta Superintendencia verificó que la empresa **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**, no se registra como morosa ante las obligaciones tributarias materiales y formales en la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda, lo cual cumple con el mandato impuesto por el artículo 18 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios y el artículo 18 bis de la Ley N°9416, Ley para Mejorar la Lucha contra el Fraude Fiscal, normativas que indican que para la emisión de cualquier concesión, permiso o autorización para explotar bienes o servicios públicos, se requiere que la persona física o jurídica solicitante se encuentre al día con sus obligaciones tributarias -----*

**Figura 2.** Verificación de la empresa **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** en el sitio

<https://atv.hacienda.go.cr/ATV/frmConsultaSituTributaria.aspx>

(...)"

**XIV.** Que, la Dirección General de Mercados procedió a realizar las actividades de comprobación de la notificación previa, y mediante el Informe técnico jurídico 02021-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 07 de marzo de 2025 concluyó en cuanto a la **capacidad técnica** que: -----

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

“(…)

### 3.2. Requisitos técnicos.

Luego de analizar la documentación técnica remitida por la empresa **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**, mediante sus notificaciones para la ampliación de servicios de telecomunicaciones, la Dirección General de Mercados constata que la empresa cumple con los requisitos establecidos en la resolución RCS-374-2018. De esta forma, se procede a dar trámite a la ampliación de servicios de telecomunicaciones y recomendar su respectiva inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. Se expone a continuación el análisis efectuado.---  
Mediante la notificación presentada mediante escritos con número de ingreso NI-02369-2025 y NI-02369-2025, la empresa **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** manifiesta su intención de ampliar la oferta de servicios brindados (ver expediente administrativo); dicho servicio se describe como transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet por medio de redes alámbricas propias en los cantones de San Carlos y Los Chiles. -----

En esta línea y en cumplimiento con el ordenamiento jurídico del sector telecomunicaciones, la Dirección General de Mercados analizó en detalle los aspectos técnicos y jurídicos con respecto a esta solicitud de notificación de ampliación de servicios de telecomunicaciones. En esta línea, se verificó que la empresa **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**, tiene la capacidad y cumple con los requisitos necesarios para brindar el servicio de telecomunicaciones, notificado en el escrito con número de ingreso NI-02369-2025. -----

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*En consecuencia, es criterio de la Dirección General de Mercados que **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** cumple a cabalidad con la presentación de la información requerida, por lo que se recomienda que esta ampliación se inscriba en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. A continuación, se incluyen en este informe varios extractos de la documentación presentada por la empresa. -----*

**a) Descripción de los servicios de telecomunicaciones para los que se notifican la ampliación:**

*En el escrito con número de ingreso NI-02369-2025 del expediente administrativo presentada por parte de la empresa, se notifica su intención de brindar el servicio de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet por medio de redes alámbricas de terceros propias en los cantones de San Carlos y Los Chiles. -----*

*El servicio que le fue autorizado a **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** mediante la resolución RCS-211-2023 corresponde a transferencia de datos en las modalidades de acceso a internet y enlaces punto a punto a través de redes inalámbricas que operan en bandas de frecuencia de uso libre, en los cantones de San Carlos y Los Chiles. -----*

*En el escrito con número de ingreso NI-02369-2025 la empresa indicó su intención de brindar el servicio de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet por medio de redes alámbricas propias en los cantones de San Carlos y Los Chiles. Puntualmente se indica lo siguiente: -----*

*“...Nuevo servicio de telecomunicación: Transferencia de datos en modalidad de fibra óptica, FTTH (Fiber to the home) utilización de fibra óptica hasta el Hogar...”-----*

13 de marzo del 2025  
 SESIÓN ORDINARIA 012-2025

De acuerdo con lo anterior, el modelo de negocio planteado por **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** se sustenta en un esquema de uso y explotación de redes de telecomunicaciones propias, mismo que es compatible con el marco normativo del sector y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.-----

Por lo tanto, con base en la nomenclatura de servicios de la resolución RCS-374-2018 y tras un análisis de toda la información remitida por la empresa, se constata que **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** brindará el servicio de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet en los cantones de San Carlos y Los Chiles, a través de la explotación de redes de telecomunicaciones propias.-----

**b) Zonas o áreas geográficas de cobertura para las que se notifica la ampliación:** -----

En referencia a la zona de cobertura pretendida, según la información presentada en el escrito con número de ingreso NI-02369-2025 del expediente administrativo, se tiene que el operador pretende brindar el nuevo servicio notificado en los cantones de San Carlos y Los Chiles, zonas que le fueron autorizadas mediante la resolución de autorización RCS-114-2023 y resolución de ampliación RCS-082-2024. Según se detalla en su solicitud: -----

“...Zonas y Áreas Geográficas donde se desea ofrecer el servicio

Provincia	Cantón	Distrito
Alajuela	Los Chiles	El Parque

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

Alajuela	Los Chiles	Pavón
Alajuela	San Carlos	Pocosol
Alajuela	San Carlos	Cutris

**c) Capacidad técnica relacionada con los servicios que se pretende autorizar:**

**i. Capacidades técnicas de los equipos.**

De la revisión realizada de la información contenida en el expediente administrativo, es criterio de la Dirección General de Mercados, que **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** ha suministrado datos suficientes para corroborar las características técnicas de los equipos a utilizar para proveer los servicios. -----

Lo anterior se puede apreciar en el escrito con número de ingreso NI-02369-2025 visible en el expediente administrativo, donde de manera general, la empresa presenta los datos técnicos de los equipos que pretende utilizar. -----

El equipo de core que pretende utilizar **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**, es el router MikroTik de la serie CCR1009. Entre las principales características que posee y que se extraen de las hojas del fabricante están las siguientes: -----

- Enrutamiento para servicios de voz, video y datos. -----
- Servicios Ethernet y Wireless. -----
- Interfaces de conexión de hasta 1 GB. -----

Por otro parte, los equipos que se pretenden utilizar para brindar los servicios mediante la tecnología FTTH son de la marca VSOL modelo V1600DGS los cuales soportan un ancho de banda de hasta 1 Gbps

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

y hasta 128 conexiones de usuario final, según se indica en el documento de solicitud de autorización NI-02369-2025. -----

Por último, los equipos terminales que se pretenden utilizar para brindar el servicio solicitado son equipos de la marca Huawei, los cuales soportan servicios de acceso de banda ancha de hasta 2.5 Gbps de velocidad. -----

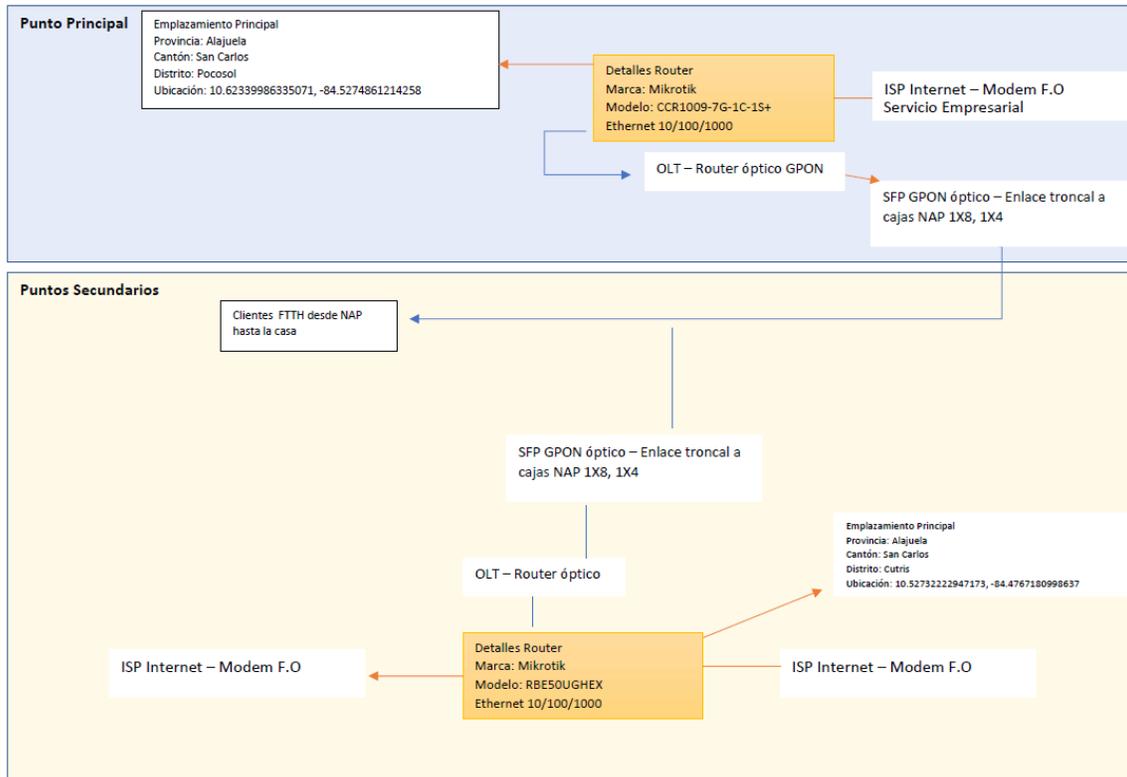
En razón a lo analizado en los apartados de este informe, es criterio de esta dirección otorgar la ampliación del servicio autorizado a **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**, y se reitera que los datos aportados por **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** cumplen con la información requerida en los requisitos señalados para este punto. ---

ii. **Diagrama de red.**

En relación con el diagrama de red propuesto para brindar el nuevo servicio notificado, la empresa **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** mediante escrito con número de ingreso NI-02369-2025, muestra un diagrama con la topología propuesta. -----

Es criterio de esta Superintendencia que la integridad de la información suministrada por la empresa contiene las características técnicas necesarias de los equipos que se pretenden instalar. En dicho diagrama se aprecia la distribución propuesta para desarrollar el servicio que se pretende ampliar, tanto la red de distribución y acceso. -----

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**



**Figura 3.** Diagrama de red inalámbrica. Aportado por **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**

*En virtud de lo desarrollado en este oficio, se reitera que los datos e información aportados por la empresa **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** resultan suficiente para fundamentar este punto. -----  
 (...)”*

- XV.** Que, una vez analizada la notificación de ampliación de servicios, se puede concluir que la solicitud de la señora **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**, se ajusta a requisitos establecidos por la Superintendencia de Telecomunicaciones para ampliar el servicio de servicio de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet por medio de redes alámbricas de terceros propias en los cantones de San Carlos y Los Chiles. -----

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

- XVI.** Que, la empresa **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**, posee las condiciones suficientes para iniciar el suministro de los servicios notificados, previo al cumplimiento de la reglamentación vigente conexas. -----
- XVII.** Que, en consecuencia, este Consejo acoge la recomendación contenida en el Informe técnico jurídico 02021-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 07 de marzo de 2025, para lo cual procede a ordenar que se inscriba en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la señora **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**, ampliar el servicio de servicio de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet por medio de redes alámbricas de terceros propias en los cantones de San Carlos y Los Chiles. -----
- XVIII.** 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, toma el correspondiente acuerdo. -----

**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. Acoger el criterio técnico jurídico rendido por la Dirección General de Mercados mediante el oficio número 02021-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 07 de marzo de 2025 en el cual se recomienda inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la señora **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**, ampliar el servicio de servicio de transferencia de datos en la modalidad de acceso a internet por

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

medio de redes alámbricas de terceros propias en los cantones de San Carlos y Los Chiles. -----

2. Informar a la señora **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** que deberá cumplir con el Reglamento de Acceso e Interconexión, en particular para el servicio en cuestión, remitiendo los acuerdos de interconexión que suscriba, de previo a presentar la solicitud de numeración por primera vez. En este sentido, cabe indicar que, si alguno de estos acuerdos no se correspondiese a un acuerdo bajo el régimen de acceso e interconexión, deberá cumplir con el procedimiento de aprobación de concentración contemplado en el artículo 56 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642. -
3. Advertir a la señora **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA** que deberá cumplir con lo estipulado en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y demás regulación aplicable, en relación con los contratos de adhesión para usuarios finales. -----
4. Comunicar a la señora **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**, que deberá cumplir a cabalidad con todas las disposiciones normativas vigentes, las obligaciones que se le establezcan en su título habilitante y demás normativa jurídica que regule el servicio prestado por la empresa. -----
5. Informar a la señora **YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA**., de las siguientes obligaciones: -----
  - a. Operar las redes y prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo con los términos, condiciones y plazos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, reglamentos, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la Sutel. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

- b. Cumplir con los requisitos económicos, técnicos y jurídicos mínimos que hayan sido requeridos por la Sutel y en virtud de los cuales se le haya otorgado el título habilitante, así como cumplir con cualesquiera otros requisitos establecidos por la Sutel.-----
- c. Cumplir con lo dispuesto en los planes técnicos fundamentales, reglamentos y las normas técnicas establecidas por el Poder Ejecutivo y por la Sutel.-----
- d. Cumplir en general con las obligaciones de acceso e interconexión.-----
- e. Permitir y brindar el acceso e interconexión a sus redes de todos los equipos, interfaces y aparatos de telecomunicación, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la ley y su reglamentación, y permitir el libre acceso a los servicios que mediante ellas se presten, en condiciones transparentes y no discriminatorias.
- f. Remitir a la Sutel, oportunamente, y mantener actualizada toda información referente a la representación de la empresa, composición accionaria y medios de notificación. Para estos efectos, deberá actualizar al menos una vez al año, la ficha de regulado que mantiene la Unidad de Gestión Documental de la Sutel. -----
- g. Entregar a la Sutel la información que solicite, con la periodicidad que esta requiera. -----
- h. Pagar oportunamente los cánones, tasas y demás obligaciones establecidas en la ley o en su respectivo título habilitante. -----
- i. Asegurar y garantizar el uso eficiente de los recursos escasos. -----
- j. Garantizar el uso compartido de su infraestructura de soporte de redes, de forma transparente y no discriminatoria, de conformidad con la normativa vigente. ----
- k. Admitir como cliente o usuario final, de manera no discriminatoria, a todas las personas que lo deseen, sea persona física o jurídica, y respetar los derechos de los usuarios finales.-----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

- l. Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley.-----
- m. Proteger los derechos de los usuarios asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, y más y mejores alternativas en la prestación de los servicios. -----
- n. Atender y resolver las quejas y controversias presentadas por sus clientes, usuarios u otros operadores o proveedores de manera eficiente, eficaz y oportuna, las cuales deberán ser debidamente documentadas.-----
- o. Disponer de centros de telegestión que permitan la atención oportuna y eficaz de solicitudes de información, trámites y reclamaciones de los derechos de los usuarios. -----
- p. Solicitar ante la Sutel, la homologación de los contratos de adhesión que suscriban con sus clientes sean estos personas físicas; personas jurídicas, clientes empresariales, corporativos o mayoristas, previo a iniciar la prestación de los servicios autorizados y sin excepción alguna, lo cual realizarse según la resolución RCS-234-2023, *“Guía de requisitos mínimos y procedimiento para la homologación de contratos de adhesión de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como carátula y contrato modelo”* y el modelo del *“Contrato de adhesión para la prestación del servicio y su respectiva carátula”*, publicados en el sitio WEB [www.sutel.go.cr](http://www.sutel.go.cr). En esta misma línea, cualquier modificación parcial o total del contrato de adhesión, previamente homologado por el Consejo de la Sutel, ya sea para la actualización de estos o por modificaciones normativas; deberá superar el proceso de homologación establecido en la regulación vigente<sup>63</sup>.-----

<sup>63</sup> RCS-234-2023. Artículos 45 inciso 1) y 46 de la Ley General de Telecomunicaciones. Artículos 36, 41 y 42 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

- q. Llevar a cabo ante la Sutel en caso de que aplique, el procedimiento de homologación de equipos, previo a la utilización de las frecuencias de uso libre, según la resolución dictada para tal fin, con el objetivo de verificar y asegurar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 inciso m) de la Ley N°7593, “Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)”, la cual indica que le corresponde a la Sutel ordenar la no utilización o el retiro de equipos, sistemas y aparatos terminales que causen interferencia o dañen la integridad y calidad de las redes y los servicios, así como la seguridad de los usuarios y el equilibrio ambiental. -----
- r. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones. -----
- s. Respetar el Régimen de Competencia en Telecomunicaciones y solicitar la autorización de la Sutel, de previo a realizar una concentración, en los términos que define el artículo 56 de la Ley General de Telecomunicaciones. -----
- t. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios a brindar.-----
- u. Suministrar a la Sutel, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concerniente a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley. -----
- v. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener. -----
- w. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.-----

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

- x. Informar a la Sutel acerca de los nuevos servicios que brinden, con el fin de que esta información conste en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, y pueda la Sutel realizar su función de control y fiscalización correspondientes. -----
  - y. Informar a la Sutel sobre cualquier cambio o modificación a los hechos que se tienen como fundamento para el dictado de esta resolución de autorización. ----
  - z. Contar en sus redes con los equipos de medición, que la permitan la obtención de los diferentes parámetros e indicadores de calidad establecidos por la Sutel. ----
  - aa. Acatar las medidas, disposiciones y resoluciones dictadas por la Sutel. -----
  - bb. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones. -----
6. Ordenar la inscripción de la presente ampliación y una vez firme esta resolución, practicar la anotación correspondiente en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, con la siguiente información: -----

Datos	Detalle
Denominación social:	YESSICA RAQUEL MEZA AZOFEIFA
Cédula persona jurídica:	7-093-0177
Correo electrónico de contacto	<a href="mailto:jireh@tecnositecr.com">jireh@tecnositecr.com</a> y <a href="mailto:jmairena@tecnositecr.com">jmairena@tecnositecr.com</a>
Título habilitante:	RCS-133-2023

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

<b>Servicios de telecomunicaciones que tiene autorizados:</b>	Transferencia de datos en las modalidades de acceso a Internet y enlaces punto a punto mediante bandas de frecuencia de uso libre
<b>Tipo de ampliación:</b>	Servicio de transferencia de datos en la modalidad de acceso a Internet medio de redes alámbricas propias en los cantones de San Carlos y Los Chiles

7. De conformidad con el artículo 154 del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, el operador está obligado a comunicar a la Sutel las modificaciones que se produzcan respecto de los datos inscritos y a aportar la documentación que lo acredite fehacientemente. -----
8. El operador debe realizar la comunicación correspondiente a la Sutel dentro del plazo máximo de quince (15) días naturales a partir del día en que se produzca la modificación. -----
9. **Apercibimiento:** Se apercibe al solicitante que el incumplimiento de las obligaciones, condiciones legales y contractuales establecidas, sin perjuicio de las sanciones que pudieran imponerse conforme a la normativa aplicable en materia de telecomunicaciones, podrá ser considerado como un factor determinante para la aprobación o denegación de cualquier prórroga del título habilitante. -----

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

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de **3 días hábiles**, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución. -----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFÍQUESE**

## **ARTÍCULO 8**

### **PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES**

#### **7.1. Propuesta de instrumentos de TI para atender recomendaciones de la Auditoría Interna.**

***Ingresa a sesión a el señor Alan Cambronero Arce, para el conocimiento de los temas de la Dirección a su cargo, así como los funcionarios Alexander Herrera Céspedes y Steven Montoya Araya, para el conocimiento de este tema.***

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la Dirección General de Operaciones por medio del oficio 01734-SUTEL-DGO-2025, del 27 de febrero del 2025, referente a la solicitud de aprobación de varios instrumentos en atención a recomendaciones de Auditoría.-----

Seguidamente la exposición del tema. -----

***Federico Chacón:*** Buenos días don Alan, don Alexander y don Steven. -----

*Don Alan para pedirles por favor, que representen el tema de los instrumentos de Tecnologías de la Información para la atención a las recomendaciones de la Auditoría Interna.* -----

***Alan Cambronero:*** Steven, nos va a ayudar con una presentación que tiene, entonces él va a hacer un resumen porque también sobre este tema ya se realizó importante indicar

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*una sesión de trabajo con los señores del Consejo para aclarar algunas inquietudes y también se hicieron algunos ajustes de los documentos. -----*

*Entonces Steven va a hacer un repaso muy resumido del tema. Adelante Steven. -----*

**Steven Montoya:** *Buenos días a todos, espero que se encuentren muy bien. -----*

*Básicamente, como vimos en la sesión de ayer lo que vamos a ver aquí es el avance de las recomendaciones de Auditoría Interna de la Unidad de Tecnologías de la Información. ----*

*Particularmente son 7 recomendaciones que tienen diferentes responsables asignados, según cada una de las recomendaciones en algunas está el Consejo Directivo, otras está Tecnologías de Información y en otras está la Dirección General de Operaciones. -----*

*Como podemos ver del total de recomendaciones en las que estamos avanzando, 4de ellas tienen un 25% de avance, 3 de ellas tienen un 0. -----*

*La intención principal es que estas 7 recomendaciones, llegar al 100%. -----*

*Para revisar cada una de las recomendaciones, la primera se llama Control de activos de data center y cuartos de comunicaciones. Esta tiene como responsable el Consejo Directivo, tiene un 25% de avance y básicamente, lo que solicita es elaborar un procedimiento de control relacionado con los activos de Tecnologías de la Información y que haya una periodicidad en la que se realicen las revisiones físicas con respecto al inventario tecnológico. -----*

*Para este caso en particular, construimos este documento que es un procedimiento de “Control de Activos de Data Center y los Cuartos de Comunicaciones de la SUTEL”, donde el objetivo principal es establecer un procedimiento para gestionar los activos de data center, asegurando la actualización oportuna del inventario, así como la identificación, rastreo, mantenimiento y control de los activos. -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*El alcance, es un procedimiento que aplica todos los activos físicos, servidores, switches, routers y también licencias, configuraciones de data center y cuartos de comunicaciones. -*

*Básicamente, el procedimiento involucra a la Unidad de Tecnologías de la Información, a Proveeduría, en el caso de que cuando se realice un registro nuevo de activos o compra de activos nuevos, se solicita la Unidad de Proveeduría que realice el registro y colocación de la placa correspondiente, para actualizar el inventario institucional. -----*

*Seguidamente, Tecnologías de la Información se encarga de instalar el activo y mantener actualizado el registro de inventario. -----*

*En caso de que haya una modificación, se realiza la actualización, en caso de que haya un retiro, se realiza la actualización del inventario y así finaliza. Ese con respecto a la primera.*

*Esta es la segunda recomendación, llamada Ausencia de un procedimiento de manejo de medios de almacenamiento, es dirigida a Tecnologías de la Información y tiene un porcentaje de 25%. -----*

*En este caso, lo que nos solicitan también es realizar o formalizar un procedimiento que incluya roles, responsabilidades, controles de acceso a instalaciones, temas de ubicación física, el ingreso y salida de equipos, los controles para desechos y reutilización, el acceso a terceros, los riesgos asociados con el ambiente. -----*

*Para este, construimos también un documento de procedimiento, donde el objetivo es establecer un procedimiento para la gestión segura y eficiente de los medios de almacenamiento, garantizando la protección de la información. -----*

*Este es un procedimiento que aplica todos los medios de almacenamiento de la organización, incluyendo centros de datos que contienen infraestructura, servidores, almacenamiento, así como dispositivos externos y almacenamiento en la nube. -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Básicamente, Tecnologías de la Información a la hora de realizar una evaluación e identificación de necesidades con respecto al tema de almacenamiento, en caso de que sea una implementación nueva, hace una selección del medio oficial, una configuración y puesta en marcha, la organización de los medios gestiona los respaldos y la redundancia según lo establecido. -----*

*Realizar monitoreo y mantenimiento de este. -----*

*En caso de que se ejecuten cambios, modificaciones o eliminaciones, realizar la modificación y realizar la actualización del inventario de los volúmenes de almacenamiento.*

*Seguidamente, la tercera recomendación es relacionada con el sistema de control interno asociado a Tecnologías de la Información en el contexto de COVID-19. -----*

*Esa está dirigida al Consejo, tiene un 25% de avance y lo que mencionaba era básicamente velar por la continuidad operativa de la institución en caso de pandemia. -----*

*Entonces en este caso, nosotros lo desarrollamos pensando en caso de pandemia o una emergencia, desarrollamos este documento que es un protocolo para atender los controles internos de Tecnología de la Información en caso de pandemia o una emergencia. -----*

*Su objetivo es garantizar la atención a los funcionarios públicos de la SUTEL y la continuidad operativa de los sistemas generales en administración de la Unidad de Tecnología de la Información de SUTEL en caso de pandemia o emergencia. -----*

*El alcance, son las gestiones administrativas de la Unidad que se limitan a aspectos operativos asociados con acceso, equipamiento, entre otros, para que los funcionarios puedan seguir laborando. -----*

*La recomendación que sigue se llama Deficiencias en la gestión de acuerdos de niveles de servicio. -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Estas son 4 recomendaciones relacionadas entre sí, una de ellas tiene un 25% de avance, 3 de ellas están dirigidas a Tecnologías de la Información y una está dirigida a la Dirección General de Operaciones.-----*

*Básicamente, aquí detalla la condición y la descripción de cada una de ellas, donde en resumen lo que solicita es realizar una estructura o un marco relacionado con los acuerdos de niveles de servicio de Tecnologías de la Información hacia los funcionarios y también relacionado con los proveedores con que cuenta la Unidad de Tecnologías de la Información para diferentes servicios internos.-----*

*La 21 y la 22 están muy relacionadas, donde lo que indica es que se debe construir un marco donde incluya compromisos del cliente, requerimientos de soporte para el servicio, métricas cuantitativas y cualitativas, donde se señale también la disponibilidad, la confiabilidad, el desempeño, la capacidad de crecimiento, los niveles de soporte, la continuidad, la seguridad, restricciones de demanda, roles y responsabilidades.-----*

*Finalmente, una vez que esté esto listo, comunicar a los interesados estos acuerdos de servicio.-----*

*Entonces construimos un documento marco donde el objetivo es establecer un marco para la gestión de niveles de servicio, garantizando la atención de los servicios en tiempo y forma, según las capacidades de Tecnologías de la Información, el cual debe aplicar para nuevas contrataciones relacionadas con servicios de Tecnologías de la Información -----*

*El alcance es el marco de gestión de servicios que pretende definir, documentar, monitorear los niveles de servicio tanto internos como externos, que involucran a proveedores alineando los servicios de Tecnologías de la Información con los objetivos del Plan Estratégico.-----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*Este es parte del índice del documento desarrollado, donde señalamos que cada uno de los puntos del índice están relacionados con lo requerido por la Auditoría Interna. -----*

*En este caso, esta es la recomendación número 19, donde indicamos que bueno, tanto el tema de clasificación de los servicios, los niveles de prioridad, las exclusiones o limitaciones, los requerimientos de soporte para el servicio, las métricas y los roles son parte de lo que ellos señalan y con lo que nosotros estamos respondiendo. -----*

*La recomendación número 20 señala, igual, que debe elaborarse un marco relacionado con acuerdos de niveles de servicio y aquí lo estaríamos estableciendo en el punto 11, donde dice niveles de prioridad y tiempos de respuesta. -----*

*En la 21 y 22, que son las que detallan un poco más el requerimiento, aquí viene la parte de compromisos del cliente, requerimientos de soporte, métricas cuantitativas que deben de incluir todos estos puntos de disponibilidad, confiabilidad, hasta restricciones de la demanda y definir también los roles y responsabilidades. -----*

*Básicamente esas son las recomendaciones de Auditoría Interna que tiene asignadas Tecnologías de la Información, en las que hemos tenido un avance importante y podríamos continuar con el resto que tenemos pendientes. -----*

**Alan Cambronero:** *Don Federico si les parece, voy a proyectar el acuerdo. -----*

**Federico Chacón:** *Creo que don Jorge tenía la mano levantada antes para ver si había quedado algo. Adelante Jorge. -----*

**Jorge Brealey:** *Al acuerdo agregarle ahí donde dice autorizar a Tecnologías de la Información para remitir a la Auditoría Interna, copiar al enlace, porque formalmente se cumple al subir la evidencia al Sistema de Seguimiento de Recomendaciones, aunque muchas áreas también copian a doña Anayansie, que me parece muy bien. -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*El otro es que hay una recomendación ahí bastante vieja, entonces, aprovechando el comercial y creo que habíamos hablado, que era bastante fácil de cumplir, que está ahí en el chat, para tenerla ahí presente y tal vez si se puede sacar lo más pronto.-----*

**Steven Montoya:** *Claro, esa habíamos pedido una ampliación, entonces está en desarrollo también.-----*

**Jorge Brealey:** *Gracias.-----*

**Alan Cambronero:** *Vamos a repasar la propuesta de acuerdo, entonces sería dar por recibido el oficio 01734-SUTEL-DGO-2025, aprobar los instrumentos que fueron presentados, que son los 2 procedimientos, el protocolo y el Lineamiento Marco de Gestión de Niveles Servicio de Tecnologías de Información.-----*

*Solicitar a la Unidad de Tecnologías de la Información que coordine con la Unidad de Comunicación para la divulgación de estos.-----*

*Solicitar a la Unidad de Tecnologías de la Información que remita el presente acuerdo a la Auditoría Interna, como evidencia que es lo que mencionaba Jorge.-----*

*Aquí le agregué Jorge, si es cierto que faltaba notificar el presente acuerdo al señor Jorge Brealey, como enlace designado para las recomendaciones dirigidas al Consejo.-----*

*¿No sé si tiene algún comentario adicional?-----*

**Federico Chacón:** *¿Doña Cinthya, don Carlos?-----*

**Cinthya Arias:** *Yo solamente agregaría que el Consejo tuvo una reunión ayer sobre estos temas y que se solicitaron una serie de ajustes que ya los compañeros los remitieron en lo que son los procedimientos específicos, el flujo sobre todo como para concatenar, estos nuevos instrumentos, con otros ya establecidos a nivel institucional, de manera que haya toda una secuencia clara entre los actos en sus diferentes etapas.-----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

Entonces, más bien agradecerles a ellos por los ajustes requeridos.-----

**Alan Cambronero:** Doña Cinthya, ¿lo incorporamos como un antecedente o nada más era para que constara en actas de ese comentario? -----

**Cinthya Arias:** No, yo creo que para que conste en actas. -----

**Alan Cambronero:** Perfecto, listo. -----

**Federico Chacón:** ¿Listo entonces, don Carlos?-----

**Carlos Watson:** Muy amable, ya ayer con la reunión pudieron responder todas las dudas que teníamos. -----

**Federico Chacón:** Muchas gracias, entonces lo sometemos a votación y lo aprobamos en firme. Muchas gracias a los 3 por el avance con este tema. -----

Después Alan, podría ser oportuno darle una revisada, para ver cómo vamos en términos generales con todas las recomendaciones que tenemos de la Auditoría, que era donde teníamos la carga más grande. -----

Así que podríamos coordinar una reunión próximamente, como la de ayer con Alexander y con Steven.-----

**Alan Cambronero:** De acuerdo, sí señor. -----

**Cinthya Arias:** ¿Alan, ¿cuánto tarda más o menos Auditoría en respondernos, en aprobar ese avance? -----

**Alan Cambronero:** Es bastante variable, a veces responden muy rápido, verdad Jorge y en otros casos hay que andar más bien preguntando. -----

**Alexander Herrera:** 2 meses. -----

**Jorge Brealey:** Sí además los de Tecnologías de la Información solo hay uno. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

**Alan Cambronero:** *Son diferentes, correcto, es otro equipo. Entonces vamos a ver, nosotros les comunicamos las que son del Consejo, ellos les van a comunicar el Consejo también, por supuesto cuando respondan, ahí los mantenemos al tanto. -----*

**Cinthy Arias:** *Gracias”. -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 01734-SUTEL-DGO-2025, del 27 de febrero del 2025 y lo comentado al respecto, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

#### **ACUERDO 023-012-2025**

#### **RESULTANDO QUE:**

- I. El 03 de julio del 2024, se notificó el oficio OF-0399-AI-2024/ATI-PR-ESR-02-2024, emitida por la Auditoría Interna, denominado: *“Advertencia sobre atención de recomendaciones 02-IAD-2024”*. -----
- II. El 22 de julio del 2024, mediante el oficio 06303-SUTEL-SCS-2024, se comunicó el acuerdo 016-028-2024 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, que en lo relevante señaló: -----

“(…)

*1. Dar por recibido el oficio OF-0399-AI-2024 del 3 de julio de 2024, mediante el cual la Auditoría Interna remite el informe de advertencia sobre la atención a las recomendaciones 02-IAD-2024. -----*

*2. Trasladar el oficio OF-0399-AI-2024 a la Dirección General de Operaciones con copia al funcionario Alexander Herrera Céspedes, Jefe Unidad de TI y al*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*señor Jorge Brealey Zamora, Asesor Legal del Consejo, para su valoración y seguimiento.*-----

*3. Instruir a la Dirección General de Operaciones para que coordine una reunión con los señores miembros del Consejo y la Unidad de Tecnologías de la Información, para propiciar las medidas necesarias para atender las recomendaciones de la Auditoría Interna...”*-----

- III. El 30 de julio del 2024, la Dirección General de Operaciones emitió el oficio 06563-SUTEL-DGO-2024, el cual contiene las propuestas de acciones administrativas para atender la advertencia OF-0399-AI-2024/ATI-PR-ESR-02-2024, emitida por la Auditoría Interna, denominada: “Advertencia sobre atención de recomendaciones 02-IAD-2024”.-----
- IV. El 07 de agosto del 2024, mediante acuerdo 028-033-2024 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad la resolución RCS-134-2024 “SE ATIENDE OFICIO DE ADVERTENCIA OF-0399-AI-2024/ATI-PR-ESR-02-2024 EMITIDO POR LA AUDITORÍA INTERNA DENOMINADA “ADVERTENCIA SOBRE ATENCIÓN DE RECOMENDACIONES 02-IAD-2024” en la cual se determina:
- “ ...
1. *DAR por atendido el inciso 2 y 3, del acuerdo 016-028-2024 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.*-----
  2. *EMITIR las instrucciones a los responsables, conforme se propone en el plan de acción.* -----
  3. *REMITIR a la Auditoría Interna, el acuerdo con las propuestas de acciones y designaciones de enlaces, con el fin de brindar cumplimiento en tiempo y forma a la advertencia OF-0399-AI-2024/ATI-PR-ESR-02-2024...”*-----

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

V. El 23 de agosto del 2024, mediante el oficio 07303-SUTEL-DGO-2024, se presentó el plan de trabajo a la Dirección General de Operaciones, denominado: “En atención a la RCS-134-2024 y a la advertencia OF-0399-AI-2024/ATI-PR-ESR-02-2024. Definición de planes de trabajo para la atención de recomendaciones” en el cual se determina: -----

“ ...

**III. PLAN DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN DE RECOMENDACIONES**

*El plan de trabajo expuesto en el presente documento tuvo en consideración la capacidad actual instalada y criterios de priorización tales como el impacto en la organización, facilidad de implementación, riesgo de la recomendación, urgencia de cumplimiento, costos de implementación y beneficios obtenidos, y plazo actual de vencimiento de las recomendaciones. -----*

*Generalidades de las acciones realizadas para el establecimiento del presente plan: -----*

*Se asigno al Sr. Steven Montoya Araya, Gestor Profesional de Tecnologías de Información para la ejecución de las actividades descritas para el cierre de las recomendaciones. -----*

*Se es consiente que el dar prioridad a la atención de recomendaciones “descubre” la atención de otros procesos dentro de la unidad. -----*

*Como se solicitó en la en la resolución, ninguno de los planes de trabajo quedo sujeto a la aprobación de una plaza, se determinaron tiempos realistas a partir de los recursos con los que se dispone en la actualidad. -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*Se realiza el cambio de Sr. Richard Maldonado Granados al Sr. Steven Montoya Araya, como enlace para cargar las evidencias de cumplimiento en el SSR.” -----*

En virtud de los anteriores antecedentes y considerandos, -----

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

1. Dar por recibido el oficio 01734-SUTEL-DGO-2025 del 27 de febrero del 2025, suscrito por los señores Alexander Herrera Céspedes, Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información y Alan Cambroner Arce, Director General de Operaciones, mediante el cual remite para conocimiento y aprobación del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, la solicitud de aprobación varios instrumentos en atención a recomendaciones de auditoría. -----
2. Aprobar los siguientes instrumentos presentados por la Unidad de Tecnologías de Información mediante el oficio 01734-SUTEL-DGO-2025 del 27 de febrero del 2025:
  - PR-TI-20- Procedimiento: Control de activos del Data Center y los cuartos de comunicaciones SUTEL. -----
  - PR-TI-21 Procedimiento Gestion Medios Almacenamiento. -----
  - Protocolo para Atender los Controles Internos en TI durante una Pandemia o Emergencia. -----
  - Lineamiento Marco de Gestion de Niveles Servicio Tecnologías de Información.-----
3. Solicitar a la Unidad de Tecnologías de Información que coordine con la Unidad de Comunicación para que se realice la divulgación de los instrumentos indicados en el punto anterior. -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

4. Solicitar a la Unidad de Tecnologías de información que remita el presente acuerdo e instrumentos aprobados a la Auditoria Interna como evidencia en la atención de las siguientes recomendaciones: -----

Número	Informe	Título	Núm. Rec.
1	05-ICI-2015	05-ICI-2015 / 1.1 Control de activos del Data Center y los Cuartos de Comunicaciones SUTEL.	1
2	Carvajal - TI - 2017	Carvajal-TI-2017 / Ausencia de un procedimiento manejo medios almacenamiento	6
3	02-IAD-2021	02-IAD-2021 / Advertencia Sistema de Control Interno asociado a las Tecnologías Sutel ante COVID-19	1
4	Carvajal - TI - 2021	Carvajal-TI-2021 / 19. Deficiencias en la gestión de acuerdos nivel de servicios TI	19

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

5	Carvajal - TI - 2021	Carvajal-TI-2021 / 20. Deficiencias en la gestión de acuerdos nivel de servicios TI	20
6	Carvajal - TI - 2021	Carvajal-TI-2021 / 21. Deficiencias en la gestión de acuerdos nivel de servicios TI	21
7	Carvajal - TI - 2021	Carvajal-TI-2021 / 22. Deficiencias en la gestión de acuerdos nivel de servicios TI	22

5. Notificar el presente acuerdo al señor Jorge Brealey, como enlace designado para las recomendaciones dirigidas al Consejo. -----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFIQUESE**

**7.2. Solicitud de prórroga del acto final 2024LY-000001-0014900001. Contratación de un servicio de arrendamiento de equipos portátiles de cómputo para la SUTEL.**

**Ingres a sesión el funcionario Juan Carlos Sáenz Chaves, para el conocimiento de este tema.**

Seguidamente, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe presentado por la Dirección General de Operaciones mediante el oficio 01952-SUTEL-DGO-2025, del 05 de marzo del 2025, con el que analiza todo lo correspondiente a la recomendación de prórroga para emitir el acto final de la licitación 2024LY-000001-0014900001 denominada

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

*“Contratación de un servicio de arrendamiento de equipos portátiles de cómputo para la SUTEL”.*-----

A continuación, la exposición del tema. -----

**“Federico Chacón:** *Don Alan, nos queda el último de la mañana.* -----

**Alan Cambronero:** *Sí señor, estoy incorporando a Juan Carlos, es un tema que se relaciona con una propuesta para ampliar el plazo para dictar el acto final.* -----

*Este se presenta mediante el oficio 01952-SUTEL-DGO-2025. Nada más como antecedente, recordar que ahorita está en proceso una licitación mayor que es la 2024LY-000001-0014900001, que se relaciona con la contratación de un servicio de arrendamiento de equipos portátiles de cómputo para la SUTEL, es una licitación mayor que en algún momento del proceso se presentó un recurso sobre el cartel, que luego fue resuelto por la Contraloría y se han generado algunos atrasos en el proceso.*-----

*Se trae entonces esta propuesta, en atención a lo que establece también el Reglamento de la Ley General de Contratación Pública y el Reglamento Interno de Compras, a consideración del Consejo.* -----

*Juan Carlos va a ser un resumen de la propuesta, adelante.* -----

**Juan Carlos Sáenz:** *Buenos días, efectivamente, como Alan lo señala, en el oficio, exponemos las razones del por qué solicitamos a este Órgano Colegiado la aprobación de extender el plazo para dictar el acto de adjudicación hasta el 08 de abril del 2025.* -----

*Lo estamos haciendo dentro del plazo de la ley, es decir, la fecha para dictar actos de ubicación se vence el 18 de marzo, estamos días antes de ese vencimiento, que es lo más importante y necesitamos ese plazo adicional para poder completar la presentación al Consejo de los documentos y de los respaldos necesarios para la correcta adjudicación de la licitación en curso.* -----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

*¿Qué situaciones hemos enfrentado que nos obligaron a llegar a esta solicitud? -----*

*Hay una mejora de precios efectivamente que significó una reducción de costo en esta licitación para la SUTEL, lo que significa que valió la pena hacerla, hubo que enfrentar una subsanación para completar adecuadamente el estudio y el análisis de la oferta y para involucrar a los oferentes hasta donde correspondía de la manera más completa posible en el expediente. -----*

*Además de eso, el trabajo cotidiano y ordinario que requiere una licitación mayor, que hay que hacerlo con la suficiente anticipación y con la suficiente cobertura, para evitar luego o prever luego deficiencias en el expediente o en el proceso que pudieran afectar la prestación del servicio. -----*

*Nuevamente entonces, dentro del plazo de ley y solicitando el plazo de ley que nos permite la normativa, pedimos al Consejo la aprobación de esta solicitud de extender este plazo para adjudicar a más tardar la fecha señalada el 08 de abril del 2025. -----*

**Alan Cambronero:** *Aquí, tal vez complementar que ya se ha avanzado bastante, este tema lo subimos el viernes, pero se ha corrido bastante ahí, con Proveeduría, la Unidad de Tecnologías de Información, incluso el acompañamiento también de la Unidad Jurídica, para que ya prácticamente pronto solicitar al Consejo, más bien, la valoración de conocimiento de la propuesta o la recomendación del acto final de este concurso. -----*

*Ya tenemos un documento prácticamente listo, está nada más en las últimas fases de revisión, entonces casi que entre hoy y mañana estaría solicitándole al Consejo si pudieran valorar alguna sesión extraordinaria en estos días, porque aquí todos los días que ganemos van a ser muy útiles. -----*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

Entonces aquí lo que se está tomando es la previsión, porque incluso después de que el Consejo conozca, tiene que hacer su valoración, hay que emitir el acuerdo, siguen otros trámites administrativos en el SICOP, donde el representante legal tiene que ingresar, etcétera. -----

Entonces lo que queremos es estar cubiertos, para esta etapa que falta, que es el cierre de este proceso de adjudicación y tener el espacio de y no vernos en algún incumplimiento de los plazos de Ley. -----

**Juan Carlos Sáenz:** Correcto. -----

**Alan Cambronero:** Quería aclarar eso. -----

**Juan Carlos Sáenz:** Ahí en pantalla está la propuesta de acuerdo, muy sencillo, muy concreto y esa es la gestión que tenemos aquí. -----

**Federico Chacón:** Perfecto, muy claro el propósito de esta ampliación y también anotamos ahí para buscar el espacio. ¿Doña Cinthya? -----

**Cinthya Arias:** Yo por el fondo de la temática no tengo ninguna observación, solamente quisiera llamar la atención nuevamente sobre el tema de que, a mi parecer, estos informes de la Dirección General de Operaciones también deberían venir acompañados por la firma, o sea, el conocimiento del abogado de la Dirección. -----

No solamente de la Unidad Jurídica, que obviamente en este caso es sumamente importante, por tratarse de una licitación, pero sí nada más reiterar esa observación que he hecho en otras ocasiones, gracias. -----

**Federico Chacón:** Muchas gracias Entonces lo sometemos a votación, si están de acuerdo, doña Cinthya y don Carlos. En firme. -----

Muchas gracias a todos, con esto terminamos la sesión". -----

13 de marzo del 2025  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 01952-SUTEL-DGO-2025, del 05 de marzo del 2025 y lo comentado sobre el particular, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo 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. -----

**ACUERDO 024-012-2025**

**RESULTANDO QUE:**

- I. La Unidad de Proveeduría y Servicios Generales, publicó el concurso de la licitación número 2024LY-000001-0014900001 denominada “*Contratación de un servicio de arrendamiento de equipos portátiles de cómputo para la SUTEL*” el 29 de noviembre del 2024, indicando como fecha máxima para presentación de ofertas el 06 de enero del 2025. -----
- II. Se presentó un recurso de objeción al pliego de condiciones, el cual fue resuelto por la Contraloría General de la República, por lo que fue necesario trasladar la fecha de apertura de ofertas para el 04 de febrero del 2025.-----
- III. La Unidad de Proveeduría y Servicios Generales, realizó la apertura de ofertas con la participación de los siguientes oferentes: -----

Posición de ofertas ▼	Número de la oferta	Modalidad	Tipo
	Nombre del proveedor ▼		
1	2024LY-000001-0014900001-Partida 1-Oferta 3	Individual	Base
	GBM DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA		
2	2024LY-000001-0014900001-Partida 1-Oferta 2	Individual	Base
	NORTEC CONSULTING SOCIEDAD ANONIMA		

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

- IV. La Unidad de Proveduría y Servicios Generales procedió a realizar una verificación general de las ofertas recibidas, según lo indicado en el documento adjunto en el expediente electrónico llamado *P-PR-12.0.17 Revisión general de ofertas en la apertura (unidad de proveduría)* y luego las asignó el mismo día de apertura de ofertas, en el sistema digital unificado al administrador del contrato para el análisis respectivo. -----
- V. El administrador del contrato requiere prórroga para presentar el análisis de ofertas y para que se emita el acto final, para ello presentó el documento denominado *P-PR-12-0.22 Solicitud de prórroga para que se emita el acto final*, en el cual se destaca lo siguiente: -----

### **3. JUSTIFICACION DE INCUMPLIMIENTO EN LA FECHA DE ENTREGA DE ANALISIS DE OFERTAS**

*El analista de las ofertas indica que no puede cumplir con el plazo establecido por la Unidad de Proveduría y Servicios Generales para la entrega el estudio respectivo por las razones siguientes: -----*

- 3.1 Subsanaciones:** *Que de conformidad con los artículos 134 y 135 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública es permitido solicitar subsanaciones a los oferentes, por lo que, a partir de la fecha de apertura de ofertas, se inició con el análisis de estas y el día 07/02/2025 se realizó la solicitud de subsanaciones en las cuales se otorgaron 3 días hábiles a cada uno de los oferentes para presentar sus respuestas, los cuales vencieron el 12/02/2025. Adicionalmente, contando con el criterio de la Unidad Jurídica, se realizó una segunda solicitud de subsanación a documentación relacionada con los criterios de compra pública estratégica social y ambiental, siendo que el día 24/02/2025 se realizó esta nueva solicitud de subsanación para la cual se*

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

otorgaron 3 días hábiles al oferente para presentar sus respuestas, los cuales vencieron el 27/02/2025. -----

**3.2 Mejora de precios:** Para la contratación de referencia, se realizó la mejora de precios, previamente establecida en el pliego de condiciones, la cual se solicitó el 03/03/25 y se otorgaron 2 días hábiles al oferente para presentar su respuesta, los cuales vencen el 05/03/25. -----

#### **4. JUSTIFICACION Y ACTO MOTIVADO PARA SOLICITAR PRORROGA EN LA EMISION DEL ACTO FINAL.**

El analista de las ofertas, indica que, al no poder cumplir con el plazo establecido por la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales para la entrega del análisis de las ofertas, esto provoca que el acto final tampoco pueda ser emitido en el plazo establecido por las razones siguientes: -----

**4.1 Subsanaciones:** Se tuvo que realizar una solicitud de subsanación adicional, contando con el criterio de la Unidad Jurídica sobre los criterios de compra pública estratégica social y ambiental al oferente GBM de Costa Rica S.A., situación que fue detectada por el analista de las ofertas durante el proceso de análisis, esto con el fin de brindar las mismas oportunidades competitivas a los dos oferentes que presentaron su oferta y vigilar la aplicación de los principios y normativas que rigen el procedimiento de contratación pública y aunque dichas subsanaciones ya fueron atendidas, esto provocó un atraso adicional al realizar otra solicitud de subsanación . -----

**4.2 Mejora de precios:** Al realizarse la mejora de precios, provocó que se tuviera que realizar nuevamente apertura de ofertas por parte de la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales y que el analista de las ofertas analizará la razonabilidad de precio por segunda vez de las ofertas que presentaron mejora, lo que requiere de más tiempo.

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

**4.3 Acto final:** *En cumplimiento a lo indicado en el artículo 8, inciso l) el acto final debe ser aprobado por el Consejo y en el sistema digital unificado por el presidente de la SUTEL, al ser una licitación mayor. -----*

*Por lo anterior, para que dicha aprobación sea posible, es necesario realizar una serie de actividades internas que requieren de tiempo adicional, como las siguientes: -----*

- 1- Presentar el tema una semana antes de la sesión del Consejo mediante el sistema que existe para ello. -----*
- 2- Luego de que el tema esté agendado, presentarlo ante el Consejo en la sesión que sea indicada previamente. -----*
- 3- El Consejo procede a aprobar el acto final. -----*
- 4- La Secretaría del Consejo notifica el acuerdo donde se aprueba el acto final. -----*
- 5- La Unidad de Proveeduría y Servicios Generales realiza los trámites relacionados con el acto final en el sistema digital unificado. -----*
- 6- El presidente del Consejo aprueba en el sistema digital unificado el acto final. -----*

## **5 PRÓRROGA REQUERIDA**

**5.1 Prórroga para acto final:** *Por todo lo anterior indicado y según la justificación y acto motivado, se considera necesario prorrogar el plazo para el dictado del acto final correspondiente, siendo que se considera necesario, prudente y consistente con el interés público y que es permitido en el Reglamento a la Ley General de Contratación Pública por un plazo igual al otorgado para recibir ofertas, es decir en este caso de 15 días hábiles adicionales, por lo que el nuevo plazo máximo para emitir el acto final será el **08 de abril del 2025.** -----*

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

**5.2 Análisis de ofertas:** Según la prórroga requerida y en relación con el trámite del estudio de ofertas, se considera que el mismo será enviado en word por correo electrónico para la revisión previa establecida a más tardar el **13 de marzo del 2025**, por lo que se estima que la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales, entregará el mismo revisado el **17 de marzo del 2025**, por lo tanto, de parte del analista de las ofertas, será colocado en el sistema digital unificado el documento final como máximo el **19 de marzo del 2025**.

**5.3 Acto final:** Se estima que el tema de aprobación de acto final de esta licitación será incluido en la agenda del **21 de marzo del 2025** y presentado ante el Consejo en la sesión del **27 de marzo del 2025**, el acuerdo aprobando el acto final será emitido el **28 de marzo del 2025**, el **31 de marzo del 2025** la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales realizará en el sistema lo correspondiente y entre el **01 y el 02 de abril del 2025**, el presidente aprobará el acto final en el sistema digital unificado, por lo que se estaría dentro del plazo máximo para emitir el acto final. -----

**5.4 Solicitud:** Se requiere que la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales con base en lo indicado en este documento, gestione en el sistema digital unificado lo correspondiente a la prórroga del plazo para emitir el acto final de la contratación indicada. -----

VI. El plazo máximo para emitir el acto final de esta licitación y cumplir con lo estipulado en la Ley General de Contratación Pública es el **18/03/2025** según lo indicado en el sistema digital unificado: -----

**[ Histórico de fecha máxima para adjudicar ]**

Número	Fecha apertura	Plazo del acto final	Fecha máxima para adjudicar
1	04/02/2025	30 Días hábiles	18/03/2025

13 de marzo del 2025  
SESIÓN ORDINARIA 012-2025

### CONSIDERANDO QUE:

De conformidad con lo dispuesto en el **artículo 140 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública** que cita: ***Plazo para dictar el acto final y caducidad del procedimiento.*** *El plazo para dictar el acto final será el dispuesto en el pliego de condiciones, que en ningún caso podrá ser superior al doble del plazo fijado en el pliego de condiciones para la recepción de ofertas. Únicamente en casos excepcionales y mediante acto debidamente motivado, se podrá prorrogar hasta por un plazo igual al de recibir ofertas, acto que será suscrito por el superior jerárquico o a quien este delegue para dictar el acto final e incorporado en el sistema digital unificado y en el artículo 8, inciso I) del Reglamento interno de Compras Públicas de la SUTEL, que establece: ... El acto final es aprobado por el Consejo y en el sistema digital unificado por el presidente de la SUTEL. El Acuerdo del Consejo autoriza al presidente a firmar cualquier documento o trámite asociado o derivado del acto final y en virtud de los anteriores resultandos, -----*

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

**PRIMERO:** Dar por recibido el oficio 01952-SUTEL-DGO-2025 presentado por la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales de la Dirección General de Operaciones, en el que presenta en el que analiza todo lo correspondiente a la recomendación de prórroga para emitir el acto final de la licitación 2024LY-000001-0014900001 denominada “*Contratación de un servicio de arrendamiento de equipos portátiles de cómputo para la SUTEL*”. -----

**SEGUNDO:** Aprobar la prórroga para emitir el acto final de la **licitación 2024LY-000001-0014900001 denominada “Contratación de un servicio de arrendamiento de equipos portátiles de cómputo para la SUTEL”** para que el nuevo plazo sea el **08/04/2025**, lo anterior de conformidad con lo motivado en el oficio 01952-SUTEL-DGO-2025.-----

**13 de marzo del 2025**  
**SESIÓN ORDINARIA 012-2025**

**TERCERO:** Autorizar para que en el sistema digital unificado sea firmada por el presidente del Consejo de la SUTEL, la aprobación de prórroga para emisión de acto final de la licitación indicada. -----

**CUARTO:** Instruir a la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales para que continúe con los trámites siguientes de la prórroga requerida en el sistema digital unificado. -----

**ACUERDO FIRME**

**NOTIFIQUESE**

A las 11:20 horas se levanta la sesión, la cual cumplió a cabalidad con todas las disposiciones establecidas por el ordenamiento jurídico para la celebración de sesiones virtuales. Se mantuvo la conexión tanto en audio como en video, durante toda la sesión, de conformidad con la normativa vigente. -----

**CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES**

**LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO**  
**SECRETARIO DEL CONSEJO**

**FEDERICO CHACÓN LOAIZA**  
**PRESIDENTE DEL CONSEJO**