Acta del Consejo

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA 056-2025

A LAS NUEVE HORAS CON TREINTA MINUTOS DEL 02 DE OCTUBRE DEL 2025

SAN JOSÉ, COSTA RICA

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

Se inicia la sesión ordinaria 056-2025, convocada a las 8:30 horas, a las 09:30 horas del 02 de octubre del 2025, dado que los señores Miembros debieron atender asuntos relacionados con sus cargos. 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 de forma virtual Federico Chacón Loaiza, quien preside, Carlos Watson Carazo, Miembro Propietario del Consejo y Ana Eugenia Rodríguez Zamora en su calidad de Miembro Suplente, quien sustituye a la señora Cinthya Arias Leitón, la cual, conforme al acuerdo 016-038-2025, se encuentra participando en la 3ª Reunión de la Junta de Innovación y Alianza Emprendedora para el Desarrollo Digital que se celebra los días 01 y 02 de octubre en Santo Domingo, República Dominicana. Asimismo, asiste el funcionario Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo y Mariana Brenes Akerman, asesora 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

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

*"**Federico Chacón:** Buenos días. Iniciamos la sesión número 056-2025, del 02 de octubre al ser las 9 horas con 30 minutos. ----------*

Vamos a aprobar el orden del día tal y como fue presentado y vamos a excluir 3 puntos, el 3.1 y el 3.3, para conocerlos en una próxima sesión y el 3.5.4 lo vamos a excluir, por ser un tema que se puede tramitar administrativamente. ----------

Vamos a incluir un tema que es una renuncia, un recurso de numeración de la firma Costa Rica International Services Provider, S.A. (CRISP) y una asignación de ese mismo recurso a Ideas Gloris, S. A, esos son los temas que tenemos previstos y si doña Ana y don Carlos están de acuerdo, aprobamos el orden del día. ----------

Muy bien aprobado, muchas gracias". ----------

Incluir:

Propuestas de los Miembros del Consejo.

1. Oficio del 25 de setiembre del 2025, mediante el cual la Cámara Nacional de Radiodifusión (CANARA) solicita las actas y los audios debidamente certificados de todas las sesiones del Consejo donde se analizaron y discutieron los antecedentes que dieron origen a los carteles de licitación.----------

2. Oficio de la firma Purpose Partners mediante el cual consulta sobre la implementación de servicios satelitales directo al dispositivo (Direct-toDevice (D2D)) en Costa Rica.----------

Propuestas de la Dirección General de Mercados.

Renuncia de numeración de la firma Costa Rica International Services Provider, S.A. (CRISP) y asignación de numeración a la firma ideas Gloris S.A. por fusión. ----------

Propuestas de la Dirección General de Operaciones.

Oficio 08924-SUTEL-DGC-2025 del 19 de setiembre del 2025, mediante el cual el señor César Valverde Canossa, remite un desistimiento del recurso contra la RCS-212-2025. --

Posponer:

1. Informe del recurso de apelación interpuesto en contra de la RDGC-00064-SUTEL-2025----------
2. Participación presencial de la Sutel en la 12° Conferencia de gestión del espectro en Buenos Aires, Argentina. ----------

Excluir:

Propuestas de los Miembros del Consejo

Oficio DM-COR-CAE-0854-2025 del 23 de setiembre del 2025, mediante el cual el Ministerio de Comercio Exterior remite los nombres de las dos representantes ante el Comité Centroamericano de la Competencia (CCC).----------

AGENDA

1. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

2. APROBACION DE ACTAS DEL CONSEJO.

2.1 Acta de la sesión ordinaria 038-2025. ---------- -

2.2 Acta de la sesión extraordinaria 039-2025. ----------

2.3 Acta de la sesión ordinaria 040-2025. ----------

2.4 Acta de la sesión extraordinaria 041-2025. ----------

3. PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

3.1 Informe del recurso de apelación interpuesto en contra de la RDGC-00064-SUTEL-2025. ----------

3.2 Informe del recurso de reposición interpuesto por Mobile World Network en contra de la resolución RCS-111-2025. ----------

3.3 Participación presencial de la Sutel en la 12° Conferencia de gestión del espectro en Buenos Aires, Argentina. ---------- -

3.4 Participación presencial de la Sutel en el Foro organizado por el Osiptel en Lima, Perú. ----------

3.5 CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

3.5.1 Remisión del "Informe Consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Entes Externos a la Sutel", 24-ISR-2025, con corte al 30 de junio de 2025. ----------

3.5.2 Oficio OF-0678-SJD-2025 mediante el cual la Junta Directiva de ARESEP remite el acuerdo 09-72-2025 mediante el cual da por recibida la solicitud del señor Diputado Ariel Robles Barrantes. ----------

3.5.3 Oficio OF-0683-SJD-2025 mediante el cual la Junta Directiva de ARESEP remite el acuerdo 04-75-2025 por cuyo medio aprueba el medio día de vacaciones solicitado por la señora Cinthya Arias Leitón para el 23 de setiembre del 2025. ----------

3.5.4 Oficio DM-COR-CAE-0854-2025 del 23 de setiembre del 2025, mediante el cual el Ministerio de Comercio Exterior remite los nombres de las dos representantes ante el Comité Centroamericano de la Competencia (CCC).

3.5.5 Oficios DNLC/DAMR-154 y 149-2025/DIC-DAEM del 26 de setiembre del

2025 mediante el cual la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), en nombre de la RECAC agradecen la participación en el Foro de Competencia. ----------

3.5.6 *Oficio del 25 de setiembre del 2025, mediante el cual la Cámara Nacional de Radiodifusión (CANARA) solicita las actas y los audios debidamente certificados de todas las sesiones del Consejo donde se analizó y discutió el tema de los carteles de licitación. ----------*

3.5.7 *Oficio de la firma Purpose Partners mediante el cual consulta sobre la implementación de servicios satelitales directo al dispositivo (Direct-toDevice (D2D)) en Costa Rica. ----------*

4. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS.

4.1 Propuesta de atención de consulta del INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD sobre operador móvil virtual (OMV). ----------

4.2 Ampliación de zonas de cobertura y de servicios de telecomunicación de la empresa INVERSIONES BRUS MALIS LTDA. ----------

4.3 Asignación de numeración de cobro revertido nacional 800 a favor del ICE.-----

4.4 Inscripción de la segunda adenda al contrato OUC entre LIBERTY - ICE.--------

4.5 Informe de confidencial sobre piezas del expediente en el marco de revisión de la OIR de la empresa CLARO.----------

4.6 Resultados de la contabilidad regulatoria de CLARO y el ICE. ----------

4.7 Renuncia de numeración de la firma Costa Rica International Services Provider, S.A. (CRISP) y asignación de numeración a la firma ideas Gloris, S. A. por fusión.

5. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

5.1 II Prorroga licitación mayor 2023LY-000003-0014900001, Contratación de herramientas de Ciberdefensa y Ciberseguridad para la SUTEL. ----------

5.2 Presentación del Informe del concurso 008-2025 para la contratación de abogados en la Dirección General de Calidad. ----------

5.3 Atención de solicitud de información relacionada con el reporte de fiscalización DFOE-CAP-RF-00005-2025 de la Contraloría General de la República. ----------

5.4 Oficio 08924-SUTEL-DGC-2025 del 19 de setiembre del 2025, mediante el cual el señor César Valverde Canossa, remite un desistimiento del recurso contra la RCS-212-2025. ----------

6. PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

6.1 Propuesta de acuerdo sobre gestión de terminales móviles para acceso de datos del Sistema de Gestión de Terminales Móviles (SGTM). ----------

6.2 Propuesta de homologación de contrato de la empresa Ideas Gloris.----------

6.3 Propuesta de homologación del contrato de la firma Itellum. ----------

6.4 Cumplimiento del derecho de información por modificación de precios en el servicio de Internet fijo de Liberty. ----------

6.5 Cumplimiento del derecho de información por modificación de precios en el servicio de telefonía móvil de Liberty. ----------

6.6 Cumplimiento del derecho de información por modificación de precios prepago de la firma Claro. ----------

6.7 Resultados de la evaluación del indicador IC-6 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS).----------

6.8 Propuesta de nuevo manual de radioaficionados. ----------

6.9 Propuesta de nuevo procedimiento de radioaficionados. ----------

6.10 Propuesta de dictamen técnico de permisos de uso de frecuencias (aeronáutico).----------

6.11 Propuesta de dictamen técnico de permisos de uso de frecuencias (radioaficionados). ----------

6.12 Propuesta de dictamen técnico de improcedencia de permisos de uso de

frecuencias (marítimo). ----------

6.13 Propuesta dictamen técnico para la recuperación canal en la UNED.----------

ACUERDO 001-056-2025

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

ARTICULO 2

APROBACIÓN DE ACTAS DEL CONSEJO

2.1 Acta de la sesión ordinaria 038-2025

Seguidamente, la Presidencia presenta al Consejo la propuesta del acta de la sesión ordinaria 038-2025, celebrada el 17 de julio del 2025. ----------

"Federico Chacón: *"El primero es la aprobación de las actas; tenemos el acta número 038-2025, de la sesión ordinaria del 17 julio, en la que participamos los 3 Miembros que estamos hoy y si están de acuerdo, procedemos a votarlo. Aprobada el acta 038-2025".*

ACUERDO 002-056-2025

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 038-2025, celebrada el 17 de julio del 2025. ---------

2.2 Acta de la sesión extraordinaria 039-2025

A continuación, la Presidencia presenta al Consejo la propuesta del acta de la sesión extraordinaria 039-2025, celebrada el 18 de julio del 2025. ----------

"Federico Chacón: *Después tenemos el acta 039-2025, que es una sesión extraordinaria del 18 julio, en la que participamos también los 3 Miembros acá presentes y procedemos a aprobarla, con el señalamiento del tema de la confidencialidad. Aprobada también".* ---

ACUERDO 003-056-2025

Aprobar el acta de la sesión extraordinaria 039-2025, celebrada el 18 de julio del 2025. --

2.3 Acta de la sesión ordinaria 040-2025

Seguidamente, la Presidencia presenta al Consejo la propuesta del acta de la sesión ordinaria 040-2025, celebrada el 24 de julio del 2025. ----------

"Federico Chacón: *Tenemos el acta número 040-2025, de la sesión ordinaria del 24 julio, en la que participamos doña Cinthya Arias, don Carlos y mi persona. Doña Ana estaría conociéndola nada más por la forma y la votaríamos don Carlos y yo y la aprobamos". ----------*

ACUERDO 004-056-2025

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 040-2025, celebrada el 24 de julio del 2025. ---------

2.4 Acta de la sesión extraordinaria 041-2025

Seguidamente, la Presidencia presenta al Consejo la propuesta del acta de la sesión extraordinaria 041-2025, celebrada el 30 de julio del 2025. ----------

"Federico Chacón: *El acta número 041-2025, de la sesión extraordinaria del 30 de julio, que también participamos doña Cinthya, don Carlos y mi persona y la aprobaríamos de la misma manera, don Carlos y yo y doña Ana por la forma.----------*

Carlos Watson: *Yo les envié unas correcciones de forma, ayer se las pasé a Luis. -------*

Federico Chacón: *¿Don Carlos, con la 041-2025? ----------*

Carlos Watson: *Correcto con la 041-2025.----------*

Federico Chacón: *Perfecto y no sé si el domingo, don Luis, había mandado don Rodolfo, también de forma, me parece. ----------*

Luis Cascante: *Don Rodolfo mandó de forma, sí.----------*

Federico Chacón: *Con esos ajustes de forma estaríamos dando por aprobadas estas 4 actas". ----------*

ACUERDO 005-056-2025

Aprobar el acta de la sesión extraordinaria 041-2025, celebrada el 30 de julio del 2025. --

ARTÍCULO 3

PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

3.1. Informe del recurso de apelación interpuesto por Mobile World Network en contra de la resolución RCS-111-2025.

Ingresa a la sesión de forma virtual la funcionaria María Marta Allen Chaves, para el conocimiento de los temas de la Unidad Jurídica.

A continuación, la Presidencia presenta al Consejo el informe del recurso de apelación interpuesto por Mobile World Network en contra de la resolución RCS-111-2025. ----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 09137-SUTEL-UJ-2025, del 24 de setiembre del 2025, mediante el cual la Unidad Jurídica expone al Consejo el tema. ----------

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

"Federico Chacón: *Vamos a conocer el informe de recurso y reposición interpuesto por Mobile World Network contra la resolución del Consejo RCS-111-2025. ----------*

María Marta Allen: *Buenos días. Esta empresa solicitó una autorización para ofrecer el servicio de mensajería SMS a nivel nacional. La Dirección General de Mercados emitió un informe recomendando rechazar la solicitud, al considerar que el servicio es de información, no de telecomunicaciones y por lo tanto, no requiere de un título habilitante.*

El Consejo acogió el informe emitido por la Dirección General de Mercados y rechazó la solicitud en la resolución RCS-111-2025, al considerar que el servicio corresponde a un servicio de información que no se ajusta a los objetivos y metas definidos en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones y se informó a la empresa que el recurso de numeración y demás requerimientos necesarios para la integración de la solución que estaban proponiendo, se debe gestionar a través de acuerdos comerciales con los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones. ----------

En contra de esa resolución, la empresa presenta un recurso de reconsideración, argumentando que el servicio es un servicio de telecomunicaciones y que su modelo de operación es mucho más complejo que el típico servicio de información y requiere de una arquitectura técnica de interconexión directa con los operadores móviles nacionales, entre otros aspectos. ----------

También indica en el recurso de reposición, que el servicio se asemeja más a un servicio de telecomunicaciones disponible al público, por lo que considera que el rechazo de la solicitud impide el acceso directo a la numeración, así como también impide la posibilidad técnica de proveer servicios en condiciones competitivas. ----------

Como primer punto, informamos que en la solicitud de autorización la empresa indicó que el servicio a comercializar sería el servicio de información de mensajes cortos de texto. También indicó que para eso no requería una autorización, pero que la estaba solicitando para posteriormente realizar la gestión y asignación de un recurso de numeración. --------

Considerando esas manifestaciones y la prueba que en ese momento aportó, la Dirección General de Mercados emitió un criterio técnico el cual fue acogido por el Consejo. En ese momento la Dirección General de Mercados valoró el caso, según las pruebas ofrecidas y determinó que se trata de un servicio de información, por lo que no requiere de autorización. ----------

Ahora, en el escrito que presentan del recurso realizan una modificación a la solicitud inicial y solicitan reconsiderar el tipo de servicio, con el fin de obtener la autorización. También introducen elementos nuevos, novedosos, al señalar que el servicio a comercializar ahora sí corresponde a un servicio de telecomunicaciones. ----------

Consideramos que para valorar lo que ahora señala la empresa se requiere de una nueva gestión, para que la Dirección General de Mercados realice un análisis tomando en consideración estos nuevos elementos que ahora aporta la empresa. ----------

Por lo que recomendamos al Consejo declarar sin lugar el recurso de reposición interpuesto en contra de la resolución RCS-111-2025, instar a la empresa a que presente una nueva solicitud de autorización, donde someta a valoración los nuevos elementos técnicos que indican el recurso de reposición y cualquier otro detalle adicional para verificar si corresponde otorgar una autorización. ----------

Como tercer punto, dar por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo que resuelve el recurso de reposición. ----------

Federico Chacón: *Doña María Marta, habíamos comentado lo de la instancia al operador para presentar una nueva solicitud.* ----------

María Marta Allen: *Sí.* ----------

Federico Chacón: *¿Eso por qué se hace así?* ----------

María Marta Allen: *Esto porque ellos en un primer momento presentan una gestión donde indican que ellos no van a ofrecer un servicio de telecomunicaciones, sin embargo, lo que requieren es un recurso numérico, para eso tienen que ofrecer un servicio de telecomunicaciones, es decir, deben tener una habilitación.* ----------

En un primer momento, como les digo, ellos indican que no ofrecen un servicio de telecomunicaciones, sin embargo ahora, cuando presentan el recurso de reposición, sí aportan prueba distinta y argumentos distintos a los que emitieron cuando presentaron la

gestión original y esos elementos nuevos que están presentando no fueron obviamente analizados por la Dirección de Mercados, porque fueron presentados posteriormente y lo que consideramos es que esos elementos novedosos que están presentando ahora, los deben presentar ante la Dirección General de Mercados para que ellos valoren esa solicitud y determinen si es viable otorgarles una autorización o no. Esos son elementos nuevos que no fueron valorados por la Dirección General de Mercados.----------

Federico Chacón: *Entonces, ¿la solicitud sería ante la Dirección General de Mercados?*

María Marta Allen: *Sí.* ----------

Federico Chacón: *Sería ajustar el tema y por lo demás estamos bien, ¿si doña Ana, don Carlos, tienen alguna consulta?, de acuerdo, 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 oficio 09137-SUTEL-UJ-2025, del 24 de setiembre del 2025 y la explicación brindada por la funcionaria María Marta Allen, 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 006-056-2025

1. Dar por recibido el oficio 09137-SUTEL-UJ-2025, del 24 de setiembre del 2025, mediante el cual la Unidad Jurídica expone al Consejo el informe del recurso de apelación interpuesto por Mobile World Network en contra de la resolución RCS-111-2025. ----------
2. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-229-2025

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

"SE RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO POR MOBILE WORLD NETWORK S.R.L. EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN RCS-111-2025"

EXPEDIENTE: M0513-STT-AUT-00642-2025

RESULTANDO:

1. El 14 de abril de 2025, la empresa MOBILE WORLD NETWORK S. R. L. (en adelante MOBILE WORLD NETWORK), cédula jurídica 3- 102-915060, mediante escrito con número de ingreso NI-04878-2025), presentó ante la SUTEL una solicitud de título habilitante (autorización) para ofrecer el servicio de mensajería de texto SMS a nivel nacional (visibles a folios 02 al 44 del expediente administrativo). ----------

2. El 08 de mayo del 2025, mediante oficio 03852-SUTEL-DGM-2025, la Dirección General de Mercados emite su informe técnico jurídico respecto a la solicitud de autorización realizada. (Folios 45 a 56 del expediente administrativo) ----------

3. El 15 de mayo del 2025, el Consejo de la SUTEL emitió la resolución RCS-111-2025, debidamente notificada a la solicitante el 20 del mismo mes y año, en la cual dispuso lo siguiente: ----------

"(…)

1. *Dar por recibido y acoger el oficio 03852- SUTEL- DGM- 2025 con fecha de 08 de mayo de 2025, a partir del cual la Dirección General de Mercados rinde su informe de análisis sobre la solicitud de autorización presentada por la empresa MOBILE WORLD NETWORKS S. R. L., cédula jurídica número 3- 102- 915060.* ----------

- *Rechazar la solicitud de autorización para brindar el servicio de mensajería corta SMS presentada mediante escrito con número de identificación NI-04878-2025 por la empresa MOBILE WORLD NETWORK S. R. L. por cuanto dicho servicio corresponde a un*

servicio de información que no se ajusta a los objetivos y las metas definidos en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-202.----------

- *Indicar a la empresa MOBILE WORLD NETWORK S. R. L. que, el recurso de numeración y demás requerimientos necesarios para la integración de la solución propuesta, deberá gestionarla a través de acuerdos comerciales con los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones autorizado."* (Folios 57 a 70 del expediente) ----------

4. El 23 de mayo del 2025, mediante oficio sin número consecutivo, la empresa MOBILE WORLD NETWORK presentó recurso de reposición contra la resolución RCS-111-2025 de referencia. (Folios 71 a 81 del expediente) ----------

5. El 8 de agosto del 2025, la empresa MOBILE WORLD NETWORK presentó oficio sin número de consecutivo, en el que solicitó la pronta resolución del recurso de reposición presentado. (Folios 82 y 83 del expediente)----------

6. 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. ----------

7. El día 24 de setiembre del 2025, la Unidad Jurídica emitió el informe 09137-SUTEL-UJ-2025, en relación con el recurso interpuesto por la señora Adriana María López Marín, en su condición de apoderada generalísima sin límite de suma de MOBILE WORLD NETWORK. ----------

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 09137-SUTEL-UJ-2025 del 24 de setiembre del 2025 y del cual se extrae lo siguiente: ----------

"[…]

II. ANÁLISIS DEL RECURSO POR LA FORMA

1. NATURALEZA DEL RECURSO

El recurso presentado corresponde al ordinario de reposición, al que se le aplican los artículos 342 al 352 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), por ser el capítulo relativo a los recursos ordinarios. ----------

2. LEGITIMACIÓN

La empresa MOBILE WORLD NETWORK quien presentó la solicitud de autorización, se encuentra debidamente legitimada para actuar en la forma que lo ha realizado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 275 y 276 de la LGAP.----------

3. TEMPORALIDAD DEL RECURSO

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

De esta forma, del análisis comparativo entre la fecha de notificación, el 20 de mayo del 2025 de la resolución RCS-111-2025, del Consejo de la Sutel y la interposición del recurso en fecha 23 de mayo del 2025, con respecto al plazo de 3 días hábiles para recurrir

otorgado en el artículo 346 de la LGAP, se concluye que el recurso de reposición se presentó en tiempo.----------

4. REPRESENTACIÓN

El recurso fue suscrito por la señora Adriana María Lopez Marín, en su condición de apoderada generalísimo sin límite de suma de MOBILE WORLD NETWORK; por lo que, se encuentra debidamente legitimada para actuar en representación del operador, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2757 y 2768 de la Ley General de la Administración Pública. ----------

III. CRITERIO DE LA UNIDAD JURÍDICA

Luego de examinar las razones expuestas en el recurso de reposición, es criterio de esta Unidad que los argumentos manifestados en contra de la resolución RCS-111-2025 de recibo, no resultan de recibo por lo que, el recurso de reposición se debe rechazar en todos sus extremos, tal y como se detalla de seguido.----------

1. DE LOS MOTIVOS DE IMPUGNACIÓN

Como primer motivo de impugnación MOBILE WORLD NETWORK señaló una supuesta imposibilidad técnica de operar, dado que, según indica, su modelo de operación es mucho más complejo que el típico servicio de información, dado que no se circunscribe a ofrecer un servicio a través de APIs, tal y como se afirma en la resolución impugnada. ---

Indica que requiere de una arquitectura técnica de interconexión directa (SMPP/SS7) con los operadores móviles nacionales, con servidores redundantes, bases de datos propias, servicios de ruteo, monitoreo, facturación y enlaces técnicos todo ello con el objetivo de operar bajo condiciones mayoristas reguladas, sin dependencia de los paquetes comerciales de SMS que los operadores de redes ofrecen en la actualidad.----------

Agrega que el servicio que proveerá se asemeja más a un servicio de telecomunicaciones disponibles al público, comprensivo de la integración técnica y originación de tráfico A2P

en red pública, propia de un proveedor de telecomunicaciones especializado, por lo que considera que el rechazo de la solicitud impide el acceso directo de su representada a la numeración, así como también inhibe la posibilidad técnica de proveer servicios en condiciones competitivas en beneficio de los usuarios y de acceder a condiciones competitivas de interconexión que viabilicen el desarrollo de nuevos servicios.----------

Señala que la plataforma técnica previamente adquirida e implementada está diseñada para operar en esquemas de interconexión mayorista directa con los operadores de red y proveedores de servicios, cumpliendo con protocolos y estándares internacionales de mensajería (SMPP, SS7), por lo cual el acceso directo a la numeración (sin la intervención de terceros operadores y proveedores) es indispensable para la funcionalidad de la red y del servicio de su representada.----------

Como segundo argumento, señala la recurrente que el servicio SMS en la modalidad A2P (Application-to-Person), se encuadra dentro de la categoría de "servicios de telecomunicaciones" y no en la de "servicios de información", por lo que considera necesario acceder a la autorización para operar de conformidad con la regulación costarricense.----------

Para tal efecto, realiza una distinción técnica entre los servicios de información y los servicios de telecomunicaciones, concluyendo que el criterio diferenciador entre uno y otro servicio es, si el operador transmite los bits (servicio de telecomunicaciones) o bien, participa en la elaboración/gestión del contenido (servicio de información). ----------

Asimismo, la recurrente señaló una descripción técnica del servicio SMS A2P, con el fin de acreditar que se trata de un servicio de telecomunicaciones, para lo cual concluyó que los elementos diferenciadores del servicio SMS A2P son:----------

"A. El núcleo del A2P SMS es garantizar la conectividad:----------

Todo el diseño de la red (SMS Gateway, SMSC, SS7/SIGTRAN, RAN, backhaul) está orientado a transmitir un mensaje (bits) desde el punto donde la aplicación lo genera hasta el terminal móvil del usuario final. ----------

No hay procesos de creación, modificación semántica, enriquecimiento ni difusión de contenido más allá de la simple puesta en contacto entre emisor y receptor. -----

B. Se califica como servicio de telecomunicaciones porque: ----------

Utiliza infraestructura física y lógica de transporte (radio, conmutación, señalización).

Opera en capas inferiores al "servicio de información": su misión es llevar la señal (texto SMS) de un punto a otro, sin intervenir en el contenido. ----------

El operador actúa como "carrier puro" (transmisor de señales), no como publisher" ni "procesador de información" (role típico de servicios de información). ----------

C. Se distingue claramente de un servicio de información porque: ----------

No existe almacenamiento permanente de mensajes para servicios agregados como historial de consultas, búsquedas de contenidos, análisis de datos). ----------

No hay generación ni procesamiento de contenidos (más allá de conversión de protocolos para transporte). ----------

No se ofrece ninguna interfaz al usuario final para consultar o manipular los mensajes previamente enviados; el servicio concluye una vez que la señal llega al dispositivo destino. ----------

Con base en lo anterior, mi representada afirma que el SMS A2P es un servicio de telecomunicaciones en el sentido que lo define la Ley General de Telecomunicaciones, toda vez que su función principal es el transporte de señales/mensajes a través de redes de telecomunicaciones, diferenciándose nítidamente de los servicios de información, cuyo núcleo es la generación,

procesamiento y diseminación de contenidos y por dicho motivo, para su comercialización mi representada requiere acceder a la autorización oportunamente solicitada en fecha 14 de abril de 2025 por lo que ruego que se declare con lugar el presente motivo de impugnación." (NI-06810-2025) ----------

Por último, cabe recalcar que la recurrente aportó en su recurso de reconsideración, la declaración técnica emitida el 21 de mayo del 2025, con el fin de acreditar los argumentos técnicos señalados. ----------

2. DEL ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS

En relación con estos argumentos se debe indicar que, en la solicitud de autorización presentada el 14 de abril del 2025, MOBILE WORLD NETWORK expresamente señaló lo siguiente:----------

"(…) como es de conocimiento, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), mediante la resolución RJD-019-2013 del 4 de abril del 2013, indicó que el servicio SMS es un servicio de información. En consecuencia, ***la prestación de dicho servicio no requiere de autorización de parte de su Autoridad****, no obstante lo anterior, mi representada requiere numeración para comercializar el servicio. (…) En razón de lo anterior mi representada en forma respetuosa* ***solicita la autorización para prestar el servicio con el objetivo de posteriormente cumplir el requisito establecido en el artículo 1.1.1. inciso d) del Procedimiento para la gestión y asignación de los recursos de numeración.*** *(…)* ----------

Definición del servicio: ***es un servicio de información*** *que permite el intercambio de mensajes cortos alfanuméricos (máximo 160 caracteres alfanuméricos) entre equipos terminales conectados a través de una red pública de telecomunicaciones." (Destacado intencional)* ----------

Según se observa, la aquí recurrente expresó en su solicitud de autorización que el servicio a comercializar sería el servicio de información de mensajes cortos de texto (SMS), para lo cual señaló que no requería una autorización, pero que la solicitaba para, posteriormente, realizar la gestión de asignación de un recurso de numeración.

Asimismo, enfatizó que, de conformidad con lo establecido por la Aresep, el servicio SMS correspondía a un servicio de información. ----------

Considerando tales manifestaciones y la prueba aportada en dicha solicitud, la Dirección General de Mercados dentro de sus competencias establecidas en el artículo 44 inciso t) del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado[1], emitió un criterio técnico 03852-SUTEL-DGM-2025 del 8 de mayo del 2025 donde determinó lo siguiente:----------

> *"(…) El servicio solicitado por MOBILE WORLD NETWORK S. R. L. corresponde a un servicio de información, según lo resuelto por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos mediante la resolución RJD-019- 2013 del 4 de abril del 2013. Las características de estos servicios se encuentran contenidas en el numeral 25 del artículo 6 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, donde se indica que los servicios de información permiten generar, adquirir, almacenar, recuperar, transformar, procesar, utilizar, diseminar o hacer disponible información, a través de las telecomunicaciones. Se aclara expresamente que no incluyen la operación de redes de telecomunicaciones ni la prestación de un servicio de telecomunicaciones propiamente dicha.* ----------

[1] *"Artículo 44. Funciones de la Dirección General de Mercados. Son funciones de esta dirección general las siguientes: (…) t) Instruir los procedimientos de otorgamiento de autorizaciones."*

A su vez, el artículo 23 de la misma Ley, establece claramente que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que operen redes públicas o privadas de telecomunicaciones, o que presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público mediante redes propias o de terceros debidamente autorizados. En consecuencia, no se requiere autorización para prestar un servicio de información, como el planteado por la empresa MOBILE WORLD NETWORK S. R. L. ----------

En su solicitud de autorización, la empresa MOBILE WORLD NETWORK S. R. L. hace alusión a lo dispuesto en la resolución RJD-019-2013, reconoce que no requiere una autorización por parte de esta Sutel para brindar el servicio SMS. No obstante, justifica su solicitud de autorización indicando que requiere numeración para comercializar el servicio de mensajería corta de texto SMS. -

Sobre este punto, es preciso señalar que, en el artículo 1 del Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo N° 40943- MICITT, se establecen las disposiciones para la asignación de numeración exclusivamente a los servicios de telecomunicaciones, con el fin de garantizar el acceso objetivo, proporcional, oportuno, transparente, eficiente y no discriminatorio. Por tanto, la asignación de numeración está condicionada a que el solicitante cuente con una autorización o concesión que lo habilite como operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones, lo cual no es el caso de la empresa MOBILE WORLD NETWORK S. R. L., dado que el servicio que pretende brindar es uno de información. ----------

Adicionalmente, según el modelo de negocio presentado por la empresa MOBILE WORLD NETWORK S. R. L. en su solicitud de autorización, esta empresa operaría una plataforma de gestión de envío y recepción de mensajes

SMS, la cual se interconectará con las redes de los tres operadores móviles del país, a través de las cuales se brindará el servicio a los usuarios finales.--------

En ese sentido, el servicio de información a proveer se asemeja más a la figura de integrador de herramientas, API (Application Programming Interface) y pasarelas que permitirán enviar y recibir mensajes SMS de manera automatizada a sus usuarios finales. ----------

Bajo este esquema, la empresa MOBILE WORLD NETWORK S. R. L. no requiere de una asignación de numeración directa por parte de la SUTEL, ya que podrá obtener este recurso, a través de los respectivos acuerdos comerciales que alcance con los distintos operadores de telecomunicaciones que cuentan con el respectivo título habilitante. ----------

Finalmente, es importante señalar que, al ser el servicio de mensajería de texto SMS, un servicio de información, este no cumple con los objetivos y metas establecidos en el PNDT 2022- 2027, al estar éstos orientados específicamente al desarrollo de los servicios de telecomunicaciones en el territorio nacional. (…)"

Por las razones expuestas, la Dirección General de Mercados recomendó rechazar la solicitud de autorización presentada por la recurrente para brindar el servicio de mensajería corta SMS, toda vez que dicho servicio corresponde a un servicio de información que no se ajusta a los objetivos y las metas definidos en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022- 2027 y sobre el cual tampoco procede una autorización.----------

Este criterio fue acogido en su totalidad por el Consejo de la Sutel, quien considerando sus funciones establecidas en el artículo 73, inciso d) de la Ley de la Autoridad

Reguladora de los Servicios Públicos[2], emitió la resolución RCS-111-2025 del 15 de mayo del 2025. ----------

En dicha resolución rechazó la solicitud de autorización de referencia e indicó a la recurrente que, el recurso de numeración y demás requerimientos necesarios para la integración de la solución propuesta, deberá gestionarla a través de acuerdos comerciales con los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones autorizados. ----------

Así las cosas, se deduce que, en la solicitud de autorización, MOBILE WORLD NETWORK indicó expresamente que el servicio a comercializar era de información, según la resolución RJD-019- 2013 del 4 de abril del 2013 de la Aresep.----------

Por tal razón, las manifestaciones del solicitante fueron analizadas en la resolución recurrida de conformidad con el artículo 25, inciso 6) de la Ley General de Telecomunicaciones, según el cual los servicios de información no incluyen la operación de redes de telecomunicaciones ni la prestación de un servicio de telecomunicaciones propiamente dicha. ----------

Asimismo, en la resolución de marras se consideró el artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones, el cual establece que, únicamente requieren autorización las personas físicas o jurídicas que operen redes públicas o privadas de telecomunicaciones, o que presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público mediante redes propias o de terceros debidamente autorizados, razón por la cual el servicio de información, en los términos que planteó la empresa MOBILE WORLD NETWORK en su solicitud de autorización, no requiere autorización, resultando conforme a derecho el rechazo de la solicitud.----------

[2] "*Artículo 73. Funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel). Son funciones del Consejo de la Sutel: (…) d) Otorgar las autorizaciones, así como realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique.*"

Ahora bien, MOBILE WORLD NETWORK no se encontró conforme con lo resuelto por el Consejo de la Sutel, dado que consideró que el servicio en análisis no es de información, sino que se asemeja más a un servicio de telecomunicaciones, para lo cual remitió detalles técnicos adicionales sobre dicho servicio. ----------

De modo tal que la recurrente realizó una modificación en la solicitud inicialmente presentada, dado que, si bien señaló en un inicio, que se trataba de un servicio de información, en el recurso interpuesto solicitó reconsiderar el tipo de servicio con el fin de obtener la autorización correspondiente. ----------

Al respecto, indicamos que la Dirección General de Mercados, luego de analizar el servicio que pretende brindar la empresa según los documentos aportados, determinó que es un servicio de información, por lo que, no procede otorgar una autorización. --

Aquí resulta pertinente traer a colación los principios procesales de congruencia y preclusión, este último regulado en el artículo 2.9 del Código Procesal Civil, según el cual "Los actos y las etapas procesales se cumplirán en el orden establecido por la ley.----------

Una vez cumplidos o vencida una etapa, salvo lo expresamente previsto por este Código, no podrán reabrirse o repetirse."----------

Sobre este principio, la doctrina nacional ha señalado lo siguiente:----------

> *"El principio de preclusión persigue ordenar el debate y posibilitar el avance del proceso, consolidando las etapas cumplidas y negando la posibilidad de retroceder a las etapas consumadas, además permite la aceleración del procedimiento, la descongestión, protección del tiempo, trabajo y costos realizados en el proceso. Y tiene por efecto que al expirar el plazo señalado*

> *para la actividad específica, el acto ya no puede realizarse, o sea que surte efecto preclusivo."*[3] ----------

Por su parte, con respecto al principio de congruencia, la doctrina ha indicado: --------

> *"El principio de congruencia se manifiesta también en la prohibición que tiene el tribunal de apelación o de casación de gravar más al recurrente de lo que estaba por la sentencia del a-quo –prohibición del reformatio in peius-. (…) se podría decir que "queda confiado a las partes el derecho sobre el cual han de atacar y defenderse y sobre cuya pretensión solicitan un pronunciamiento judicial...La petición de las partes determina pues de modo vinculante, el objeto de la resolución judicial..."*[4] ----------

En consonancia con lo expuesto, en aplicación de los principios de congruencia y preclusión, no corresponde en la fase recursiva introducir elementos novedosos que no fueron planteados en la solicitud inicial y, por ende, que impiden a la Administración modificar lo ya resuelto.----------

Se debe recordar que los recursos presentados contra un acto administrativo deben guardar coherencia lógica y jurídica con los hechos y fundamentos previamente expuestos. ----------

Desde esta tesitura, se recomienda el rechazo del recurso incoado, dado que presenta elementos novedosos que incluso se contradicen con la solicitud de autorización, al señalar que el servicio a comercializar corresponde al de telecomunicaciones y ya no el de información, cuya tipología, naturaleza y normativa aplicable difiere. ----------

---

[3] *Artavia Barrantes, S. y Picado Vargas C., "Los principios procesales en el nuevo código procesal civil. Transversalidad con el sistema por audiencias" (julio 2017), Revista Judicial, N°121, p.133.*
[4] *Ibid, p. 123.*

En ese sentido, en virtud de que el recurso presenta argumentos improcedentes, procede el rechazo de plano, conforme el artículo 292, inciso 3) de la Ley General de la Administración Pública. ----------

Aunado a lo expuesto, se debe señalar que la solicitud de reconsideración del tipo de servicio a comercializar, según lo señalado por MOBILE WORLD NETWORK en su recurso, requiere una nueva gestión de la solicitud de autorización, con el fin de que la Dirección General de Mercados efectúe el análisis técnico de la nueva información brindada y remita las consideraciones y recomendaciones pertinentes al Consejo de la Sutel, para que este último sea el que resuelva. ----------

Al respecto, se le recuerda a la recurrente que el artículo 38 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, establece que los requisitos para presentar las solicitudes de autorización son: ----------

a) Nombre, dirección, números de teléfono y de facsímil y dirección de correo electrónico del solicitante de la autorización. ----------

b) Documentación que acredite su capacidad jurídica, técnica y financiera.----------

c) Zonas o áreas geográficas en las que se pretende la prestación del servicio.--------

d) Plazo estimado para instalación de equipos e iniciación del servicio. ----------

e) Descripción y especificaciones técnicas del proyecto.----------

f) Programa de cobertura geográfica. ----------

g) Declaración jurada en donde el interesado asume las condiciones establecidas para la operación y explotación de redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones, cuando corresponda. ----------

Asimismo, la resolución RCS-374-2018 emitida por el Consejo de la Sutel el 23 de noviembre del 2018, establece los requisitos para la tramitación de las solicitudes de

autorización de título habilitante para operar redes y prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público. ----------

Esa resolución, en el inciso i del Resuelve 4 señala que los solicitantes deben acreditar la capacidad técnica relacionada con los servicios que se pretende autorizar, para lo cual deben aportar no solo un diagrama de red correspondiente a cada uno de los servicios solicitados (subinciso i), sino además, deben indicar con detalle y claridad las características técnicas de todos los equipos, los enlaces y demás elementos, representados en los diagramas facilitados, segmentado la información a nivel de las capas de núcleo, distribución y acceso y, se recomienda además, adjuntar hojas de datos de los fabricantes (subinciso ii). ----------

Por lo expuesto, se recomienda instar a MOBILE WORLD NETWORK a que presente una nueva solicitud de autorización donde someta a valoración de la Dirección General de Mercados y del Consejo de la Sutel los elementos técnicos señalados en el recurso aquí presentado y cualquier otro detalle adicional que consideren pertinente, en aras de verificar si corresponde el otorgamiento de la autorización solicitada." (Destacado corresponde al original) ----------

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

POR TANTO:

PRIMERO: RECHAZAR el recurso de reposición presentado por la señora Adriana María Lopez Marín, en su condición de apoderada generalísimo sin límite de suma de MOBILE WORLD NETWORK S.R.L, en contra de la resolución RCS-111-2025 adoptada por el Consejo en la sesión ordinaria 023-2025, celebrada el 15 de mayo del 2025, mediante acuerdo 015-023-2025, de las 10:06 horas. ----------

SEGUNDO: INSTAR a MOBILE WORLD NETWORK S. R. L. a que presente una nueva solicitud de autorización donde someta a valoración de la Dirección General de Mercados

y del Consejo de la SUTEL los nuevos elementos técnicos señalados en el recurso de reposición y cualquier otro detalle adicional que consideren pertinente, en aras de verificar si corresponde el otorgamiento de la autorización solicitada. ----------

Para lo anterior, debe cumplir los requisitos establecidos en el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones; así como en la resolución RCS-374-2018 emitida por el Consejo de la SUTEL el 23 de noviembre del 2018.----------

TERCERO: DAR por agotada la vía administrativa y declarar en firme el acuerdo. ---------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

3.2. Participación presencial de la SUTEL en el Foro organizado por el Osiptel en Lima, Perú.

Ingresa a la sesión de forma virtual la funcionaria Ivannia Morales Chaves, para explicar el siguiente tema.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia expone al Consejo el informe de la participación presencial de la SUTEL en el Foro organizado por el OSIPTEL en Lima, Perú.

Sobre el particular, se conoce el correo electrónico recibido de la señora Vanessa Castillo Mendieves, Coordinadora de Relaciones Internacionales y Cooperación Técnica del OSIPTEL de Perú, referente a una invitación para que la SUTEL participe en el Foro *"Impulsando la Innovación y desarrollo del ecosistema digital para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones*", el cual se realizará de forma presencial el 11 de noviembre del 2025 en Lima, Perú. ----------

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

*"**Federico Chacón:** Pospusimos para tener una conversación previa, el tema 3.3 y entonces más bien te íbamos a pedir si nos ayudabas con la presentación de la participación en la OSIPEL de la SUTEL.----------*

***Ivannia Morales:** Este tema es el que recibimos mediante el correo electrónico de la señora Vanessa Castillo Mendivez, Coordinadora de Relaciones Internacionales y Cooperación Técnica del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) de Perú, una invitación a la SUTEL para que participe en el Foro: "Impulsando la innovación y desarrollo del ecosistema digital para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones", que se va a realizar de forma presencial el 11 de noviembre de este año en Lima, Perú. ----------*

Este foro se realiza como parte de la labor de los grupos de trabajo que el OSIPTEL lidera dentro del foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones, REGULATEL, en el que la SUTEL forma parte de los grupos de trabajo de protección y empoderamiento de los usuarios e indicadores de telecomunicaciones/TIC.----------

De acuerdo con la agenda del evento, este foro va a contar con 3 sesiones, la sesión uno se llama: "Redefiniendo la Experiencia del Usuario en la Era Digital", el segundo: "La Innovación como Práctica Regulatoria Orientada al Desarrollo del Ecosistema Digital" y la tercera sesión: "Supervisión Inteligente de la Calidad de Servicio". ----------

Que dada la temática de las sesiones planteadas, la SUTEL podría participar en la sesión 3, que se llama: "Supervisión Inteligente de la Calidad de Servicio", donde podría referirse al tema del crowdsourcing, particularmente en lo que respecta a condiciones colaborativas, a partir de aplicaciones en los equipos de los usuarios finales de telecomunicaciones. ----------

De acuerdo con el Lineamiento para la representación institucional de la SUTEL en actividades de carácter nacional e internacional, que fue aprobado por el Consejo

mediante acuerdo 013-055-2023, el nivel de participación que se requiere en esta actividad es de nivel técnico jerárquico, pero no de representación judicial y extrajudicial, como apoderado generalísimo sin límite de suma.----------

Que precisamente para esta actividad se considera que el perfil idóneo que podría asistir es el de una persona que tenga experiencia técnica y estratégica en la supervisión y mejora continua de la calidad de los servicios de telecomunicaciones en el país, en este caso el Director de Calidad de la SUTEL, porque su experiencia incluye un conocimiento profundo del entorno regulatorio y participación activa en iniciativas de transformación digital y entre otros aspectos. ----------

En virtud de lo expuesto, se estaría dando por recibido el correo electrónico de doña Vanessa Castillo, de OSIPTEL, referente a la participación en este foro, se estaría solicitando autorización de la participación del funcionario Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad en el foro indicado, como también en la sesión 3: "Supervisión Inteligente de la Calidad del Servicio".----------

Además, se solicita remitir el presente acuerdo la Dirección General de Operaciones, en la Unidad de Recursos Humanos, para que procedan con el respectivo informe de costos de esta participación del funcionario, e instruir al funcionario para que presente posteriormente el informe de esta participación a la Unidad de Recursos Humanos. -------

Finalmente se solicita remitir este acuerdo a OSIPTEL para que estén informados si el funcionario que se autoriza. ---------- ----

Federico Chacón: *Doña Ana y don Carlos ¿están de acuerdo? Lo aprobamos en firme para proceder con los trámites operativos".----------*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del correo remitido por la señora Castillo Mendieves y la explicación brindada por la funcionaria Morales Chaves, 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 007-056-2025

CONSIDERANDO:

I. Que mediante correo electrónico de la Sra. Vanessa Castillo Mendieves, Coordinadora de Relaciones Internacionales y Cooperación Técnica del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) de Perú, se remitió invitación a la SUTEL para que participe en el Foro *"Impulsando la Innovación y desarrollo del ecosistema digital para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones*", el cual se realizará de forma presencial el 11 de noviembre de 2025 en Lima, Perú. ---

II. Que este Foro se realiza como parte de la labor de los Grupos de trabajo que el Osiptel lidera dentro del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel). ---

III. Que la SUTEL forma parte de los Grupos de trabajo de Protección y Empoderamiento de los Usuarios e Indicadores de telecomunicaciones/TIC del Foro Regulatel. ---

IV. Que, de acuerdo con la agenda del evento, el Foro contará con tres sesiones: ---

- Sesión 1: Redefiniendo la experiencia del usuario en la era digital ---
- Sesión 2: La innovación como práctica regulatoria orientada al desarrollo del ecosistema digital ---
- Sesión 3: Supervisión inteligente de la calidad de servicio ---

V. Que, dada la temática de las sesiones planteadas, la SUTEL podría participar en la *Sesión 3: "Supervisión inteligente de la calidad de servicio"*, donde podría referirse al tema de crowdsourcing, particularmente en lo que respecta a condiciones

colaborativas a partir de aplicaciones en los equipos de los usuarios finales de las telecomunicaciones. ----------

VI. Que de acuerdo con el *"Lineamiento para la representación institucional de la SUTEL en actividades de carácter nacional e internacional"*, aprobado por el Consejo Directivo de la SUTEL mediante acuerdo 013-055-2023 de la sesión ordinaria 055-2023 del 14 de setiembre del 2023, el nivel de participación que se requiere en estas actividades es de nivel técnico- jerárquico, pero no de representación judicial ni extrajudicial como apoderado generalísimo sin límite de suma. ----------

VII. Que, se considera idóneo el perfil del Director de Calidad de la SUTEL para participar en dicho Foro, debido a su experiencia técnica y estratégica en la supervisión y mejora continua de la calidad de los servicios de telecomunicaciones en el país, pues su experiencia profesional incluye un conocimiento profundo del entorno regulatorio y participación activa en iniciativas de transformación digital, que lo posicionan como un referente técnico clave para aportar al diálogo sobre el fortalecimiento del ecosistema digital y la generación de valor para los usuarios finales en América Latina. ----------

VIII. Que esta participación se considera de relevancia para la SUTEL, por cuanto el Foro permite intercambiar experiencias y buenas prácticas en temas estratégicos como la innovación regulatoria, la mejora de la experiencia del usuario y, particularmente, la supervisión inteligente de la calidad del servicio, temáticas alineadas con las funciones que el órgano regulador ejerce a nivel nacional. ----------

POR TANTO

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES DISPONE:

1. DAR POR RECIBIDO el correo electrónico de la Sra. Vanessa Castillo Mendieves, Coordinadora de Relaciones Internacionales y Cooperación Técnica del Osiptel de Perú, referente a una invitación para que la SUTEL participe en el Foro *"Impulsando*

la Innovación y desarrollo del ecosistema digital para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones", el cual se realizará de forma presencial el 11 de noviembre de 2025 en Lima, Perú. ----------

2. AUTORIZAR la participación del funcionario Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad de la SUTEL en el Foro *"Impulsando la Innovación y desarrollo del ecosistema digital para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones*", y particularmente, en la *Sesión 3: "Supervisión inteligente de la calidad de servicio".* -
3. REMITIR el presente acuerdo a la Dirección General de Operaciones y a la Unidad de Recursos Humanos para que procedan con el respetivo informe de costos sobre la participación del funcionario autorizado. ----------
4. INSTRUIR al funcionario autorizado para que presente posteriormente el respectivo informe sobre dicha participación a la Unidad de Recursos Humanos de la SUTEL.
5. REMITIR el presente acuerdo al Osiptel y al funcionario autorizado. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

3.3. CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

3.3.1 Remisión del "Informe Consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Entes Externos a la SUTEL", 24-ISR-2025, con corte al 30 de junio de 2025.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta al Consejo el tema relacionado con la remisión del "*Informe Consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Entes Externos a la SUTEL*", 24-ISR-2025, con corte al 30 de junio del 2025. ----------

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

Al respecto, se conoce el oficio OF-0580-AI-2025, de fecha 25 de setiembre del 2025, conforme el cual la Auditoría Interna expone el tema.----------

Seguidamente la exposición del tema. ----------

*"**Federico Chacón:** El primer punto es el oficio OF-0580-,AI-2025 de la Auditoría Interna, suscrito por la señora Anayansie Herrera Araya, Auditora Interna, en el que señala que en cumplimiento de lo que establece la Ley de Control Interno, nos remite el informe consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y entes externos a SUTEL, con fines informativos, con un corte al 30 de junio. ----------*

Entonces la propuesta del acuerdo sería darlo por recibido y remitirlo a la Dirección General de Operaciones y también a don Jorge Brealey, que nos ayuda al Consejo en el seguimiento de estas recomendaciones. ----------

¿Están de acuerdo, doña Ana y don Carlos? Gracias". ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio OF-0580-AI-2025, de fecha 25 de setiembre 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 008-056-2025

1. Dar por recibida la remisión del "*Informe Consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Entes Externos a la SUTEL 24-ISR-2025*", con corte al 30 de junio del 2025. ----------
2. Remitir el "*Informe Consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Entes Externos a la SUTEL*" a la Dirección General de Operaciones y al funcionario Jorge Brealey Zamora, Asesor del Consejo, para su seguimiento. ----------

3. Solicitar a la Secretaría del Consejo que coordine con la Auditoría Interna la presentación del informe indicado en una próxima sesión. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

3.3.2 Oficio OF-0678-SJD-2025, mediante el cual la Junta Directiva de ARESEP remite el acuerdo 09-72-2025, por medio del cual da por recibida la solicitud del señor Diputado Ariel Robles Barrantes.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta al Consejo el oficio OF-0678-SJD-2025, de fecha 24 de setiembre del 2025, mediante el cual la Junta Directiva de ARESEP remite el acuerdo 09-72-2025, por medio del cual da por recibida la solicitud del señor Diputado Ariel Robles Barrantes. ----------

Seguidamente la exposición del tema. ----------

"Federico Chacón: *El siguiente punto de correspondencia es el oficio OF-0678-SJD-2025, de la Junta Directiva de ARESEP, en el que nos remite el acuerdo 09-72-2025, en el que se da por recibida una solicitud del señor Diputado Ariel Robles Barrantes.* ---------

Esa solicitud ya fue atendida por SUTEL y también fue informado de lo que se le comunicó al señor Diputado a la Junta Directiva. 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 oficio OF-0678-SJD-2025, de fecha 24 de setiembre 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 009-056-2025

Dar por recibido el oficio OF-0678-SJD-2025 del 24 de setiembre del 2025, mediante el cual la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos remite el acuerdo 09-72-2025, mediante el cual da por recibida la solicitud del Diputado Ariel Robles Barrantes, sobre el tema de las actas del Consejo correspondientes al 2025. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

3.3.3 Oficio OF-0683-SJD-2025, mediante el cual la Junta Directiva de ARESEP remite el acuerdo 04-75-2025, por cuyo medio aprueba el medio día de vacaciones solicitado por la señora Cinthya Arias Leitón para el 23 de setiembre del 2025.

Seguidamente, la Presidencia presenta al Consejo el tema relacionado con el oficio OF-0683-SJD-2025, mediante el cual la Junta Directiva de ARESEP remite el acuerdo 04-75-2025, por cuyo medio aprueba el medio día de vacaciones solicitado por la señora Cinthya Arias Leitón para el 23 de setiembre del 2025.----------

Seguidamente la exposición del tema. ----------

"Federico Chacón: *Tenemos el oficio OF-0683-SJD-2025 de la Junta Directiva, mediante el cual se remite el acuerdo 04-75-2025, en el que se aprobó medio día de vacaciones a la señora Cinthya Arias Leitón, para el 23 de setiembre.* ----------

Entonces, la idea también sería darlo por recibido y remitirlo a Recursos Humanos para su información" ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio OF-0683-SJD-2025, del 25 de setiembre 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 010-056-2025

1. Dar por recibido el oficio OF-0683-SJD-2025 del 25 de setiembre del 2025, mediante el cual la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos remite el acuerdo 04-75-2025 por cuyo medio aprueba el medio día de vacaciones solicitado por la señora Cinthya Arias Leitón, Miembro del Consejo, para el 23 de setiembre del 2025.-- ----------
2. Remitir el oficio OF-0683-SJD-2025 a doña Cinthya Arias Leitón, a la Unidad de Recursos Humanos y a la señora Ana Rodríguez Zamora, Miembro Suplente del Consejo, para lo correspondiente. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

3.3.4 Oficios DNLC/DAMR-154 y 149-2025/DIC-DAEM, del 26 de setiembre del 2025, mediante el cual la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), en nombre de la RECAC, agradecen la participación en el Foro de Competencia.

A continuación, la Presidencia presenta al Consejo los oficios DNLC/DAMR-154 y 149-2025/DIC-DAEM, del 26 de setiembre del 2025, mediante el cual la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), en nombre de la RECAC, agradecen la participación en el Foro de Competencia.----------

Seguidamente la exposición del tema. ----------

*"**Federico Chacón:** Tenemos el oficio DNLC-DAMR-154 y también el 149, ambos tienen fecha del 26 de setiembre, mediante el cual se da una comunicación a don Carlos, a doña*

Cinthya y también a mi persona, en el cual se da un saludo por parte de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. (ACODECO) de República de Panamá y se agradece la participación en el XIX Foro Centroamericano de Competencia, que se celebró en el país el 11 y 12 de setiembre del 2025. ----------

Lo damos por recibido también y eso sería con este punto. Doña Ana y don Carlos. Aprobado y en firme". ---------- -

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en los oficios DNLC/DAMR-154 y 149-2025/DIC-DAEM, de fecha 26 de setiembre 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 011-056-2025

Dar por recibidos los oficios DNLC/DAMR-154 y 149-2025/DIC-DAEM del 26 de setiembre del 2025, mediante el cual la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), en nombre de la RECAC agradecen la participación de la SUTEL en el Foro de Competencia. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

3.3.5 Oficio del 25 de setiembre del 2025, mediante el cual la Cámara Nacional de Radiodifusión (CANARA) solicita las actas y los audios debidamente certificados de todas las sesiones del Consejo donde se analizó y discutió el tema de los carteles de licitación.

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta al Consejo el oficio del 25 de setiembre del 2025, mediante el cual la Cámara Nacional de Radiodifusión (CANARA) solicita las actas y los audios debidamente certificados de todas las sesiones del Consejo donde se analizó y discutió el tema de los carteles de licitación.----------

Seguidamente la exposición del tema. ----------

*"**Federico Chacón:** Tenemos el oficio suscrito por el señor Gustavo Piedras Guzmán, Presidente de la Cámara Nacional de Radiodifusión (CANARA), con fecha del 25 de setiembre, en la que nos hace una solicitud de las actas y los audios de las sesiones en las que se analizó y discutió las licitaciones 01, 02 y 03 de radiodifusión, recientemente aprobadas y nos piden también los documentos en físico que sustentan todo el proceso concursal, y esa es la solicitud de ellos. ----------*

Lo damos por recibido y los remitimos a la Secretaría y a la Comisión de Licitación, para atender la solicitud y también damos respuesta a CANARA de la misma solicitud que ya se ha remitido para su atención y lo damos por recibido". ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio de la Cámara Nacional de Radio (CANARA) del 25 de setiembre 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 012-056-2025

1. Dar por recibido el oficio del 25 de setiembre del 2025, mediante el cual la Cámara Nacional de Radiodifusión (CANARA) solicita las actas y los audios debidamente certificados de todas las sesiones del Consejo donde se analizaron y discutieron los antecedentes que dieron origen a los carteles de licitación de radiodifusión. ----------

2. Solicitar a la Secretaría del Consejo y a la Comisión de Licitación procedan a dar respuesta a la solicitud indicada. ----------
3. Remitir el presente acuerdo a los señores de la Cámara Nacional de Radiodifusión para su información. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

3.3.6 Oficio de la firma Purpose Partners, mediante el cual consulta sobre la implementación de servicios satelitales directo al dispositivo (Direct-toDevice (D2D)) en Costa Rica.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta al Consejo el oficio de la firma Purpose Partners, mediante el cual consulta sobre la implementación de servicios satelitales directo al dispositivo (Direct-toDevice (D2D)) en Costa Rica.----------

Seguidamente la exposición del tema. ----------

*"**Federico Chacón:** Recibimos también el correo de una empresa que se llama Purpose Partners, dirigido a don Hubert Vargas, Viceministro de Telecomunicaciones y a mí persona como Presidente del Consejo, en el que hacen una consulta sobre la implementación de servicios satelitales directos y sobre algunos ajustes al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias. Este oficio está suscrito por el señor Christopher Casarrubias. ----------*

Lo damos por recibido, lo remitimos a la Dirección General de Calidad para su atención. ¿Doña Ana y 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 de la firma Purpose Partners 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 013-056-2025

1. Dar por recibido el oficio de la firma Purpose Partners el cual consulta sobre la implementación de servicios satelitales directo al dispositivo (Direct-toDevice (D2D)) en Costa Rica. ----------
2. Remitir el oficio de la firma Purpose Partners a la Dirección General de Calidad para su atención. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

*"**Federico Chacón**: Esa sería la correspondencia, ¿verdad don Luis? ----------*

***Luis Cascante:** Sí don Federico, nada más un tema. Yo les había pasado una propuesta de acuerdo para corregir unos temas de forma de unas sesiones del Consejo, que nos encontramos ahora después que las revisamos con calma, después de la carrera para subirlas a la página web. Pero no sé si lo quieren ver ahora o lo quieren ver en una sesión después o …----------*

***Federico Chacón:** Yo creo que lo podemos ver … son observaciones de … ----------*

***Ana Rodríguez**: ¿A mí me lo pasaste? ----------*

***Luis Cascante:** ¿No se lo pasé a usted? Son correcciones de forma, unas correcciones de forma como en números, en el tema de si era ordinaria o extraordinaria, son 2, 4, 6 actas en las que nos encontramos errores de esos tipos. ----------*

Entonces la idea es corregir, o sea, dejar un acuerdo corrigiendo aquí esos… ya las actas no, las actas van a quedar así, porque si no tendríamos que volverlas que firmar y todo

eso, sino que dejar constancia en esta sesión de que se van a llevar a cabo esas correcciones para que quede el registro respectivo en actas de sesiones del Consejo.----

Ana Rodríguez: *¿Y se pone una nota? ----------*

Luis Cascante: *Se hace una, sí, en esta sesión quedaría una nota diciendo que mediante el acuerdo tal, bueno, que mediante sesión tal, se tomó en la página tal, del acta número tal, se dijo que era tal número y lo correcto era esto otro. Nosotros hicimos un cuadro ….*

Federico Chacón: *Luis, tal vez si le parece a doña Ana y a don Carlos, para verlo con más tiempo, aunque es un tema sencillo, de forma nada más, para poder identificarlo lo vemos en una próxima sesión. ----------*

Luis Cascante: *Perfecto. ----------*

Federico Chacón: *Ahora sí, con eso terminaríamos.----------*

Luis Cascante: *Sí señor, es correcto, seguiría Mercados". ----------*

ARTÍCULO 4

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS

4.1 Propuesta de atención de consulta del Instituto Costarricense de Electricidad sobre operador móvil virtual (OMV).

Ingresa a la sesión de forma virtual la señora Deryhan Muñoz Barquero, con la finalidad de exponer los temas de la Dirección a su cargo.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta al Consejo la propuesta de atención de consulta del Instituto Costarricense de Electricidad sobre el Operador Móvil Virtual (OMV). ----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 08907-SUTEL-DGM-2025 de fecha 19 de setiembre del 2025, mediante el cual la dirección General de Mercados expone al Consejo el tema.

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

A continuación, el intercambio de impresiones: --- ----------

*"**Federico Chacón:** Vamos a empezar con los temas de la Dirección General de Mercados y le agradeceríamos si vemos este primer punto 4.1, que es una propuesta de atención a una consulta del ICE sobre las autorizaciones del operador móvil virtual.----------*

***Deryhan Muñoz:** Para ir viendo los temas, les voy a compartir esta presentación. ---------*

Esta es una consulta que se recibió por parte del ICE, con relación a un tema asociado a la prestación como operador móvil virtual.----------

La Dirección de Mercados, mediante el informe 08907-SUTEL-DGM-2025, da una propuesta de respuesta de atención al Consejo de la SUTEL, esta consulta se recibió el pasado 02 de setiembre y venía dirigida a la Dirección General de Mercados. ----------

Sin embargo, después de una valoración específica sobre la naturaleza de la consulta y dados los alcances de lo que se estaba consultando y ante la falta de precedentes administrativos que permitieran a la Dirección General de Mercados dar una respuesta de algo que ya había sido dispuesto a nivel institucional por el Consejo, sin que recayera en la Dirección una interpretación específica de alguna cuestión atinente al marco jurídico de las telecomunicaciones, es que se consideró que lo pertinente en este caso era remitir al Consejo una propuesta de atención al ICE, para que el Consejo pudiera valorar la interpretación que estaba realizando la Dirección General de Mercados en este caso. ----

Indicar que el informe 08907-SUTEL-DGM-2025 fue revisado por la Unidad Jurídica, la cual indicó formalmente por correo electrónico que fue compartido con la Secretaría, que comparte en este caso la posición vertida por la Dirección General de Mercados en dicho informe, misma que a continuación voy a explicar. ----------

La consulta del ICE es una en específico y es la siguiente, el ICE consulta si en el marco del contrato de acceso que ha suscrito con RACSA para la prestación de servicios como operador móvil virtual puede el ICE, como operador móvil virtual de RACSA para 5G,

revender el servicio mayorista a otro operador que actuaría como operador móvil virtual del ICE.----------

Para poder responder a esta consulta, la Dirección General de Mercados validó una serie de elementos importantes. El criterio de la Procuraduría General de la República del año 2023, número 177, relativo al uso que puede existir entre el ICE-RACSA en materia de espectro radioeléctrico, la resolución RCS-176-2025, que es donde se aprobó la inscripción del contrato de acceso del Operador Móvil Virtual (OMV) entre ICE y RACSA, la viabilidad de la solución técnica que está propuesta dentro de ese contrato, ya ahora explico por qué esto es un tema relevante, así como referencias internacionales que han analizado esta circunstancia, en particular criterios técnicos de la Comisión Nacional de Mercados y Competencia de España. ----------

De los elementos que fueron analizados por la Dirección General de Mercados, el principal punto de interés es tener en consideración que la viabilidad de lo que plantea el ICE depende de la solución técnica que esté siendo planteada, ¿por qué?, porque como se aborda en el informe de la Dirección General de Mercados, en realidad lo que podría existir es una limitación a nivel de capacidades en los equipos, que tenga un determinado operador móvil virtual, porque como sabemos, hay distintos niveles de operadores móvil virtual que van desde revendedores hasta operadores móviles completos, siendo el nivel que tienen dependiendo de la cantidad de infraestructura que hayan desarrollado los operadores para la prestación de este servicio.----------

En ese sentido, operadores con un menor nivel de desarrollo que en nuestro marco normativo se categorizarían como 1 o 2, que son prácticamente revendedores del servicio, no están en la posibilidad de llegar a una solución como la que plantea el ICE, básicamente por una limitación técnica, mientras que operadores más integrados, donde sí existe una provisión de servicio y lo que hay es un acuerdo de acceso que lo que permite es justamente el acceso al espectro eléctrico, pero sí hay equipos integrados, etcétera, en la

provisión de servicios, pues básicamente sí permite a nivel técnico que el operador móvil, en este caso el ICE, actúe a su vez como huésped de un segundo operador móvil virtual, si se llega a un acuerdo mayorista.----------

Ahora, ¿qué es lo que se analizó en materia de nuestro marco normativo,? de la revisión integral de la Ley General de Telecomunicaciones, así como de la Ley 8660 de Fortalecimiento de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, no se encuentra que exista una limitación a nivel jurídico para la provisión de la figura consultada, de aquí lo único que tiene que existir es una trazabilidad en la prestación de la titularidad del concesionario del espectro y que garantice técnicamente el cumplimiento de aspectos regulatorios en materia de calidad de redes y protección del usuario final. --

En este sentido, tendría que tener el ICE en consideración que cualquier esquema de reventa mayorista que alcance con otro OMV, en primer lugar tiene que estar sustentado en el marco del acuerdo de acceso mayorista que ya ha alcanzado con RACSA, amén valga decir, en este momento dicho acuerdo mayorista no tiene las provisiones para que el ICE pueda revender a su vez a nivel mayorista los servicios que ha alcanzado a un segundo operador móvil virtual, entonces un elemento importante es que esta reventa debe estar expresamente autorizada en el acuerdo que suscribieran las partes. ----------

También otros elementos importantes, es que cualquier operador que suscriba un contrato con cualquiera de las partes, el ICE o RACSA, debe cumplir con las disposiciones en materia de autorización, esto quiere decir que tiene que contar con un título habilitante que lo autorice poder fungir como operador móvil virtual. ----------

A partir de este análisis, donde se hace una valoración de que no hay elementos jurídicos que impidan lo que el ICE está consultando y que en caso de que exista una eventual imposibilidad, se asocia más a nivel técnico, las recomendaciones que se plantea en el informe de la Dirección General de Mercados es que se le indique al ICE que cualquier

esquema de reventa mayorista de servicios a un tercer operador móvil virtual debe estar expresamente autorizado en el acuerdo suscrito con RACSA. ----------

Hacer saber al ICE que para la provisión de los servicios descritos, deberá acreditar ante la SUTEL que ha dado cumplimiento lo establecido en la resolución RCS-176-2025. -----

Indicar al ICE que, en caso de suscribir un acuerdo con un tercer operador o proveedor de servicios para la reventa de servicios de telecomunicaciones, deberá remitir también este instrumento para su inscripción al Registro Nacional de las Telecomunicaciones. ---

Y aquí hay un punto que está pendiente, que solicitó doña Cinthya Arias previamente, que fuera incorporado en la propuesta de acuerdo que tomaría el Consejo de la SUTEL, donde a su vez se dispone que en este acto el Consejo de SUTEL no está haciendo una validación de la solución técnica suscrita por el ICE y un eventual tercer operador, sino que esta solución se analizará en el momento procesal oportuno, que es en caso de que llegue a emitirse un eventual contrato mayorista entre el ICE y este otro operador, el cual deberá ser sometido al proceso de análisis de inscripción en la RNT y que ese es el momento procesal oportuno para poder hacer un análisis de la solución técnica planteada y verificar si cumple con los elementos regulatorios que están dispuestos en la normativa.

Básicamente, es un resumen de los elementos que ustedes tienen a la vista en el informe, yo quedo a su disposición para aclarar cualquier punto. ----------

Federico Chacón: *Gracias ¿doña Ana y don Carlos, tienen alguna consulta? ----------*

Ana Rodríguez: *No, yo lo vi, me pareció claro el informe. Muchas gracias. ----------*

Federico Chacón: *Perfecto, lo sometemos a votación y la propuesta sería aprobarlo en firme si están de acuerdo los compañeros. Aprobado". ----------*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 08907-SUTEL-DGM-2025, de fecha 19 de setiembre del 2025 y la explicación de 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 014-056-2025

1. Dar por recibido y acoger el informe técnico 08907-SUTEL-DGM-2025 del 19 de setiembre del 2025, en el cual la Dirección General de Mercados, atiende la consulta: *"¿Puede el ICE, como OMV de RACSA para 5G, revender el servicio mayorista a otro operador que actuaría como OMV del ICE?*", presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad mediante el oficio 263-682-2025 del 02 de setiembre de 2025 (NI-11823-2025).----------
2. Remitir el presente acuerdo y el informe 08907-SUTEL-DGM-2025 de la Dirección General de Mercados al Instituto Costarricense de Electricidad, al correo electrónico: notificacionesdrr@ice.go.cr. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

4.2 Ampliación de zonas de cobertura y de servicios de telecomunicación de la empresa Inversiones Brus Malis, LTDA.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta al Consejo el tema relacionado con la ampliación de zonas de cobertura y de servicios de telecomunicación de la empresa Inversiones Brus Malis, LTDA. ----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 09038-SUTEL-DGM-2025, del 23 de setiembre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el tema indicado. ----------

A continuación, el intercambio de impresiones. ---------- ----

*"**Federico Chacón:** El siguiente punto es una ampliación de zonas de cobertura de la empresa Inversiones Brus Malis.----------*

***Deryhan Muñoz:** Esto es una solicitud que se recibió el pasado 17 de setiembre, mediante número ingreso NI-12495-2025 y que ha sido analizada por la Dirección General de Mercados en su informe 09038-SUTEL-DGM-2025. ----------*

La petitoria de la empresa es tanto la ampliación de la oferta de servicios como de las zonas de cobertura para los servicios de transferencia de datos, en la modalidad de acceso a internet y televisión por suscripción. en la modalidad IPTV a nivel nacional. ---

Entonces solicita tanto la ampliación de la cobertura para que llegue a alcance nacional, como poder incorporar el servicio de televisión por suscripción en modalidad IP. ----------

La Dirección General de Mercados validó que la solicitud cumple con los requisitos legales, entre ellos, presentarse en español, estar firmada, así como la conformidad con estar al día con diferentes entes públicos como la C.C.S.S, el Ministerio de Hacienda y FODESAF.

También se validaron los requerimientos técnicos en lo relativo a la capacidad de la empresa a nivel técnico para la prestación del servicio, los diagramas de red que indican cómo va a ampliar los servicios que pretende ofrecer y se encuentra que todos los mismos son conformes con lo que están dispuestos en la normativa y las regulaciones vigentes.-

A partir de este análisis, la recomendación de la Dirección es inscribir en el Registro Nacional de las Telecomunicaciones que la empresa de Inversiones Brus Malis ofrece los servicios de transferencia de datos, en la modalidades de acceso a internet y televisión por suscripción en la modalidad de IPTV, a través de redes alámbricas a nivel nacional y adicionalmente apercibir el cumplimiento de una serie de elementos normativos que están establecidos en la resolución de autorización y ampliación de servicios. ----------

***Federico Chacón:** Muy bien, doña Ana y don Carlos, lo sometemos a votación y sería en firme si están de acuerdo. En firme".----------*

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, el oficio 09038-SUTEL-DGM-2025, del 23 de setiembre 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 015-056-2025

1. Dar por recibido el oficio 09038-SUTEL-DGM-2025, del 23 de setiembre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo la solicitud de la ampliación de zonas de cobertura y de servicios de telecomunicación de la empresa Inversiones Brus Malis, LTDA. ----------
2. Aprobar la siguiente resolución: ----------

RCS-230-2025

“INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES AMPLIACIÓN DE SERVICIOS Y ZONAS DE COBERTURA PRESENTADA POR INVERSIONES BRUS MALIS LTDA.”

I0078-STT-AUT-01499-2020

RESULTANDO:

1. Que, mediante resolución del RCS-298-2020 del 19 de noviembre del 2020, la SUTEL otorgó autorización a **INVERSIONES BRUS MALIS** (en adelante **CABLE BRUNCA**) cedula jurídica 3-102-106068, para brindar los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a Internet y televisión por suscripción en la modalidad CATV en los cantones de Buenos Aires y Coto Brus (ver expediente administrativo I0078-STT-AUT-01499-2020). (Folios 74 al 86). ----------

2. Que, mediante oficio CB-181-2025 (NI-11059-2025) recibido el 19 de agosto de 2025, **CABLE BRUNCA** notificó a SUTEL su intención de ampliar las zonas de cobertura para los servicios autorizados. (Folios 104 al 110). ----------

3. Que, mediante oficio 07933-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 22 de agosto de 2025, la Dirección General de Mercados previno a **CABLE BRUNCA**, según consta en el expediente administrativo, a fin de que completara la presentación de requerimientos técnicos, conforme lo establecido en el RCS-374-2018. (visible a folios 111 al 114 del expediente administrativo). ----------

4. Que, mediante oficio CB-185-2025 (NI-11660-2025), recibido el 01 de setiembre del 2025, **CABLE BRUNCA** brindó respuesta parcial a lo solicitado mediante oficio 07933-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 22 de agosto de 2025. (Folios 115 al 121).

5. Que, en atención a los lineamientos establecidos en la RCS-374-2018, mediante oficio 08470-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 05 de setiembre del 2025, la Dirección General de Mercados le reiteró a **CABLE BRUNCA**, que completará la presentación de requerimientos técnicos y que ampliará sobre la modalidad del servicio de televisión por suscripción que pretende brindar, según consta en el expediente administrativo. (Folios 122 al 114). ----------

6. Que, mediante oficio CB-211-2025 (NI-12495-2025), recibido el 17 de setiembre del 2025, **CABLE BRUNCA** brindó respuesta a lo solicitado mediante oficio 08470-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 05 de setiembre del 2025, indicando su intención de brindar el servicio de televisión por suscripción en la modalidad IPTV. (Folios 126 al 153). ----------

7. Que, por medio del oficio número 09038-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 23 de setiembre de 2025, la Dirección General de Mercados (DGM) rindió su Informe técnico jurídico sobre la solicitud presentada por la empresa **CABLE BRUNCA.** ----

8. Que, se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución. ----------

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

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 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 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. ----------

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 realizaras 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 09038-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 23 de setiembre de 2025 concluyó en cuanto a la **capacidad jurídica** que: ----------

"(…)

3.1. <u>Requisitos jurídicos</u>.

a) *La empresa **CABLE BRUNCA** entregó a la Superintendencia de Telecomunicaciones, notificación de su interés de ampliar la oferta de servicios y las zonas de cobertura para los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a Internet y televisión por suscripción en la modalidad IPTV a nivel nacional.* ----------

b) *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).* ----------

c) *La empresa solicitante se identificó como **INVERSIONES BRUS MALIS LTDA,** cédula jurídica 3-102-106068. Su representante legal es **Mardeluz Mena León**, portadora de la cédula de identidad número 6-0216-0539. Lo anterior fue verificado mediante certificación según consta en el expediente administrativo (NI-11059-2025). Asimismo, se señala el correo electrónico cablebrunca@gmail.com como medio para la recepción de notificaciones.*

d) *La solicitud fue firmada por **Mardeluz Mena León**, portadora de la cédula de identidad número 6-0216-0539, en su condición de apoderada generalísima sin límite de suma de **INVERSIONES BRUS MALIS LTDA**. -*

e) *Según consta en el portal virtual de la CCSS Sicere, **INVERSIONES BRUS MALIS LTDA** 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 19 de setiembre de 2025.----------

PATRONO / TI / AV AL DIA — Consulta realizada a la fecha 18/09/2025

Nombre	INVERSIONES BRUS MALIS LIMITADA
Lugar de Pago	BUENOS AIRE
Situación	

Figura 1. *Estado actual de la sociedad* ***INVERSIONES BRUS MALIS LTDA*** *en el sitio*

https://aissfa.ccss.sa.cr/moroso/

f) *Esta Superintendencia verificó que* ***INVERSIONES BRUS MALIS LTDA*** *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.-----*

Fecha y hora de consulta: 18/09/2025 10:11:55

Información			
Identificación:	3102106068l8	Estado Tributario:	Inscrito
Nombre y/o Razón Social:	INVERSIONES BRUS MALIS LIMITADA	Domicilio Fiscal:	REGISTRADO
Nombre Comercial:	CABLE BRUNCA	Es Moroso:	NO
Administración:	Zona Sur	Es Omiso:	NO
Sistema:	ATV	Fecha de Inscripción:	01/12/1996
Tiene información IPJ:	SI	Fecha de Desinscripción:	---
		Fecha de Actualización:	06/08/2024

Figura 2. *Estado actual de la sociedad* ***INVERSIONES BRUS MALIS LTDA*** *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 09038-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 23 de setiembre de 2025 concluyó en cuanto a la **capacidad técnica** que: ---------- ----------

"(…)

3.2. *Requisitos técnicos*.

*Analizada la documentación técnica remitida por la empresa **CABLE BRUNCA**, mediante su notificación para la ampliación de servicios y zonas de cobertura, esta Dirección General de Mercados constata que la empresa **CABLE BRUNCA** cumple con los requisitos establecidos en la resolución RCS-374-2018. De esta forma, se procede a dar trámite y análisis 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.----------*

*La empresa **CABLE BRUNCA** manifiesta su intención de ampliar la oferta de servicios y las zonas de cobertura para los servicios de transferencia de datos en la modalidad de acceso a Internet y televisión por suscripción en la modalidad IPTV a nivel nacional.----------*

*En esta línea y en cumplimiento con el ordenamiento jurídico del sector telecomunicaciones, la DGM 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 **CABLE BRUNCA**, tiene la capacidad y cumple con los requisitos necesarios para ampliar los servicios y zonas de cobertura, notificado mediante los oficios CB-181-2025 (NI-11059-2025), CB-185-2025 (NI-11660-2025) y CB-211-2025 (NI-12495-2025).----------*

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

a) Descripción de los servicios de telecomunicaciones para los que se notifican la ampliación:

En el oficio CB-181-2025 del 19 de agosto del 2025 con número de ingreso NI-11059-2025 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 mismo servicio que le fue autorizado mediante la resolución RCS-298-2020 y el servicio de televisión por suscripción en la modalidad IPTV a nivel nacional.----------

Así mismo, en los oficios CB-185-2025 (NI-11660-2025) y CB-211-2025 (NI-12495-2025) la empresa ***CABLE BRUNCA*** *define el modelo de negocio que pretende desarrollar el cual consiste en brindar sus servicios mediante una red propia. ----------*

De acuerdo con lo anterior, el modelo de negocio planteado por la empresa ***CABLE BRUNCA*** *se sustenta en un esquema de uso y explotación de redes de telecomunicaciones tanto propias como de terceros, 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 la empresa ***CABLE BRUNCA*** *brindará el servicio de transferencia de datos en la modalidad de acceso a Internet y televisión por suscripción en la modalidad IPTV a través de la explotación de redes de telecomunicaciones.---*

b) Zonas o áreas geográficas de cobertura para las que se notifica la ampliación:

En referencia a la zona de cobertura pretendida para los servicios de transferencia de datos en las modalidades de acceso a Internet y televisión por suscripción en la modalidad IPTV, según la información presentada en los escritos con número de ingreso NI-11059-2025, NI-11660-2025 y NI-12495-2025 del expediente administrativo, la empresa ***CABLE BRUNCA*** *indica su intención de ampliar la zona de cobertura autorizada a todo el territorio nacional. Según se detalla en su solicitud: ----------*

"… Conforme a lo autorizado en nuestro título habilitante (I0078-STT-AUT-01499-2020), nuestra empresa tiene la intención de ofrecer los mismos servicios en todas las provincias, cantones y distritos del país…" ----------

Según la información presentada la empresa ***CABLE BRUNCA*** *en el escrito NI-11660-2025 esta ampliación de cobertura se llevará a cabo mediante la utilización de la red de transporte de un tercer operador autorizado para brindar servicios mayoristas la cual interconectará los distintos nodos a ubicarse en distintas zonas del país. ----------*

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 la empresa ***CABLE BRUNCA*** *ha suministrado la información suficiente para corroborar las características técnicas de los equipos a utilizar para proveer los servicios. ----*

Lo anterior consta en los escritos con número de ingreso NI-11660-2025 y NI-12495-2025, donde de manera general, la empresa ***CABLE BRUNCA*** *presenta los datos técnicos de los equipos que pretende utilizar. ----------*

Los equipos de núcleo que la empresa ***CABLE BRUNCA*** *pretende utilizar para brindar los servicios son de la marca Mikrotik modelo CCR2116. Entre las principales características que poseen y que se extraen de las hojas del fabricante están las siguientes: ----------*

- *Enrutamiento para servicios de voz, datos y video. ----------*
- *Servicios MPLS, VLAN y Ethernet.----------*
- *Interfaces de conexión de hasta 10 Gbps. ----------*

Así mismo, los equipos de distribución que se pretenden utilizar para brindar los servicios mediante la tecnología FTTH son de la marca Huawei modelo SmartAX MA5683T, el cual soporta un ancho de banda de hasta 10 Gbps y hasta 256 conexiones de usuario final, según se indica en el documento de solicitud de ampliación NI-12495-2025. ---------- .

Por último, los equipos terminales que se pretenden utilizar para brindar el servicio solicitado son equipos de la marca Huawei modelo OptiXstar EG8147X6, los cuales soportan servicios de acceso de banda ancha de hasta 2.5 Gbps de velocidad.----------

En virtud de lo expuesto anteriormente, es criterio de esta dirección otorgar la ampliación del servicio autorizado a la empresa ***CABLE BRUNCA****, en razón al cumplimiento de este requisito técnico. ----------*

ii.Diagrama de red.

En relación con el diagrama de red propuesto para brindar los servicios de acceso a internet y televisión por suscripción en la modalidad IPTV, la empresa

CABLE BRUNCA *mediante escrito con número de ingreso NI-11660-2025, muestra un diagrama con la topología de red de acceso propuesta, así como la red de transporte que pretende utilizar para interconectar sus redes de acceso, según se muestra en las figuras 3 y 4 del presente informe.* ---------- .

Es criterio de esta Dirección 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 de la red de distribución y acceso. ----------

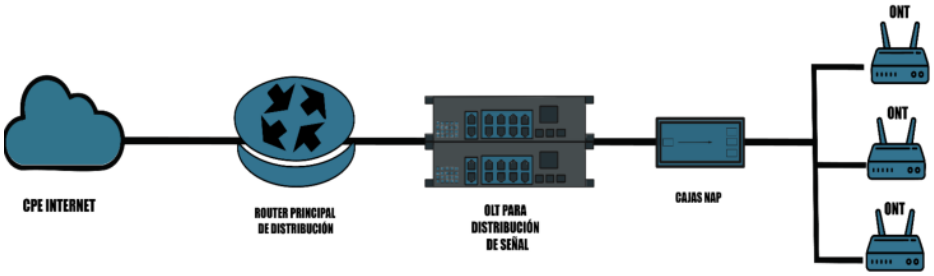


Figura 3*. Diagrama de red de acceso. Aportado por* ***CABLE BRUNCA****.*

Figura 4*. Diagrama de red de transporte. Aportado por* ***CABLE BRUNCA****.*

En virtud de lo expuesto en los apartados anteriores, se concluye que la información suministrada por ***CABLE BRUNCA*** *resulta suficiente para fundamentar esta sección técnica.* ----------

(…)”

XV. Que, una vez analizada la notificación de ampliación de servicios, se puede concluir que la solicitud de la empresa **CABLE BRUNCA,** se ajusta a requisitos establecidos por la Superintendencia de Telecomunicaciones para ampliar la cobertura geográfica a nivel nacional para los servicios de transferencia de datos en las modalidades de acceso a Internet y televisión por suscripción en la modalidad IPTV a través de redes alámbricas. ----------

XVI. Que, la empresa **CABLE BRUNCA**, posee las condiciones suficientes para iniciar el suministro de los servicios notificados, previo al cumplimiento de la reglamentación vigente conexa. ----------

XVII. Que, en consecuencia, este Consejo acoge la recomendación contenida en el Informe técnico jurídico 09038-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 23 de setiembre de 2025, para lo cual procede a ordenar que se inscriba en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la empresa **CABLE BRUNCA.**, ampliar la cobertura geográfica a nivel nacional para los servicios de transferencia de datos en las modalidades de acceso a Internet y televisión por suscripción en la modalidad IPTV a través de redes alámbricas.----------

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: ---

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

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 09038-SUTEL-DGM-2025 con fecha del 23 de setiembre de 2025 en el cual se recomienda inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones que la empresa **INVERSIONES BRUS MALIS LTDA.**, ampliar la cobertura geográfica a nivel nacional para los servicios de transferencia de datos en las modalidades de acceso a Internet y televisión por suscripción en la modalidad IPTV a través de redes alámbricas. ----------

2. Informar a la empresa **INVERSIONES BRUS MALIS LTDA.** 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 empresa **INVERSIONES BRUS MALIS LTDA.**, 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 empresa **INVERSIONES BRUS MALIS LTDA.**, 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 empresa **INVERSIONES BRUS MALIS LTDA.**, 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. ----------

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. ----------

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. 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[5]. ----------

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. ----------

[5] *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.*

w. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.----------

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:	**INVERSIONES BRUS MALIS LTDA.**
Cédula persona jurídica:	3-102-106068
Correo electrónico de contacto	cablebrunca@gmail.com
Título habilitante:	RCS-298-2020

Servicios de telecomunicaciones que tiene autorizados:	transferencia de datos en la modalidad de acceso a Internet y televisión por suscripción en la modalidad CATV
Tipo de ampliación:	ampliar las zonas de cobertura y brindar los servicios de transferencia de datos en las modalidades de acceso a Internet y televisión por suscripción en la modalidad IPTV a través de redes alámbricas a nivel nacional

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 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

4.3 Asignación de numeración de cobro revertido nacional 800 a favor del Instituto Costarricense de Electricidad.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta al Consejo el informe de solicitud de asignación de numeración de cobro revertido nacional 800 a favor del Instituto Costarricense de Electricidad. ----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 09102-SUTEL-DGM-2025, de fecha 24 de setiembre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Mercados expone al Consejo el tema. ----------

A continuación, el intercambio de impresiones: ---------- ----

*"**Federico Chacón:** El siguiente es la asignación de numeración de cobro revertido 800 en favor del ICE. ----------*

***Deryhan Muñoz:** Esta es una solicitud que se recibió el pasado 23 de setiembre, mediante oficio 263-736-2025 del Instituto Costarricense de Electricidad. ----------*

La Dirección General de Mercados rinde su criterio mediante el informe 09102-SUTEL-DGM-2025. ----------

Básicamente, el requerimiento del ICE es la asignación adicional de numeración para servicios de cobro revertido nacional, específicamente numeración 800, con el siguiente detalle: el número 800-2663724, sea 800-COMERCI, este es un número de cobro

revertido automático que está solicitando para su uso por parte del cliente Banco Popular y de Desarrollo Comunal. ----------

En este caso, también se ha valorado por parte de la Dirección General de Mercados el cumplimiento de todos los requisitos técnicos y jurídicos dispuestos en la resolución de asignación de numeración. ----------

La recomendación en este caso es asignar a favor del ICE la numeración 800-2663724, para uso comercial del Banco Popular y Desarrollo Comunal y realizar la inscripción de esta numeración en el Registro Nacional de las Telecomunicaciones. ----------

Federico Chacón: *Lo sometemos a votación y sería en firme ¿si están de acuerdo, doña Ana y don Carlos?"* ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 09102-SUTEL-DGM-2025, de fecha 24 de setiembre 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 016-056-2025

1. Dar por recibido el oficio 09102-SUTEL-DGM-2025, de fecha 24 de setiembre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo la solicitud de asignación de numeración de cobro revertido nacional 800 a favor del Instituto Costarricense de Electricidad.----------
2. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-231-2025

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

“ASIGNACION DE RECURSO NUMÉRICO 800s PARA EL SERVICIO DE COBRO REVERTIDO NACIONAL, A FAVOR DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD”

EXPEDIENTE I0053-STT-NUM-OT-00136-2011

RESULTANDO:

1. Que, el 23 de marzo de 2018, se publicó en el diario oficial la Gaceta, mediante Alcance Digital N°63 a la Gaceta N°55, el Decreto Ejecutivo N°40943-MICITT Plan Nacional de Numeración (en adelante: PNN), en el cual se adicionó la estructura del número para el servicio internacional de cobro revertido automático, numeración 800.

2. Que, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), mediante el Acuerdo N°027-074-2022, en la sesión ordinaria N°074-2022, celebrada el 03 de noviembre de 2022, dio por recibido y aprobó el oficio N°09174-SUTEL-DGC-2022, del 18 de octubre de 2022, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo los resultados de la evaluación de la sincronización de plataformas de tasación de telefonía móvil, fija e IP, así como solicitar a la Dirección General de Mercados que requiera a los operadores **la realización de pruebas previo a la asignación de nueva numeración para usuarios finales, a partir de lo dispuesto en la resolución RCS-222-2022**, “Procedimiento para la gestión y asignación de los recursos de numeración” publicada en el Diario Oficial La Gaceta, en el Alcance N°200 a la Gaceta N°180, del 22 de setiembre del 2022. (Lo resaltado no es del original).

3. Que, mediante oficio número 263-648-2025 (NI-11484-2025) recibido el 22 de agosto de 2025, el **ICE** remitió las pruebas de interoperabilidad numérica realizadas en el mes de mayo del 2025, visible en folios 25121 al 25124 del expediente administrativo.

4. Que, mediante el oficio número 263-736-2025 (NI-12760-2025) recibido el 23 de setiembre de 2025, por esta Superintendencia, el **ICE** presentó la siguiente solicitud de asignación adicional de numeración para servicios de cobro revertido nacional, numeración 800 con el siguiente detalle: ----------

5. Un (1) número para el servicio especial de cobro revertido nacional, numeración 800 a saber: 800-2663724 (800-COMERCI) para uso comercial de **BANCO POPULAR Y DESARROLLO COMUNAL**, visible en folios 25197 al 25205 del expediente administrativo. ----------

6. Que mediante el oficio 09102-SUTEL-DGM-2025 del 24 de setiembre del 2025, la Dirección General de Mercados rindió un informe mediante el cual acredita que, en este trámite, el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también de forma análoga, en el procedimiento de asignación de recurso numérico regulado por la SUTEL en la resolución administrativa RCS-222-2022; y emite su recomendación acerca de las solicitudes presentadas por el ICE. ----------

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

CONSIDERANDO:

I. Que conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, le corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración. ----------

II. Que el artículo 73 inciso j) de la Ley 7593 establece que el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. ----------

III. Que de conformidad con los artículos 3 y 20 del Decreto Ejecutivo 40943-MICITT, Plan Nacional de Numeración corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico. ----------

IV. Que mediante resolución administrativa número RCS-222-2022 "*PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RECUSOS DE NUMERACIÓN*" adoptada por unanimidad en la sesión ordinaria 61-2022, mediante el acuerdo 017-061-2022, celebrada el 01 de septiembre del 2022 de las 11:20 horas, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°180, Alcance N° 200 el día 22 de septiembre del 2022, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) dictó el procedimiento de gestión y solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración.----------

V. Que, para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el informe rendido por la Dirección General de Mercados mediante oficio 09102-SUTEL-DGM-2025 del 24 de setiembre del 2025, indica que, en las solicitudes, el ICE ha cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración, como también de forma análoga, en el procedimiento de asignación de recurso numérico regulado por la SUTEL en la resolución RCS-222-2022. El citado informe, que es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, indica en lo que interesa, lo siguiente: ----------

"(…)

2) ***Sobre la solicitud de numeración especial para la prestación del servicio de cobro revertido nacional a saber, número: 800-2663724.***

- *En el caso particular, el operador cuenta ya con la asignación de numeración 800 para el servicio de cobro revertido nacional. ----------*
- *Por la naturaleza de la solicitud y del recurso de numeración objeto de ésta, en estos casos, no se considera necesario acreditar que el operador ha llegado al 60% del uso de la numeración previamente asignada. Esto en vista de que este tipo de numeración, se solicitan uno a uno o algunos números específicos a la vez, pero no en bloques. ----------*
- *Se tiene que la citada solicitud se relaciona con la petición de un cliente comercial al ICE que pretende recibir el servicio de telecomunicaciones correspondiente de este operador, según lo dispuesto en el siguiente cuadro: ----------*

Servicio Especial	Número (7 Dígitos)	Número Comercial	Tipo	Cliente
800	2663724	800-COMERCI	Cobro Revertido automático	BANCO POPULAR Y DESARROLLO COMUNAL

- *Por consiguiente, al tener ya numeración asignada para los servicios de numeración 800's de cobro revertido nacional y habiéndose comprobado la interoperabilidad para dicho servicio, solo resulta necesario verificar la disponibilidad de la numeración solicitada 800-2663724, en el registro de numeración cuyo control está a cargo de la Dirección General de Mercados de la SUTEL. ----------*
- *Que el ICE, manifiesta el cumplimiento de las disposiciones de sincronización de sus plataformas según lo solicitado en el oficio 09823-SUTEL-SCS-2022, con fecha del 20 de diciembre del 2022, por medio del acuerdo N°027-005-2022 y en*

la resolución administrativa RCS-222-2022, en cuanto a que todos sus equipos se encuentran sincronizados con la señal que brinda el reloj de plataforma de referencia de tiempo que administra la ULM (Unidad de Laboratorios Metrológicos) del ICE. ----------

- *De la revisión realizada se tiene que la numeración solicitada 800-2663724, se encuentra disponible, por lo que habiéndose acreditado el cumplimiento de los requisitos que el procedimiento de asignación exige, según lo que consta en el primer apartado de este informe, se recomienda efectuar la asignación del recurso numérico anteriormente indicado. ----------*

IV. Conclusiones y Recomendaciones:

- *De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, se recomienda asignar a favor del Instituto Costarricense de Electricidad la siguiente numeración, conforme lo solicitado en el oficio 263-736-2025 (NI-12760-2025), así como realizar su inscripción al Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT). --------*

Servicio Especial	*Número (7 Dígitos)*	*Número Comercial*	*Tipo*	*Cliente*
800	*2663724*	*800-COMERCI*	*Cobro Revertido automático*	*BANCO POPULAR Y DESARROLLO COMUNAL*

(…)”

VI. Que la SUTEL debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe de garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de

la numeración asignada previamente, tanto para redes de telefonía básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP. ----------

VII. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es asignar el recurso de numeración al ICE, acogiendo al efecto la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de esta SUTEL. ----------

VIII. Que de igual forma, el Consejo coincide con la Dirección General de Mercados en cuanto a la solicitud de evitar la publicación de la columna denominada "# Registro Numeración" respecto a la información que aporta el ICE, por lo que se acoge el informe de dicha Dirección General igualmente en este extremo, ante el riesgo que existe de un uso inapropiado de la plataforma de los números 800, con lo cual se dispone no publicar dicha columna de la tabla que se adjunta en el Anexo 1 del oficio 263-736-2025 (NI-12760-2025) del expediente administrativo del ICE. ----------

POR TANTO,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Asignar al Instituto Costarricense de Electricidad, cédula de persona jurídica 4-000042139, la siguiente numeración: ----------

Servicio Especial	Número (7 Dígitos)	Número Comercial	Tipo	Cliente
800	2663724	800-COMERCI	Cobro Revertido automático	BANCO POPULAR Y DESARROLLO COMUNAL

2. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que: ----------

a. Debe asegurar y garantizar la interoperabilidad de los servicios y toda la numeración asignada por la Sutel, en cumplimiento de lo establecido por el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, el Plan Nacional de Numeración, el Procedimiento de Asignación de Numeración establecido por la Sutel y las recomendaciones establecidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones. ----------

b. Debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. ----------

c. Deberá entregar un reporte semestral utilizando el formato y cumpliendo con los plazos establecidos por la Sutel en la resolución RCS-222-2022 de la utilización de todos los códigos numéricos asignados, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración. ----------

d. Deberá permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias, de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las condiciones y términos de su título habilitante. ----------

e. Deberá poner a disposición de la Sutel la información y los registros detallados de llamadas (CDRs) requeridos para verificar la interoperabilidad, con la frecuencia y plazo solicitado por la Sutel, ya que de conformidad con el artículo 21 del Plan Nacional de Numeración, la Sutel podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados al Instituto Costarricense de Electricidad, con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la Sutel y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido. Para estos efectos, el ICE

debe asegurar la naturaleza demanial y universal de los recursos numéricos asignados y en razón de ello deberán permitir irrestrictamente la accesibilidad e interoperabilidad total a los demás operadores y proveedores que cuenten con recursos de numeración asignados por la Sute, por cuanto el recurso numérico asignado está sujeto al cumplimiento de las condiciones dispuestas en el artículo 16 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de las Telecomunicaciones que indica que los clientes y usuarios tendrán derecho a acceder en iguales condiciones a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores o proveedores interconectados; y lo dispuesto en el artículo 8 del mismo reglamento que indica que todo servicio será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones. ----------

f. De conformidad con el acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio del 2012, de comprobarse el incumplimiento de las disposiciones anteriores, se procederá recuperar del recurso numérico y/o con la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642. ----------

3. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor del Instituto Costarricense de Electricidad, en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, en el plazo de 15 días naturales, según lo establecido en el artículo 11 del Reglamento del Registro Nacional de Telecomunicaciones, y quedar disponible en la página electrónica de la SUTEL, según artículo 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones. ----------

4. Notificar esta resolución a todos los operadores con numeración asignada, con el propósito de que se configuren las rutas necesarias que aseguren la

interoperabilidad de la numeración asignada en esta resolución en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. ----------

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

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

4.4 Inscripción de la segunda adenda al contrato OUC entre LIBERTY y el Instituto Costarricense de Electricidad.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta al Consejo el informe de la inscripción de la segunda adenda al contrato OUC entre LIBERTY – Instituto Costarricense de Electricidad. ----------

Al respecto, se conoce el oficio 09123-SUTEL-DGM-2025, de fecha 24 de setiembre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Mercados expone el tema. ----------

A continuación, el intercambio de impresiones: ----------

"Federico Chacón: *El siguiente punto, tenemos una inscripción de la segunda adenda del contrato entre LIBERTY y el ICE.* ----------

Deryhan Muñoz*: Esta es una solicitud que se presentó por parte de Liberty y el ICE el pasado 25 de marzo, mediante ingreso número NI 03895-2025, es la segunda adenda al contrato de uso compartido entre ambas partes.* ----------

La adenda básicamente es un ajuste que realizan las partes a las disposiciones de un contrato que tenían suscrito, que es bastante antiguo, fue un contrato que se suscribió originalmente entre Cabletica y el ICE y por tanto, tenía una serie de disposiciones que las partes consideraron pertinente ajustar a la oferta de uso compartido que le fue aprobada por parte de SUTEL al ICE en el año 2023. ----------

En el marco de esa circunstancia, conviene referirse a 2 aspectos específicos de los ajustes que plantea la adenda, uno es relativo al anexo B, donde se está incorporando la regulación de las responsabilidades de las partes respecto a la administración y manejo de redes ociosas o elementos subutilizados de infraestructura.----------

También lo relativo a las condiciones para el uso de ductos y canalizaciones por parte de LIBERTY y finalmente, las obligaciones de LIBERTY de identificación de los elementos de red que utilice sobre la infraestructura de soporte del ICE. ----------

Conviene referirse al anexo C, que es el que incluye todo lo referente al establecimiento de los cargos que van a cobrarse en materia de acceso, estos cargos se establecen en ₡8.591 colones por poste de madera, ₡8.112 por poste de concreto y ₡8.813 por poste de metal y los mismos como indiqué, son consistentes con los establecidos por la SUTEL en la oferta de uso compartido del ICE. ----------

Al versar el contenido de esta adenda sobre poder acoplar el contrato suscrito ante ambas partes a un documento de referencia, previamente validado y autorizado por la SUTEL, pues el análisis que lleva a cabo la Dirección General de Mercados es que, efectivamente, el contenido de la adenda cumple con las disposiciones legales, al referirse a un instrumento de referencia que ya fue aprobado en su momento por este Consejo y por tanto, lo que correspondería es su inscripción en el Registro Nacional de las Telecomunicaciones. ----------

En el marco de esto, la recomendación es otorgar el aval y ordenar la inscripción en el RNT del contrato titulado "Segunda Adenda al Contrato de Servicios de Uso Compartido de Infraestructura para Redes Públicas de Telecomunicaciones, entre el Instituto Costarricense de Electricidad y Liberty Servicios Fijos LY, S. A".----------

Federico Chacón: *¿Doña Ana y don Carlos lo sometemos a votación? De acuerdo, en firme". ----------*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 09123-SUTEL-DGM-2025, de fecha 24 de setiembre del 2025 y la explicación de 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 017-056-2025

1. Dar por recibido el oficio 09123-SUTEL-DGM-2025, de fecha 24 de setiembre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el informe de la inscripción de la segunda adenda al contrato OUC entre LIBERTY – Instituto Costarricense de Electricidad. ----------
2. Aprobar la siguiente resolución: ------ ----------

RCS-232-2025

"INFORME TÉCNICO JURÍDICO SOBRE INSCRIPCIÓN DE LA SEGUNDA ADENDA AL CONTRATO DE SERVICIOS DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PARA REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD Y LIBERTY SERVICIOS FIJOS LY, S.A."

EXPEDIENTE: L0155-STT-INT-01371-2025

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

ANTECEDENTES:

1. Que, mediante oficio número 6550-SUTEL-SCS-2016, el secretario del Consejo de la SUTEL comunicó el acuerdo 014-048-2016, correspondiente a la sesión ordinaria 048-2016, celebrada el 31 de agosto del 2016, de las 11:40, la resolución administrativa RCS-178-2016 "*SE DICTA ORDEN DE ACCESO Y SE FIJAN PRECIOS DE USO COMPARTIDO DEL RECURSO DE POSTERÍA ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD Y TELEVISORA DE COSTA RICA, S.A (ICE)".* (Folios 235 al 256 del expediente administrativo T0062-STT-INT-00590-2015).---------- ----------

2. Que mediante oficio número 9927-SUTEL-SCS-2017, el secretario del Consejo de la SUTEL comunicó el acuerdo 023-084-2017 de las 14:00 horas, correspondiente a la sesión ordinaria 048-2017, celebrada el 29 de noviembre del 2017, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, aprobó la resolución administrativa RCS-307-2017 "*APROBACIÓN E INSCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA Y SU ADENDA ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD Y TELEVISORA DE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA*". (Folios 325 al 335 del expediente administrativo T0062-STT-INT-00590-2015). ---------- ----------

3. Que, mediante correo electrónico del 25 de marzo del 2025 (NI-03895-2025), suscrito por la señora María Jimenez Castillo del **ICE**; que las empresas **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.** en adelante **ICE** y **LIBERTY SERVICIOS FIJOS LY S.A.** en adelante **LYSF,** remitieron la segunda adenda al contrato entre partes denominado "*(…)* ***SEGUNDA ADENDA AL CONTRATO DE SERVICIOS DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PARA REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD Y LIBERTY SERVICIOS FIJOS LY, S.A.*****"** (mayúscula corresponde

al original), para su inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones (en adelante **RNT**) conforme lo dispuesto en el artículo 60, Ley N°8642. (Folios 356 al 439 del expediente administrativo T0062-STT-INT-00590-2015). ----------

4. Que mediante oficio LY-Reg0100-2025, de fecha del 28 de abril del 2025 (NI-05298-2025), el señor Donato Rivas Garro, en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma de la empresa **LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A**, (en adelante **LTCR**) con número de cédula jurídica 3-101-610198, indicó que inscribió en el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional, en fecha del 08 de abril del 2025, la fusión por absorción entre las empresas **LYSF** número de cédula jurídica 3-101-747406 y **LTCR**, prevaleciendo esta última, en cual solicitó al **RNT** actualizar la información que corresponda. ----------

5. Que mediante oficio número 08387-SUTEL-DGM-2025 del 03 de septiembre de 2025, la DGM, realizó una prevención a las partes a razón del cumplimiento de las disposiciones legales en razón a lo dispuesto en los artículos 46 y 49 del Reglamento sobre uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones en adelante **RUCIRP**. (Folios 4 al 6 del del expediente administrativo L0155-STT-INT-01371-2025).---------- ----------

6. Que mediante oficio LY-Reg0235-2025, de fecha del 18 de septiembre del 2025 (NI-12562-2025), el señor Donato Rivas Garro, en su condición de Gerente de Regulación de la empresa **LTCR**, atiende la prevención del oficio número 08387-SUTEL-DGM-2025. (Folios 10 al 18 del del expediente administrativo L0155-STT-INT-01371-2025).

7. Que mediante oficio 9183-09-18 de fecha del 18 de septiembre del 2025 (NI-12597-2025), María Jiménez Castillo, en su condición de coordinadora de infraestructura del **ICE**, procede a dar respuesta a la prevención del oficio número 08387-SUTEL-DGM-2025. (Folios 19 al 21 del del expediente administrativo L0155-STT-INT-01371-2025).

8. Que, mediante oficio número 09123-SUTEL-DGM-2025 del 24 de setiembre de 2025, la Dirección General de Mercados (**DGM**) rindió informe técnico jurídico respecto al análisis realizado al contrato de uso compartido**.** ----------

9. Que, se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución. -- ----------

CONSIDERANDO:

PRIMERO: DE LA COMPETENCIA DE SUTEL PARA AJUSTAR Y APROBAR EL CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE USO COMPARTIDO.

I. Que el artículo 60 incisos f) y h) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, indica que corresponde a la SUTEL, asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores o proveedores, así como la interoperabilidad entre redes y servicios de estos. ----------

II. Que el artículo 59 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley N° 8642, y el artículo 3 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones (RAIRT), de manera clara establecen que la SUTEL deberá asegurar que el acceso e interconexión sean provistos en forma oportuna y en términos y condiciones no discriminatorias, razonables, transparentes, proporcionadas al uso pretendido y que no impliquen más de lo necesario para la buena operación del servicio previsto. ---------- ----------

III. Que el artículo 77 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, señala lo siguiente en relación con los derechos de paso y el uso conjunto de las infraestructuras físicas: ----------

> ***"La SUTEL garantizará el derecho de los operadores al uso conjunto o compartido de las canalizaciones, los ductos, los postes, las torres, las estaciones y las demás instalaciones requeridas para la instalación y operación de***

***las redes públicas de telecomunicaciones**, así como para la provisión de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, además, la colocalización de equipos. ----------*

El uso conjunto o compartido de infraestructuras y la colocalización serán regulados en forma transparente, objetiva, equitativa y no discriminatoria, de modo que se aseguren la competencia efectiva, la optimización y el aprovechamiento de los recursos. ----------

Las condiciones del uso conjunto o compartido de instalaciones y la colocalización, serán establecidas de común acuerdo por los operadores, de conformidad con esta Ley, los reglamentos, los planes técnicos y las demás disposiciones emitidas por la SUTEL, según corresponda.

La SUTEL podrá intervenir, de oficio o a petición de parte, para resolver las diferencias o controversias que se presenten. El uso conjunto o compartido de estas instalaciones y la colocalización, tendrán en cuenta condiciones de factibilidad económica y técnica; además, estará sujeto a un pago a favor del titular, el cual deberá considerar una utilidad en términos reales, no menor que la media de la industria nacional o internacional; en este último caso, con mercados comparables." Lo remarcado no es del original ---------- ----

IV. Que, en este contexto, y según lo señala además el artículo 52 de la Ley N°8642, la SUTEL debe, entre otros, promover el principio de competencia en el mercado nacional de telecomunicaciones, garantizar el acceso de los operadores y proveedores al mercado de las telecomunicaciones en condiciones razonables y no

discriminatorias, y evitar los abusos y las prácticas monopolísticas por parte de operadores o proveedores en el mercado. ----------

V. Que, en materia de contratos de uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones, el Reglamento sobre uso compartido de infraestructura para el soporte de redes de telecomunicaciones (RUCIRP) vigente (Publicado en el Alcance No. 270 del 13 de noviembre de 2017) establece en su artículo 39 y 45 lo siguiente. ----------

> *"Los propietarios o administradores con capacidad suficiente para ello, de recursos escasos y los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, convendrán entre sí las condiciones a partir de las cuales se dará el uso compartido, fijando las obligaciones y demás condiciones legales, técnicas y económicas que regirán el mismo. Los contratos suscritos deberán cumplir con las disposiciones de la Ley 7593, Ley 8642, este reglamento, planes técnicos y demás disposiciones aplicables o que se dicten al efecto, además de que deberán tener plena sujeción a la normativa de defensa de la competencia."* ----------
>
> *El artículo 45 define lo siguiente:* ----------
>
> *"Una vez remitido el contrato de uso compartido por las partes y publicado el correspondiente edicto en el Diario Oficial La Gaceta, la SUTEL dispondrá de un plazo de 20 días para proceder con la revisión de contenido de forma y fondo del contrato. La SUTEL podrá ajustarlo de conformidad con lo previsto en la Ley 8642 y el presente reglamento. Una vez revisado, la SUTEL notificará a las partes las modificaciones, adiciones, o eliminación de cláusulas que deban realizarse. Las partes contarán con un plazo de 10 días hábiles para remitir mediante adenda los cambios solicitados.* ----------

La SUTEL podrá exigir la modificación de un contrato de uso compartido cuando su contenido no respete los principios, pautas u obligaciones establecidos por la legislación y reglamentación vigente.----------
En todo caso, la SUTEL podrá modificar las cláusulas que considere necesarias, para ajustar el acuerdo a lo previsto en el marco normativo vigente."----------

VI. Que, en este sentido, corresponde a la SUTEL, en cumplimiento de su función pública, examinar aquellas secciones o cláusulas pactadas por las partes con el fin de determinar cuáles requieren ser ampliadas, modificadas o eliminadas, cuando resulten contrarias al ordenamiento jurídico vigente. ----------

VII. Que, para efectos de valorar y analizar el contenido de un respectivo contrato de uso compartido, esta Superintendencia reconoce que, en esta materia, rige el *principio de libre negociación* entre las partes. No obstante, el contenido de los acuerdos y el contrato respectivo se encuentra limitado a la moral, al orden público y a la ley. En este sentido, las partes deben respetar y cumplir la ley y su desarrollo normativo, tanto las normas referidas específicamente a las telecomunicaciones, como aquellas normas tendientes a promover la libre y sana competencia en el mercado. ----------

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

a. *Que en materia de uso compartido rige el principio de libre negociación entre las partes. Por lo tanto la intervención de la SUTEL en esta materia se rige por el principio de intervención mínima, lo que supone que su participación debe ser lo menos invasiva del principio de autonomía de voluntad consagrado en la legislación de telecomunicaciones. ---------- ---------*

b. Que no obstante, la libre autonomía de las partes encuentra sus límites en la normativa vigente. ----------

Como se desprende de las normas citas con anterioridad Sutel ostenta competencia suficiente la cual es dada por el ordenamiento jurídico vigente en la materia del régimen acceso y de uso compartido de estructura de telecomunicaciones. -----

SEGUNDO: SOBRE LA II ADENDA AL CONTRATO DE USO COMPARTIDO REMITIDO POR LAS PARTES.

I. Mediante oficio número 09123-SUTEL-DGM-2025 del 24 de setiembre de 2025, la Dirección General de Mercados emitió su informe, el cual en lo que interesa indica lo siguiente: ----------

"(…)

C. SOBRE LA SEGUNDA ADENDA AL CONTRATO DE USO COMPARTIDO REMITIDO POR LAS PARTES.

Como se indicó en el apartado anterior, el propietario de la infraestructura, en conjunto con los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, son responsables de establecer las condiciones para garantizar el uso conjunto o compartido de las infraestructuras físicas que soportan las redes públicas de telecomunicaciones. Para ello, deben cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias, los planes técnicos y las demás directrices emitidas por la SUTEL, según corresponda. ----------

Adicionalmente, la SUTEL puede sugerir modificaciones a los contratos de uso compartido de infraestructura si estos no respetan los principios rectores establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, o cuando sea necesario para garantizar el uso compartido de las infraestructuras físicas que

soportan las redes públicas de telecomunicaciones, o bien, para ajustar el contenido a la legislación vigente. ----------

*En este caso en concreto, la **DGM** revisó la segunda adenda al contrato de uso compartido suscrito por el **ICE** y **LTCR**, y determinó que la adenda introduce modificaciones integrales al contrato marco entre las partes. Los aspectos de mayor relevancia para esta Dirección se describen a continuación: ----------*

*Se fijaron los cargos anuales por el alquiler de espacio en postes acordados por las partes fueron fijados en **₡8591,00 por poste de madera, ₡8.112,00 por poste de concreto y ₡8.813,00 por poste de metal**. ----------*

*Señalados en el **Anexo C CONDICIONES ECONÓMICAS**, según se detalla a continuación: ----------*

"(…)

I PRECIOS Y CONDICIONES,

1.PRECIOS DE ARRENDAMIENTO DE LOS SERVICIOS

1.1 Alquiler de espacio en postes. ----------

Monto Anual en colones CR ₡

Servicio	***CMR/1***
Espacio en postes de madera	*₡8591,00*
Espacio en postes de concreto	*₡8112,00*
Espacio en postes de metal	*₡8813,00*

1/ Precio por poste por un espacio de 15 centímetros (01 herraje)

1.2 Alquiler de espacio en ductos/canalizaciones

Monto en dólares US $

Servicio	*CMR*	
	Ducto	*Subducto*
Alquiler de espacio cámaras	*$ 46,66*	*$ 14,89*
Alquiler de espacio en arquetas	*$ 29,18*	*$ 9,73*
Alquiler de espacio en canalización	*$ 0,98*	*$ 0,33*
Alquiler de salida a poste	*$ 5,33*	*$ 1,78*

1/CMR se establece por metro lineal

2/CMR por ducto completo

3/CMR por subducto

2. CARGOS POR HORA TÉCNICA DE SERVICIOS

2.1. En general, la utilización de especialistas técnicos del ICE para labores de supervisión, estudios de factibilidad y otros, se tasarán a razón de USD $50,92 la hora técnica utilizada. ----------

(…)"

El Anexo B —GENERALIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PARA REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES— incluye, en su primera sección (acápite II), los requisitos para el uso compartido de espacio en postes. En virtud de dichas cláusulas, ***LTCR*** *queda autorizada a instalar su red y los*

equipos necesarios para el despliegue y aprovisionamiento de sus servicios sobre la infraestructura del ***ICE****.* ----------

En el mismo anexo se regulan las responsabilidades de las partes respecto de la administración y manejo de redes ociosas o elementos subutilizados en la infraestructura del ***ICE*** *(capítulos IV, V y VI: remoción, renovación y facilidades adicionales para la provisión de servicios). Asimismo, la sección segunda establece las condiciones para el uso de ductos y canalizaciones de propiedad del* ***ICE****, así como los procedimientos de instalación y remoción de elementos de redes de telecomunicaciones (acápites II, III y IV).* ----------

La sección tercera establece la obligación de ***LTCR*** *de identificar los elementos de las redes instaladas en postes, ductos y/o canalizaciones.*----

Con base en la revisión, la SUTEL determinó que el contenido económico, legal y técnico de la adenda se ajusta a la normativa vigente y es consistente con otros contratos de uso compartido suscritos con operadores en condiciones similares, los cuales han sido revisados, aprobados e inscritos por esta Superintendencia. Por tanto, la adenda objeto de este informe cumple con las disposiciones técnicas, económicas y legales señaladas por la normativa que tutela estas actuaciones y procede su inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. ----------

D. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Una vez revisada la SEGUNDA ADENDA "(…) ***SEGUNDA ADENDA AL CONTRATO DE SERVICIOS DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PARA REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD Y LIBERTY SERVICIOS FIJOS LY, S.A.*** *(…)" (mayúscula corresponde al original), suscrita por el* ***ICE*** *y actualmente* ***LIBERTY***

> ***TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A.**, se garantiza la conformidad del texto contractual con la normativa vigente, en particular respecto al cumplimiento del Reglamento sobre el Uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones. ---*
>
> *Por lo tanto, en cumplimiento de lo que sostiene el artículo 80 inciso e) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, artículo 46 del Reglamento sobre el Uso compartido de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones se recomienda al Consejo de la Sutel otorgar el aval y ordenar la inscripción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, del contrato titulado "**SEGUNDA ADENDA AL CONTRATO DE SERVICIOS DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PARA REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD Y LIBERTY SERVICIOS FIJOS LY, S.A.**" (mayúscula corresponde al original). ----------*
>
> *La empresa **LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A.**, asume todas las obligaciones previas y actuales, incluidas las derivadas de facturas emitidas a nombre de **LIBERTY SERVICIOS FIJOS LY, S.A.**; dichas obligaciones permanecen vigentes y se trasladan a la nueva entidad.----------*
>
> *(…)"*

II. Que, de conformidad con los anteriores resultandos y considerandos, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones, manifiesta que lo procedente es acoger la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de SUTEL, ya que la misma se acoge al ordenamiento jurídico vigente.---------- ---------

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:

PRIMERO: ACOGER en su totalidad el informe técnico jurídico número 09123-SUTEL-DGM-2025 del 24 de setiembre de 2025. ----------

SEGUNDO: INDICAR a la empresa **LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A.**, que asume todas las obligaciones previas y actuales, incluidas las derivadas de facturas emitidas a nombre de **LIBERTY SERVICIOS FIJOS LY, S.A**.; dichas obligaciones permanecen vigentes y se trasladan a la nueva entidad conforme lo dispuesto en la relación contractual entre las partes. ----------

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

Datos	**Detalle**
Denominación social:	**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD. y LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A.**
Cédula jurídica:	4-000-042139 / 3-101-610198
Título del acuerdo:	***SEGUNDA ADENDA AL CONTRATO DE SERVICIOS DE USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA PARA REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES ENTRE EL***

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD Y LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A.
Fecha de suscripción:	Contrato con fecha del 25 de marzo de 2025.
Plazo y fecha de validez:	Se modifica la integralidad del contrato de OUC suscrito entre Partes
Precios y servicios:	Se ajustan los precios conforme al ANEXO C, "*Precios y Condiciones*"
Número y fecha del acuerdo del Consejo mediante el cual se inscribe la adenda al contrato:	RCS-232-2025
Número y fecha de publicación del contrato en la Gaceta de conformidad con RUCIRP:	Diario Oficial La Gaceta N°192 del 18 de octubre del 2023
Número de expediente:	L0155-STT-INT-01372-2025

CUARTO: INDICAR a las partes que de conformidad con el artículo 154 del Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, los operadores están obligados a comunicar a la SUTEL las modificaciones que se produzcan respecto de los datos inscritos y a aportar la documentación que lo acredite fehacientemente. Las partes deben 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. ----------

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

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

4.5 Informe de confidencial sobre piezas del expediente en el marco de revisión de la OIR de la empresa Claro CR Telecomunicaciones.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta al Consejo el informe confidencial sobre piezas del expediente en el marco de revisión de la Oferta de Interconexión por Referencia (OIR) de la empresa Claro CR Telecomunicaciones.---------

Al respecto, se conoce el oficio 09124-SUTEL-DGM-2025, de fecha 24 de setiembre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Mercados expone el tema indicado.-------

A continuación, el intercambio de impresiones: ----------

*"**Federico Chacón:** Tenemos el punto sobre el informe de confidencial sobre piezas del expediente en el marco de la revisión de la OIR de Claro.----------*

***Deryhan Muñoz:** Claro, en el marco del proceso de revisión de la Oferta de Interconexión por Referencia, ha venido aportando una serie de información a la Dirección General de Mercados, en específico el pasado 06 de junio, mediante el oficio RI-0238-2025 aportó una serie de información que solicitó que fuera declarada como confidencial.----------*

En este marco, la Dirección General de Mercados mediante su informe 09124-SUTEL-DGM-2025, le rinde el Consejo de SUTEL su análisis sobre esta solicitud de confidencialidad. ----------

En específico, la petición expresa que hace Claro es la siguiente, con relación a los insumos necesarios para definir los cargos de acceso de interconexión adjunto un Excel con el modelo de costos Top Down, en el cual aparecen en la 1.4.5 y figuran una serie de tarifas para los servicios ofrecidos en el marco de la Oferta de Interconexión por Referencia (OIR) e indica que dado que la información que se suministra es muy sensible para su representada, solicita que esta sea declarada como confidencial.----------

La Dirección analizó la información que aportó Claro en este oficio y verifica que efectivamente, se trata de información que por sus características cumple con los requisitos para ser declarada confidencial, según las disposiciones del artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, diversos criterios emitidos por la Procuraduría General de la República en materia de confidencialidad y la propia resolución, -eso tiene un error, perdón, es 118 del año 2022-, donde se establecieron lineamientos en materia de confidencialidad para una serie de información, entre ellas información de naturaleza financiera que fuera referida por los operadores.----------

En específico, el escrito de Claro contiene una serie de información donde tiene esta un carácter financiero, contable, técnico y comercial, entre otros, detalla ingresos por operaciones, ingresos financieros, costos por naturaleza, capital de trabajo, revalorización, conciliación entre la contabilidad financiera y contabilidad regulatoria, matrices de asignación de costos, etcétera. ----------

Como se ve, es información que por su carácter tiene un valor estratégico para la empresa, que su conocimiento no es necesario por parte de terceros y que a su vez, el conocimiento por parte de otros podría dañar a la empresa. ----------

En virtud de estas circunstancias, la recomendación de la Dirección es declarar como confidencial por un período de 3 años la información presentada por Claro en el oficio ya mencionado, así como los documentos electrónicos adjuntos a dicho oficio, todos los cuales constan el expediente de interconexión -1388-2024. ----------

Federico Chacón: *Lo sometemos a votación ¿doña Ana y don Carlos? En firme.* ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 09124-SUTEL-DGM-2025, de fecha 24 de setiembre del 2025 y la explicación de 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 018-056-2025

1. Dar por recibido el 09124-SUTEL-DGM-2025, de fecha 24 de setiembre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el informe confidencial sobre piezas del expediente en el marco de revisión de la OIR de la empresa Claro CR Telecomunicaciones. ----------
2. Aprobar la siguiente resolución:

RCS-233-2025

“DECLARATORIA DE CONFIDENCIALIDAD EN EL EXPEDIENTE DONDE SE CUSTODIA INFORMACIÓN COMERCIAL, FINANCIERA Y CONTABLE BRINDADA POR CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. CONTENIDA EN EL OFICIO RI-0238-2025 (NI-07647-2025) DE LA OFERTA DE INTERCONEXIÓN POR REFERENCIA”

EXPEDIENTE C0262-STT-INT-01388-2024

RESULTANDO:

1. Que en fecha 22 de agosto de 2024 (NI-11156-2024), la empresa **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A** (en adelante CLARO), remitió a la SUTEL, *"La oferta de Interconexión por Referencia (OR) con las modificaciones correspondientes a las tarifas del periodo 2025, aprobadas por la Sutel mediante la resolución RCS-262-2022*. (Folios 03 al 107). ----------
2. Que mediante oficio número 02610-SUTEL-DGM-2025 del 26 de marzo de 2025, se notificó a CLARO, una prevención a la revisión preliminar para la admisibilidad de la OR, para que, aportaran, modificaran y aclararan ciertos puntos técnicos y jurídicos dentro de la oferta presentada por ellos. (Folios 108 al 111). ----------
3. Que por medio de correo electrónico del 24 de abril de 2025 (NI-05163-2025) CLARO, remitió a la Dirección General de Mercados (DGM), su oficio número RI-0161-2025 del 24 de abril de 2025, mediante el cual brindó respuesta parcial al oficio de prevención número 02610-SUTEL-DGM-2025 (Folios 112 al 117). ----------
4. Que mediante oficio número 04028-SUTEL-DGM-2025 del 12 de mayo de 2025, se notificó a CLARO, una prevención en la cual se reiteró la solicitud de información en relación con el contenido de la Oferta de Referencia presentada por medio del oficio RI-0870-2024 referente a los SMS y su precio de interconexión como el tema del desglose de precios y los cargos referentes al acceso e interconexión. (Folios 118 al 124). ---------- ----------
5. Que por medio de correo electrónico del 28 de mayo de 2025 (NI-07053-2025) CLARO, remitió a la DGM su oficio número RI-0221-2025 de esa misma fecha, mediante el cual solicitan una prórroga de al menos 10 días hábiles para entregar la información pendiente en el proceso de la OR, ya se encuentran recopilando la misma. (Folios 125 al 126). -------- ----------
6. Que, mediante oficio número 04774-SUTEL-DGM-2025 del 30 de mayo de 2025, la DGM le otorga a CLARO una prórroga de 5 días hábiles para que entregue la información pendiente del oficio 04028-SUTEL-DGM-2025. (Folios 127 al 129). -----

7. Que por medio de correo electrónico del 06 de junio de 2025 (NI-07647-2025) CLARO, remitió a la Dirección General de Mercados (DGM), su oficio número RI-0238-2025 del 06 de junio de 2025, mediante el cual brindó respuesta al oficio número 04028-SUTEL-DGM-2025 y además solicita la confidencialidad sobre la información que este aportó por medio del Anexo y adjunto y denominado "*Claro CR-Anexos Diciembre 2023*" Dicho anexo se compone de las siguientes hojas de cálculo: Planes de Cuentas; Anexo A —Matriz de Servicios—; Anexo B —Contabilidad—; y Anexo C —Distribución—,que contine información relativa a ingresos por operaciones, ingresos financieros, costos por naturaleza, datos de inmovilización inmateriales, costos por operación, costos financieros, capital de trabajo, ajustes relativos a la revaloración, costos por centros de actividad, costos por centros de actividad componentes de red, redes de acceso, trasmisión, conmutación y núcleo, cuentas contables, servicios de transferencias de datos a través de redes móviles, contabilidad financiera y regulatoria, Conciliación entre la contabilidad financiera y la Contabilidad Regulatoria, Matriz de asignación de cuentas de ingresos de la contabilidad financiera a ingresos reflejados, Matriz de asignación de costos de la contabilidad financiera a cuentas de costos reflejados, Matriz de asignación de costos por naturaleza a centros de actividad, Matriz de asignación de ingresos reflejados a servicios (Minorista), Matriz de asignación de ingresos reflejados a servicios (Mayorista), Matriz de asignación de costos por centros de actividad a servicios mayoristas, Matriz de asignación de costos por centros de actividad a servicios minoristas, Precios de transferencia, Detalle del origen de costos e ingresos por servicio minorista, Detalle del origen de costos e ingresos por servicio mayorista, Ingresos y costos totales por servicio, Ingresos y costos unitarios por servicio, Costos asociados al capital (costos calculados) de los activos, Vidas útiles, Amortizaciones y Costo de Capital por activo (Costos Históricos), Valor bruto por categorías de

activos, Amortización anual por categorías de activos, Valor neto por categorías de activos y Actividad inversora (y desinversora) por activo. (Folios 130 al 132) ----------

8. Qué mediante el oficio número 09124-SUTEL-DGM-2025 de fecha 24 de septiembre del 2025, la Dirección General de Mercados rindió el informe sobre la confidencialidad del expediente administrativo C0262-STT-INT-01388-2024. ---------

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

CONSIDERANDO:

I. SOBRE LA SOLICITUD PLANTEADA.

1. NATURALEZA DE LA SOLICITUD:

La empresa **CLARO**, entregó a la Sutel, 22 de agosto de 2024 (NI-11156-2024) "La oferta de Interconexión por Referencia, a su vez, por medio del oficio RI-0238-2025 (NI-07647-2025) del 06 de junio de 2025, recibido en esta Superintendencia en esa misma fecha, CLARO manifestó que**,** " (..) *Con relación a los insumos necesarios para definir los cargos de acceso e interconexión, adjunto encontrarán un Excel con el modelo de costos Top Down, el cual aparece en la hoja 1.4.5, y en el cual figuran las tarifas para los servicios ofrecidos en la OIR. Dado que la información que se suministra es muy sensible para mi representada, solicito que la misma sea declarada confidencial(..)"*, Como se pude apreciar solicitó la confidencialidad sobre dicho anexo presentado en formato Excel por cuanto consideran sensible la información brindada. -

2. INFORMACIÓN PRESENTADA POR EL SOLICITANTE:

La información que Claro presenta nos enuncia la actividad ordinaria de la empresa desde un enfoque financiero, contable, técnico y comercial donde se detalla lo siguiente: Anexo y adjunto y denominado "Claro CR- Anexos Diciembre 2023" el cual se divide en: Planes de Cuentas, Anexo A Matriz de Servicios, Anexo B Contabilidad y Anexo C distribución que contine información referente a ingresos por operaciones,

ingresos financieros, costos por naturaleza, inmovilización inmateriales, inmovilización materiales, costos por operación, costos financieros, capital de trabajo, ajustes relativos a la revaloración, costos por centros de actividad, centros de actividad componentes de red, rede de acceso, trasmisión, conmutación y núcleo, cuentas contables, servicios de transferencias de datos a través de redes móviles, contabilidad financiera y regulatoria, Conciliación entre la contabilidad financiera y la Contabilidad Regulatoria, Matriz de asignación de cuentas de ingresos de la contabilidad financiera a ingresos reflejados, Matriz de asignación de costos de la contabilidad financiera a cuentas de costos reflejados, Matriz de asignación de costos por naturaleza a centros de actividad, Matriz de asignación de ingresos reflejados a servicios (Minorista), Matriz de asignación de ingresos reflejados a servicios (Mayorista), Matriz de asignación de costos por centros de actividad a servicios mayoristas, Matriz de asignación de costos por centros de actividad a servicios minoristas, Precios de transferencia, Detalle del origen de costos e ingresos por servicio minorista, Detalle del origen de costos e ingresos por servicio mayorista, Ingresos y costos totales por servicio, Ingresos y costos unitarios por servicio, Costos asociados al capital (costos calculados) de los activos, Vidas útiles, Amortizaciones y Costo de Capital por activo (Costos Históricos), Valor bruto por categorías de activos, Amortización anual por categorías de activos, Valor neto por categorías de activos y Actividad inversora (y desinversora) por activo. (Folios 130 al 132). ----------

3. <u>REQUISITOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD:</u>

Del análisis de fondo realizado a la <u>totalidad</u> de folios correspondientes a la *"Remisión de la Oferta de Interconexión de Referencia (OR) 2024 CLARO (…)"* y confidencialidad, que integran el expediente administrativo **C0262-STT-INT-01388-2024.**, se comprobó que **CLARO** cumplió con los requisitos formales para la presentación de una solicitud de esta naturaleza según el artículo 19 del Reglamento a la Ley N°8642 al presentar la siguiente información: ----------

a) Que, el 22 de agosto de 2024 (NI-11156-2024) CLARO presentó la oferta de Interconexión por Referencia ante SUTEL. A su vez, por medio del oficio RI-0238-2025 (NI-07647-2025) del 06 de junio de 2025, presentaron una solicitud de confidencialidad para la información contenida en el anexo que forma parte del oficio antes mencionado. ----------

b) La solicitud de confidencialidad 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). ----------

c) La solicitud de confidencialidad fue firmada mediante firma digital del representante legal, el señor **Andres Oviedo Guzmán**, portador de la cédula de identidad número 2-0550-0256; en representación de **CLARO**, visible en el oficio (NI-07647-2025). --------- ----------

d) El solicitante expuso las razones por las cuales consideraba que el revelar la información considerada confidencial podría resultar en un perjuicio para su empresa. ----------

II. FUNDAMENTO LEGAL DE LA CONFIDENCIALIDAD.

1. Que, de conformidad con el artículo 30 constitucional, toda persona tiene el derecho fundamental de acudir a la Administración Pública para obtener información sobre asuntos de valor e interés público (derecho de acceso a la información administrativa) y por lo tanto la declaratoria de confidencialidad únicamente procede sobre las piezas del expediente que sólo afecten y atañen a la empresa. ----------

2. El artículo 273 de la Ley General de Administración Pública, Ley N°6227 dispone lo siguiente: ----------

> *"1. No habrá acceso a las piezas del expediente cuyo conocimiento pueda comprometer secretos de Estado o información confidencial de la contraparte o, en general, cuando el examen de dichas piezas*

confiera a la parte un privilegio indebido o una oportunidad para dañar ilegítimamente a la Administración, a la contraparte o a terceros, dentro o fuera del expediente. ----------

2. Se presumirán en esta condición, salvo prueba en contrario, los proyectos de resolución, así como los informes para órganos consultivos y los dictámenes de estos antes de que hayan sido rendidos". ----------

3. El artículo 274 de la Ley General de La Administración Pública, Ley N°6227 dispone lo siguiente: ----------

"La decisión que negare el conocimiento y acceso a una pieza deberá ser suficientemente motivada. Cabrán contra la misma los recursos ordinarios de esta ley." ----------

4. Que, de conformidad con la Ley de Información No Divulgada, Ley N°7975 en su artículo 2, para que cierta información tenga carácter de confidencial debe ser secreta, tener un valor comercial por su carácter de secreta, debe constar en documentos y debe haber sido objeto de medidas razonables para mantenerse secreta. ----------

5. Que, de conformidad con el artículo 4 de la Ley N°7975, hay una serie de información que por su carácter no puede ser declarada como confidencial, entre ella: aquella información que sea del dominio público, la información que resulte evidente para un técnico versado en la materia con base en información disponible de previo; aquella información que deba ser divulgada por disposición legal u orden judicial. ----------

6. La Procuraduría General de la República, en el dictamen C-003-2003 del 14 de enero de 2003, indica que: *"La confidencialidad se ejerce en relación con información y documentos privados y significa una obligación para toda persona distinta de su titular de guardar la reserva necesaria sobre dicha información o*

documentación. Lo cual implica que si el derecho habiente confía dicha información o documentos a un tercero, normalmente la Administración, está impedida de divulgarla o a darla a conocer por algún otro medio a otras personas, salvo que el ordenamiento lo autorice. Esa excepción implicaría, entonces, que hay un interés público superior que justifica dejar sin efecto la confidencialidad (...)". - ----------

7. Que, por consiguiente, el derecho de acceso a la información administrativa debe concebirse como un derecho verdaderamente amplio y tal como lo indicó la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia número 2003-02120 de las 13:30 horas del 14 de marzo del 2003, comprende un haz de facultades en cabeza de la persona que lo ejerce tales como las siguientes: acceso a los departamentos, dependencias, oficinas y edificios públicos; acceso a los archivos, registros, expedientes y documentos físicos o automatizados, facultad del administrado de conocer los datos personales o nominativos almacenados que le afecten de alguna forma, y derecho de conocer el contenido de los documentos y expedientes físicos o virtuales. ---------- ----------

8. Que, en ese sentido, la Procuraduría General de la República, en el dictamen C-344-2001 del 12 de diciembre del 2001, ha reconocido que podría considerarse como confidencial: *"(…) la información que sólo es útil para la empresa y respecto de la cual ésta tiene un derecho a que no se divulgue, como las copias de las declaraciones tributarias, cartas, correspondencia, certificaciones personales, libros contables, los informes relativos a los estados financieros, balance de situación, los relativos a estrategias de mercado, las políticas comerciales de la empresa, los métodos de producción, etc."*. ---------- ----------

9. Que, la Procuraduría General de la República, en su dictamen C-295-2006 del 21 de julio del 2006, indicó: *"Ahora bien, la inviolabilidad de la información y de los documentos privados es una de las manifestaciones del derecho a la*

intimidad consagrada expresamente en el texto constitucional. "Esta garantía protege la confidencialidad de los documentos e informaciones privadas, impide a los particulares el acceso a ellos y prohíbe a las instituciones y los privados su suministro a terceros" (Voto N.5376-94 de las 11:45 horas del 16 de setiembre de 1994). Como ya lo ha señalado esta Procuraduría en anteriores ocasiones, para que pueda hablarse de que se está ante información privada" (…) es requisito indispensable que dicha información ataña directamente a la esfera de la persona, física o jurídica, ya sea porque concierne a las actividades a que se dedica, su situación económica o financiera, sus lazos comerciales o en el caso de las personas físicas se refiera a sus lazos familiares, creencias u opiniones, sus preferencias sexuales, por ejemplo. Para que la persona pueda alegar el interés privado de la información debe existir un nexo entre la información de que se trata y la propia persona (...)". (Dictamen C-003-2003 del 14 de enero del 2003). ---------- ----------

10. Que, la declaratoria de confidencialidad de las piezas de los expedientes debe ser temporal y corresponde a la SUTEL fijar el plazo durante el cual esa información mantendrá el carácter confidencial conforme a las reglas de la sana crítica, proporcionalidad y razonabilidad, y considerando aspectos tales como los motivos expuestos por el operador o proveedor en la solicitud de confidencialidad, la naturaleza de la información presentada y su impacto en el mercado. ---------- ----------

III. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE CONFIDENCIALIDAD PRESENTADA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA OFERTA DE INTERCONEXIÓN POR REFERENCIA OR.

Para efectos de resolver sobre la confidencialidad de las piezas en el expediente administrativo **C0262-STT-INT-01388-2024** se debe tomar en consideración las disposiciones de la Resolución RCS-118-2022 emitida por el Consejo de la

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

Superintendencia de Telecomunicaciones en sesión ordinaria 038-2022, celebrada el 12 de mayo de 2022, mediante acuerdo 029-038-2022, de las 16:00 horas referente a: *"Se establecen los indicadores de mercado como parte del deber de suministro de información de los operadores de redes públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público"*. ----------

La anterior resolución del Consejo RCS-118-2022 indica qué información debe ser tratada como confidencial o de dominio público, por lo cual sus disposiciones se pueden aplicar a la *"Remisión de la Oferta de Interconexión de Referencia (OR) 2024 de CLARO (…)"*, en la información contenida en el anexo del oficio número RI-0238-2025 (NI-07647-2025) del 06 de junio de 2025. ----------

La Resolución del Consejo número RCS-118-2022 resuelve lo siguiente: ----------

> "*(…)4) Establecer como confidenciales los indicadores en su totalidad de la temática "Ingresos e Inversión" e indicador 6.3.4, "Gasto realizado en medios de comunicación y otros mecanismos publicitarios", ya que éstos son de carácter secreto y sensible para los distintos operadores y proveedores de telecomunicaciones, esto a partir de lo definido en el artículo 2 incisos a) y c) de la Ley N°7975.*
> *(…)*
> *8) Establecer que el plazo de confidencialidad será por tres años en los indicadores relacionados con la temática de Ingresos y gasto, ya que esta información no sería sensible para los operadores después de este período, pues según los análisis se aprecia una relativa constancia en la desagregación de los ingresos a partir de este lapso, misma que se mantiene en las estructuras más desagregadas, esto obedece a que a partir del año 2014 las telecomunicaciones de Costa Rica empezaron a alcanzar niveles*

> *topes en la cuantía de las suscripciones, manteniendo a partir de allí una relativa constancia en la participación del mercado por operador. 9) Establecer que el plazo de confidencialidad será de tres años para los indicadores relacionados con la inversión ya que el sector de telecomunicaciones es un mercado maduro, pues los servicios han alcanzado máximos de penetración y según los análisis de aprecia una relativa constancia en las magnitudes de este indicador para este período de años (…)* ----------

Según lo visto líneas arriba, la naturaleza de la información suministrada por CLARO, y los supuestos de hecho contemplados en la resolución de rito se puede apreciar que la misma cumple y se ajusta a las normas transcritas y citadas en materia de confidencialidad, ya que es información sensible y no disponible al público, ofrecida la misma por medio del oficio número RI-0238-2025 (NI-07647-2025) del 06 de junio de 2025, específicamente en su anexo, el cual contiene lo siguiente: Anexo y adjunto y denominado “Claro CR- Anexos Diciembre 2023” el cual se divide en: Planes de Cuentas, Anexo A Matriz de Servicios, Anexo B Contabilidad y Anexo C distribución que contine información referente a ingresos por operaciones, ingresos financieros, costos por naturaleza, inmovilización inmateriales, inmovilización materiales, costos por operación, costos financieros, capital de trabajo, ajustes relativos a la revaloración, costos por centros de actividad, centros de actividad componentes de red, rede de acceso, trasmisión, conmutación y núcleo, cuentas contables, servicios de transferencias de datos a través de redes móviles, contabilidad financiera y regulatoria, Conciliación entre la contabilidad financiera y la Contabilidad Regulatoria, Matriz de asignación de cuentas de ingresos de la contabilidad financiera a ingresos reflejados, Matriz de asignación de costos de la contabilidad financiera a cuentas de costos reflejados, Matriz de asignación de costos por naturaleza a centros de actividad, Matriz de asignación de ingresos reflejados a servicios (Minorista), Matriz de asignación de ingresos reflejados a servicios (Mayorista), Matriz de

asignación de costos por centros de actividad a servicios mayoristas, Matriz de asignación de costos por centros de actividad a servicios minoristas, Precios de transferencia, Detalle del origen de costos e ingresos por servicio minorista, Detalle del origen de costos e ingresos por servicio mayorista, Ingresos y costos totales por servicio, Ingresos y costos unitarios por servicio, Costos asociados al capital (costos calculados) de los activos, Vidas útiles, Amortizaciones y Costo de Capital por activo (Costos Históricos), Valor bruto por categorías de activos, Amortización anual por categorías de activos, Valor neto por categorías de activos y Actividad inversora (y desinversora) por activo. (Folios 130 al 132).

Véase como toda la información referida anteriormente y aquí enunciada ostenta un carácter financiero, contable y comercial, donde ésta no se encuentra disponible al público y su conocimiento por parte de terceros puede afectar al operador que ha suministrado la información, siendo necesario el resguardo de esta por un periodo de no menos de 3 años frente a terceros. ----------

POR TANTO,

Con fundamento en los artículos 273 y 274 de la Ley General de la Administración Pública (Ley N°6227), la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley N 7593), Ley de Información No Divulgada (Ley N°7975) y la resolución N°RCS-118-2022. ----------

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Declarar como confidencial por un período de tres (3) años la información presentada por Claro CR Telecomunicaciones S.A., con cédula jurídica número 3-101-460479 en el proceso para actualizar la OR por medio del oficio RI-0238-2025 (NI-07647-2025) del 06 de junio de 2025 y los documentos electrónicos adjuntos de dicho oficio, los cuales constan en el expediente administrativo número C0262-STT-INT-01388-2024. Ya que dicha información se considera

de carácter sensible y se refiere a lo siguiente: Planes de Cuentas, Anexo A Matriz de Servicios, Anexo B Contabilidad y Anexo C distribución que contine información referente a ingresos por operaciones, ingresos financieros, costos por naturaleza, inmovilización inmateriales, inmovilización materiales, costos por operación, costos financieros, capital de trabajo, ajustes relativos a la revaloración, costos por centros de actividad, centros de actividad componentes de red, rede de acceso, trasmisión, conmutación y núcleo, cuentas contables, servicios de transferencias de datos a través de redes móviles, contabilidad financiera y regulatoria, Conciliación entre la contabilidad financiera y la Contabilidad Regulatoria, Matriz de asignación de cuentas de ingresos de la contabilidad financiera a ingresos reflejados, Matriz de asignación de costos de la contabilidad financiera a cuentas de costos reflejados, Matriz de asignación de costos por naturaleza a centros de actividad, Matriz de asignación de ingresos reflejados a servicios (Minorista), Matriz de asignación de ingresos reflejados a servicios (Mayorista), Matriz de asignación de costos por centros de actividad a servicios mayoristas, Matriz de asignación de costos por centros de actividad a servicios minoristas, Precios de transferencia, Detalle del origen de costos e ingresos por servicio minorista, Detalle del origen de costos e ingresos por servicio mayorista, Ingresos y costos totales por servicio, Ingresos y costos unitarios por servicio, Costos asociados al capital (costos calculados) de los activos, Vidas útiles, Amortizaciones y Costo de Capital por activo (Costos Históricos), Valor bruto por categorías de activos, Amortización anual por categorías de activos, Valor neto por categorías de activos y Actividad inversora (y desinversora) por activo. ----------

2. Se instruye a la Unidad de Gestión Documental de la Dirección General de Operaciones para que una vez recibida la resolución de confidencialidad traslade de manera íntegra aquellos documentos que sean declarados

confidenciales con fin de mantener para consulta el legajo público del expediente completo. ---------- ----------

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución. ---------- ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

4.6 *Resultados de la contabilidad regulatoria de Claro CR Telecomunicaciones y el Instituto Costarricense de Electricidad*.

Asunto de carácter confidencial, por tratarse del informe de los resultados de la contabilidad regulatoria de los operadores Claro CR Telecomunicaciones y el Instituto Costarricense de Electricidad, el cual debe ser conocido exclusivamente por los señores Miembros del Consejo, dada la naturaleza de los aspectos financieros y contables que se analizan. ----------

El acceso a esta información, por ser de carácter confidencial, se excluye de publicación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, párrafo segundo, de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley 8422) y el artículo 274 de la Ley General de la Administración Pública, No 6227. ----------

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

CONFIDENCIAL

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

CONFIDENCIAL

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

CONFIDENCIAL

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

CONFIDENCIAL

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

CONFIDENCIAL

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

CONFIDENCIAL

ACUERDO 019-056-2025

CONFIDENCIAL

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

ACUERDO 020-056-2025

CONFIDENCIAL

4.7 Renuncia de numeración de la firma Costa Rica International Services Provider, S.A. (CRISP) y asignación de numeración a la firma ideas Gloris S.A. por fusión.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia presenta al Consejo el tema relacionado con la renuncia de numeración de la firma Costa Rica International Services Provider, S. A. (CRISP) y asignación de numeración a la firma ideas Gloris, S. A. por fusión. ----------

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

Al respecto, se conoce el oficio 09627-SUTEL-DGM-2025, de fecha 01 de octubre del 2025, conforme el cual la Dirección General de Mercados expone el tema. ----------
A continuación, el intercambio de impresiones: ----------

*"**Deryhan Muñoz:** Es una renuncia numeración que realizó el operador Costa Rica Internet Service Provider (CRISP) y una asignación posterior de numeración a la empresa IDEAS GLORIS, S. A., esto en el marco de una fusión que ocurrió entre ambas empresas.*

El 19 de setiembre las empresas en cuestión realizan esta solicitud, la cual básicamente es una petitoria, si uno quiere, escalonada en 2 acciones secuenciales. -- ----------

La primera es Costa Rica Internet Service Provider, solicitando la devolución de una serie de numeración que le había sido asignada por parte de SUTEL, ya que será absorbida por parte de la empresa Ideas Gloris, según las disposiciones del artículo 2241 del Código de Comercio.----------

Aquí ustedes pueden ver la numeración que tenía asignada esta empresa, básicamente va del número 4350-0000 al 4350-9999, es numeración para la utilización del servicio de telefonía IP. ----------

Asimismo tenía asignados una serie de códigos cortos, en específico el 1040, para la telegestión de usuarios y reporte de averías, el 1956 para preselección de operador y el 1947, que es un número de encaminamiento para portabilidad fija, en el marco de las discusiones que están teniendo sobre el tema de portabilidad. ----------

Una vez que realiza esta empresa la renuncia, la siguiente petitoria es que parte de la numeración a la que renuncia CRISP pueda ser asignada a Ideas Gloris.----------

Ideas Gloris es la empresa que prevalecería en el marco de esta fusión.----------

Aquí estaría solicitando Ideas Gloris que se le asigne no toda la numeración, sino en específico los 10.000 números para identificación de usuarios, que van del rango 4350-0000 al 4350-9999 y solamente uno de los códigos cortos, que sería el 1040 para la

atención del cliente, los otros 2 códigos cortos el 1956 y el 1947 no son del interés de Ideas Gloris, entonces simplemente se mantendrían disponibles en el marco del registro de numeración que lleva la Dirección General de Mercados. ----------

En virtud de estas 2 peticiones y habiendo analizado el cumplimiento de todos los elementos normativos, en el caso de la renuncia se validó que no hay ninguna afectación en este caso, porque se le daría continuidad a los usuarios del servicio que tenía Crisp por parte de Ideas Gloris y en cuanto a la asignación de numeración, se validó que se tuviera un acuerdo de enrutamiento, el cual se tiene con la empresa R&H para poder continuar con la prestación del servicio.----------

Habiendo analizado los elementos jurídicos y técnicos establecidos regulatoriamente y validado su cumplimiento, la recomendación es que se proceda con la recuperación del recurso numérico que había sido asignado a CRISP, como mencioné, los códigos de enrutamiento 4350-0000 al 4350-9999 y los números cortos 1040,1956 y 1942 y que se asigne a favor de la empresa Ideas Gloris la numeración para identificación de usuarios finales del 4350-0000 al 4350-9999 y el número corto 1040 para la prestación del servicio especial de marcación rápida para atención al cliente, esto supeditado a que se notifique por parte de las empresas la inscripción de la fusión por absorción en el Registro Nacional.

En virtud de esa circunstancia, el siguiente elemento es que se solicita la empresa Ideas Gloris que una vez inscrita la fusión en el Registro Nacional, proceda a notificar la misma a la Superintendencia de Telecomunicaciones. ----------

En la propuesta de resolución que tienen a la vista hay otros elementos de los operadores para temas de enrutamiento y demás que también están establecidos. ----------

Indicar que recibimos por parte de doña Ana una serie de observaciones a esta resolución, mismas que ya fueron atendidas y remitidas a Luis para su ajuste en el sistema Felino. -

Federico Chacón: *Sometemos a votación este punto y lo aprobamos. De acuerdo, en firme.”.* ---------- ---------- -

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 09627-SUTEL-DGM-2025 de fecha 01 de octubre del 2025 y la explicación de 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 021-056-2025

1. Dar por recibido el oficio 09627-SUTEL-DGM-2025, de fecha 01 de octubre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el tema relacionado con la renuncia de numeración de la firma Costa Rica International Services Provider, S.A. (CRISP) y asignación de numeración a la firma ideas Gloris S.A. por fusión. ----------
2. Aprobar la siguiente resolución: ----------

RCS-234-2025

“RETORNO DE NUMERACIÓN PRESENTADA POR COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A. Y ASIGNACIÓN E INSCRIPCIÓN DE NUMERACIÓN A IDEAS GLORIS S. A.”

EXPEDIENTE: I0127-STT-NUM-01474-2025

RESULTANDO:

1. Que, mediante resolución RCS-199-2018 de las 12:40 horas, del 17 de mayo de 2018, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) asignó a la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER, S. A.** la siguiente numeración: i) El bloque para identificación de usuario final correspondiente al 4350 0000 al 4350 4999, ii) Un (1) número de cuatro dígitos, a saber: 1040 para el servicio

de Telegestión de usuarios y reporte de averías; iii) Un (1) número de cuatro dígitos, a saber: 1956 para la preselección del operador; iv) Un (1) número de cuatro dígitos, a saber: 1956 para la preselección del operador y v) Reservar los número 4350-4998 y 4350-4999 como números de respuesta automática para la realización de pruebas de acceso y tasación. (Visible en expediente administrativo C0576-STT-NUM-01931-2017, folios 149 al 164). ----------

2. Que, mediante resolución RCS-315-2018 de las 15:10 horas, del 19 de setiembre de 2018, el Consejo de la SUTEL asignó a la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER, S. A.** la numeración para identificación de usuario final correspondiente al bloque del 4350-5000 al 4350-9999., correspondiente a una solicitud de ampliación de numeración. (Visible en expediente administrativo C0576-STT-NUM-01931-2017, folios 197 al 203). ----------

3. Que, mediante resolución RCS-288-2020 de las 15:30 horas, del 02 de noviembre de 2020, el Consejo de la SUTEL, asignó a la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER, S. A.** el número corto a saber: 1947 para el servicio de encaminamiento. (Visible en expediente administrativo C0576-STT-NUM-01931-2017, folios 212 al 219). ----------

4. Que, mediante oficio número 03966-SUTEL-SCS-2024, de fecha del 16 de mayo de 2024, el secretario del Consejo de la SUTEL, comunicó el acuerdo número 097-004-2024, celebrado el 08 de mayo de2024, en donde el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, autorizó la concentración entre **LIVISTER LATAM S.L.U** e **IDEAS GLORIS, S. A.** ----------

5. Que, mediante oficio número 03318-SUTEL-SCS-2025, el secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, comunicó el acuerdo 018-016-2025 de las 10:30 horas, celebrado en la sesión ordinaria 016-2025 del 04 de abril de 2025, en donde el Consejo de la SUTEL, aprobó por unanimidad la resolución RCS-071-

2025 "*RESOLUCIÓN DE PRIMERA FASE SOBRE LA NOTIFICACIÓN PREVIA DE CONCENTRACIÓN PRESENTADA POR LIVISTER LATAM S.L.U.*", en donde autorizó la concentración por adquisición de la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.** por parte de la empresa **LIVISTER LATAM S.L.U.**-------

6. Que, mediante escrito sin número de consecutivo, de fecha del 27 de junio de 2025 (NI-08691-2025), la empresa **IDEAS GLORIS S.A.**, por medio de su apoderado Diego **Roberto Cardoza Vallejo**, indicó que las empresas **IDEAS GLORIS S.A.** y **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.** son empresas adquiridas por la empresa **LIVISTER LATAM S.L.U** y se encuentran en el proceso de fusión por absorción entre las partes donde prevalecerá la empresa **IDEAS GLORIS S.A.**------

7. Que, mediante la resolución RCS-183-2025 celebrada a las 11:57 horas del 07 de agosto de 2025, el Consejo de la SUTEL acordó inscribir en el Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT) la nueva oferta del servicio de telefonía fija en la modalidad IP en todo el territorio nacional a la empresa **IDEAS GLORIS S.A.** (Visible en expediente administrativo I0127-STT-AUT-00604-2017, folios 279 al 304). --------

8. Que, mediante escrito NI-12666-2025 con fecha del 19 de setiembre de 2025, la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.** presentó una solicitud de devolución de recurso numérico, dado que se encuentra en proceso de fusión por absorción con la empresa **IDEAS GLORIS S.A.** (Visible en el expediente administrativo C0576-STT-NUM-01931-2017, folios 259 a 286). ----------

9. Que, mediante escrito sin número (**NI-12666-2025**) con fecha de recepción del 19 de setiembre de 2025, la empresa **IDEAS GLORIS S.A.** presentó la siguiente solicitud de asignación del siguiente recurso numérico i) Cinco mil números en el bloque de 4350-0000 hasta 4350-9999 y el número corto 1040- correspondientes a los dispuestos en la RCS-199-2018 y cinco mil números adicionales correspondientes al bloque 4350-5000 al 4350-9999, correspondiente a lo dispuesto en la RCS-315-

2018. (Visible en expediente administrativo I0127-STT-NUM-01474-2025, folios 3 al 30): ----------

10. Que, mediante el oficio número 09267-SUTEL-DGM-2025 del 1° de octubre de 2025, la Dirección General de Mercados, rindió un informe mediante el cual acreditó que, en este trámite, las empresas **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.** e **IDEAS GLORIS S.A.** han cumplido con los requisitos exigidos tanto en el Plan Nacional de Numeración como también de forma análoga, en el procedimiento de asignación de recurso numérico regulado por la SUTEL, en la resolución administrativa RCS-222-2022; y emitió su recomendación acerca de la solicitud presentada por ambas empresas. ----------

11. Que, se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución. ----------

CONSIDERANDO:

I. Que, conforme al artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, le corresponde a la SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración. ----------

II. Que, el artículo 73 inciso j) de la Ley N°7593 establece que, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones debe de velar porque los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso a estos recursos todos los operadores y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. ----------

III. Que, de conformidad con los artículos 3 y 20 del Decreto Ejecutivo 40943-MICITT, Plan Nacional de Numeración, le corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento, así como mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico. ----------

IV. Que, mediante resolución administrativa número RCS-222-2022 "*PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RECUSOS DE NUMERACIÓN*" adoptada por unanimidad en la sesión ordinaria 61-2022, mediante el acuerdo 017-061-2022, celebrado el 1° de septiembre de 2022 de las 11:20 horas, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°180, Alcance N°200 el día 22 de septiembre de 2022, el Consejo de la SUTEL, dictó el procedimiento de gestión y solicitud de numeración, establecimiento de números especiales, códigos de preselección y el registro de numeración.----------

V. Que, para efectos de resolver el presente asunto, se tiene que el Informe rendido por la Dirección General de Mercados, mediante oficio número 09267-SUTEL-DGM-2025 del 1° de octubre de 2025, es acogido en su totalidad por este Consejo como parte de la motivación del presente acto administrativo, que indica en lo que interesa, lo siguiente: ----------

"*(…)*

2. ANÁLISIS DE LA RECUPERACIÓN DE NUMERACIÓN

La empresa ***COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.*** *por medio del escrito con número de ingreso de esta Superintendencia NI-12666-2025 con fecha del 19 de setiembre de 2025, solicitó a esta Administración el trámite de la gestión para la devolución de la numeración asignada en razón de que esta empresa será absorbida por la empresa* ***IDEAS GLORIS S.A.,*** *según lo dispuesto al artículo 224[6] del Código de Comercio, en razón que esta numeración va a continuar en*

[6] ARTÍCULO 224.- Los derechos y obligaciones de las sociedades constituyentes serán asumidos de pleno derecho por la nueva sociedad o por la que prevalezca.
Ni la responsabilidad de los socios, directores y funcionarios, ni los derechos y acciones contra ellos, serán afectados por la fusión.
En los procedimientos judiciales o administrativos en que hubiere sido parte cualquiera de las sociedades constituyentes, lo seguirá siendo, la nueva sociedad o la que prevalezca.

uso por esta última, correspondiendo al siguiente detalle como objeto de devolución. ----------

Número Inicial	Número Final	Utilización del número	Número de Resolución / Acuerdo
4350-0000	4350-49999	Servicios de Telefonía IP	RCS-199-2018 030-029-2018
4350-5000	4350-99999	Servicios de Telefonía IP	RCS-315-2018 022-061-2018
1040		Telegestión de usuarios y reporte de averías	RCS-199-2018 030-029-2018
1956[7]		Preselección del operador	RCS-199-2018 030-029-2018
1947		Número de encaminamiento	RCS-288-2020 017-076-2020

Que según lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública (Ley 6227) indica lo siguiente: ----------

"(…)

1. *La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes.* ----------

[7] La parte indica el número 1056, cuando lo correcto es el número 1956, según la resolución administrativa de asignación RCS-199-2018, y posterior consulta de aclaración realizada por la DGM vía correo electrónico.

2. *Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa.* ----------

(…)"

Asimismo, señala en el artículo 225 inciso 1, de la Ley 6227 en relación con la gestión de uso de numeración administrada por esta Superintendencia, lo siguiente: ----------

"(…)

1. El órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses del administrado. ----------

(…)"

En esta misma línea con lo señalado y conforme a lo dispuesto en el artículo 60, inciso g) de la Ley N°7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la SUTEL tiene el deber de controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos escasos, conforme a los planes respectivos, para lo cual el actuar de la Sutel debe regirse por el principio de optimización de los recursos escasos dispuesto en el artículo 3 inciso i) de la Ley N°8642, el cual dispone: "(…) asignación y utilización de los recursos escasos (…) de manera objetiva, oportuna, transparente, no discriminatoria y eficiente, con el doble objetivo de asegurar una competencia efectiva, así como la expansión y mejora de las redes y servicios.". ----------

Es de conocimiento que los recursos de numeración, según lo dispuesto en el artículo 6 inciso 18) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642, está incluido en la definición de recursos escasos, que incluye: "(…) el espectro radioeléctrico, los recursos de numeración, los derechos de vía, las canalizaciones, los ductos, las torres, los postes y las demás

instalaciones requeridas para la operación de redes públicas de telecomunicaciones.", de ahí que, debe darse un uso eficiente del mismo.

Es resorte de esta Superintendencia, hacer la supervisión del uso de los recursos numéricos asignados a los proveedores de telecomunicaciones, esto con el fin de monitorear y erradicar la retención de códigos sin uso planificado o requerido, conforme lo dispuesto en el artículo 21 del Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo 40943-MICITT publicado el 23 de marzo de 2018 mediante Alcance digital N°63 del Diario Oficial La Gaceta (PNN). En esta misma línea este Órgano Regulador puede requerir reportes a los operadores o en su defecto realizar pruebas de monitoreo del uso de numeración a fin de detectar su correcta utilización. ----------

Asimismo, se tiene la manifestación de la voluntad expresa de la empresa ***COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.****, según consta en el escrito sin número (NI-12666-2025) con fecha de recepción del 19 de setiembre de 2025, de efectuar la devolución de los recursos numéricos asignados mediante las resoluciones administrativas RCS-199-2018, RCS-315-2018 y RCS-288-2020.* ----------

Según lo dispuesto en el artículo 20 del PNN, la Sutel debe mantener un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico. ---------

Y de conformidad con lo expuesto anteriormente, a la Sutel le corresponde como Órgano técnico, que por mandato legal debe velar por la buena administración del recurso de numeración y mantener un registro actualizado del mismo, recuperar el recurso numérico citado anteriormente, mismo que fue asignado a la empresa ***COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.*** *mediante resoluciones administrativas de numeración RCS-199-2018, RCS-315-2018 y RCS-288-2020.* ----------

3. SOBRE LA ASIGNACIÓN DEL RECURSO DE NUMERACIÓN

3.1 SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO DE NUMERACIÓN:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 80 inciso d) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, los recursos numéricos asignados deben ser inscritos en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, el cual es administrado por Sutel. Asimismo, de conformidad con el artículo 20 del Plan Nacional de Numeración, le corresponde a la Sutel administrar el recurso numérico y velar por su cumplimiento por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones.----------

Además de lo anterior y según el artículo 60 incisos f) y g) de la Ley N°7593, esta Superintendencia debe asegurar el acceso al recurso numérico en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, así como la inspección e identificación de su uso, conforme a lo que dispone el Plan Nacional de Numeración en su artículo 21.---------

Con ese mismo objetivo, la Sutel puede llevar a cabo actividades de supervisión respecto a la utilización de los recursos numéricos asignados a los operadores de telecomunicaciones. Esto para evitar la retención de códigos sin uso planificado o requerido, según lo que dispone el artículo 21 del PNN. En esa misma línea, el Órgano Regulador puede requerir a los proveedores reportes de utilización de todos los códigos asignados semestralmente.----------

Todas estas y otras medidas contempladas en la normativa aplicable pretenden generar una administración eficiente de uno de los recursos escasos de mayor importancia en materia de telecomunicaciones, tanto

para asegurar el acceso a las redes de telecomunicaciones como también para garantizar la interoperabilidad entre éstas.----------

Así, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos que exige la resolución RCS-222-2022 "PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS DE NUMERACIÓN", se procede al análisis puntual de la solicitud de numeración presentada por este operador.

3.2 SOBRE LA CALIFICACIÓN DE ADMISIBILIDAD DE LA SOLICITUD:

*De conformidad con lo que establece tanto el PNN en su artículo 22 Decreto Ejecutivo 40943-MICITT , así como en aplicación del procedimiento establecido para tales efectos por parte de la Sutel en la resolución RCS-222-2022, se ha tenido por acreditado que la gestión presentada mediante el escrito sin número (NI-12666-2025) con fecha de recepción del 19 de setiembre de 2025 por la empresa **IDEAS GLORIS S.A.**, ha cumplido con los requisitos generales y específicos establecidos en el procedimiento de asignación de recurso de numeración, tomando en consideración el caso concreto, donde las empresas están en un proceso de fusión por absorción.*

(…)

3.3 ANÁLISIS DE LA SOLICITUD

3.3.1 SOBRE LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN PARA USUARIO FINAL, BLOQUE 4350-0000 A 4350-9999 y NUMERACIÓN CORTA 1040.

*En el caso particular, de la empresa **IDEAS GLORIS S.A.** no cuenta con numeración asignada, sin embargo, es importante indicar que la asignación corresponde a un trámite de naturaleza legal por la fusión por absorción de la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.** e **IDEAS GLORIS S.A.**, y que técnicamente no representa ningún*

cambio en las condiciones técnicas de operación e interconexión de la red actual en funcionamiento. Así las cosas, es criterio de esta Dirección General de Mercados que no resulta necesario en este caso particular, la realización de pruebas de interoperabilidad de los servicios de telefonía, con las redes de todos los demás operadores y proveedores con numeración asignada, lo anterior en vista de que no existe un cambio en la interconexión desde el punto de vista técnico. ----------

Como se desarrolló en el apartado 2. ANÁLISIS DE LA RECUPERACIÓN DE NUMERACIÓN de este Informe, la empresa COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A. mediante escrito sin número (NI-12666-2025), presentó la devolución de la numeración asignada para sus servicios de Telefonía fija IP. Esto en razón a que la empresa será absorbida por IDEAS GLORIS S.A., lo que implica que los recursos numéricos continuarán en uso por parte de esta última. Así las cosas, esta Administración debe garantizar una transición transparente y la continuidad en la prestación de servicios a los usuarios finales.----------

En la tabla 1, se muestra la numeración que es objeto de asignación, según lo solicitado por el interesado. ----------

***Tabla 1.** Numeración solicitada mediante documento con número de ingreso NI-12666-2025.*----------

Numeración	Uso de Numeración	Cantidad
4350-0000 a 4350-9999	Servicios de telefonía IP	10 000
1040	Servicios Especiales	1

Es deber de la Sutel verificar y controlar el uso de los recursos de numeración asignados, así como de conformidad con el artículo 21 del PNN, evitar la retención de códigos sin uso realmente planificado o requerido. En esa misma línea, el órgano regulador puede requerir a los proveedores, reportes de utilización de todos los códigos asignados semestralmente. ----------

Se debe recordar que todas estas y otras medidas contempladas en la normativa aplicable, pretenden generar una administración eficiente de uno de los recursos escasos de mayor importancia en materia de telecomunicaciones, tanto para asegurar el acceso a las redes de telecomunicaciones como también para garantizar la interoperabilidad entre estas y en este caso, para garantizar la disponibilidad del recurso –en virtud del principio de optimización de los recursos escasos (artículo 3 inciso i.) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642) para todos los operadores que están compitiendo en el mercado a partir de una asignación objetiva, transparente, no discriminatoria y eficiente. ----------

En este orden de ideas es criterio de esta Dirección General de Mercados que se proceda con la recuperación de la numeración y asignación correspondiente con el fin de garantizar el principio de la continuidad de los servicios de telefonía en relación con el proceso de absorción entre las empresas ***IDEAS GLORIS S.A.*** *y* ***COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.****, así como la promoción de la eficiencia, la transparencia y la protección de los derechos de los usuarios en el sector de las telecomunicaciones, una vez que se notifique la inscripción de la fusión por absorción en el Registro Nacional.* ----------

Por consiguiente, esta Dirección General de Mercados, recomienda tramitar la recuperación de toda la numeración asignada a ***COSTA RICA INTERNET***

SERVICE PROVIDER S.A. *y proceder con la asignación de la totalidad de numeración para usuario final (10 000) diez mil números y el número de marcación corta 1040 a favor de la empresa* ***IDEAS GLORIS S.A.****, lo anterior supeditado a que se notifique que la fusión por absorción se encuentra inscrita en el Registro Nacional.* ----------

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *En vista de la información presentada y según lo señalado en el escrito sin número (NI-12666-2025), corresponde a esta Superintendencia de Telecomunicaciones recuperar el recurso numérico previamente asignado a* ***COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.****, así como proceder a la desinscripción del recurso numérico en el Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT),* ***cierre*** *y archivo del expediente administrativo número* ***C0576-STT-NUM-01931-2017,*** *lo anterior supeditado a la notificación de la inscripción en el Registro Nacional de la fusión por absorción de las empresas* ***COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.*** *e* ***IDEAS GLORIS S.A.*** ----------
- *Proceder con la recuperación del siguiente recurso numérico asignado a la empresa* ***COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.****, supeditado a que se notifique la inscripción de la fusión por absorción en el Registro Nacional:* ----------

    - *4350-0000 a 4350-4999: Servicios de telefonía IP (RCS-199-2018)* -----
    - *4350-5000 a 4350-9999: Servicios de telefonía IP (RCS-315-2018)* -----
    - *1040: Telegestión de usuarios y reporte de averías (RCS-199-2018)*----

- *1956: Código de Preselección de Operador (RCS-315-2018) ----------*
- *1942: Número de encaminamiento (Routing Number- portabilidad fija) (RCS-288-2020).----------*

- *Asignar a favor de la empresa **IDEAS GLORIS S.A.** la siguiente numeración, conforme el escrito de solicitud sin número (NI-12666-2025), así como, realizar su inscripción al RNT, en el expediente administrativo correspondiente, supeditado a que se notifique la inscripción de la fusión por absorción en el Registro Nacional:*

  i. *Diez mil (10 000) números para identificación de usuarios finales, comprendido en el siguiente rango 4350-0000 al 4350-9999. ----------*

  ii. *Un número corto de 4 dígitos para la prestación del servicio especial de marcación rápida, a saber: 1040 para atención al cliente. ----------*

- *Solicitar a la empresa **IDEAS GLORIS S.A.** que, una vez inscrita la fusión por absorción en el Registro Nacional, proceda a notificar a esta Superintendencia de Telecomunicaciones. ----------*
- *Solicitar a la Dirección General de Mercados que, una vez notificada la inscripción de la fusión por absorción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, proceda a informar a todos los operadores y proveedores con numeración asignada, así como al RNT, la resolución correspondiente.---*
- *Solicitar a la empresa **IDEAS GLORIS S.A.** que, conforme lo dispone el Por Tanto 3, punto 5 de la resolución administrativa RCS-222-2022, deberá presentar a esta Superintendencia, a más tardar el último día hábil de los meses de junio y diciembre, un reporte de toda la numeración asignada que se encuentre en uso, así como de aquella que no se encuentra en uso a efectos de que la Administración proceda a su recuperación. ----------*

(…)” .

VI. Que, la SUTEL debe satisfacer las necesidades actuales y potenciales de nuevos operadores de servicios de telecomunicaciones, asegurando la máxima disponibilidad del recurso numérico, para lo cual debe de garantizar la equidad y la transparencia de los procedimientos de asignación de numeración y ampliación de la numeración asignada previamente, tanto para redes de telefonía básica tradicional, telefonía móvil y telefonía por voz IP.----------

VII. Que, de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es recuperar el recuperar el recurso de numeración asignado a la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER, S. A.**----------

VIII. Que, de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden, de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es asignar el recurso de numeración a la empresa **IDEAS GLORIS, S. A**., acogiendo al efecto la recomendación efectuada por la Dirección General de Mercados de esta Superintendencia. ----------

POR TANTO,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Proceder con la recuperación del siguiente recurso numérico asignado **a COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.** según las resoluciones: ----------

- 4350-0000 a 4350-4999: Servicios de telefonía IP (RCS-199-2018)----------
- 4350-5000 a 4350-9999: Servicios de telefonía IP (RCS-315-2018)----------
- 1040: Telegestión de usuarios y reporte de averías (RCS-199-2018) ----------
- 1956: Código de Preselección de Operador (RCS-315-2018)----------
- 1942: Número de encaminamiento (Routing Number- portabilidad fija) (RCS-288-2020).----------

2. Asignar a favor de la empresa **IDEAS GLORIS S.A.** la siguiente numeración, conforme el escrito de solicitud sin número (NI-12666-2025), así como realizar su inscripción al **Registro Nacional de Telecomunicaciones** (RNT), en el expediente administrativo correspondiente, supeditado a que se notifique la inscripción de la fusión por absorción en el Registro Nacional: ----------

i. Diez mil (10 000) números para identificación de usuarios finales, comprendido en el siguiente rango 4350-0000 al 4350-9999. ----------

ii. Un número corto de 4 dígitos para la prestación del servicio especial de marcación rápida, a saber: 1040 para atención al cliente. ----------

3. Solicitar a la empresa **IDEAS GLORIS S.A.** que, una vez inscrita la fusión por absorción en el Registro Nacional, proceda a notificar a esta Superintendencia de Telecomunicaciones. ----------

4. Solicitar a la Dirección General de Mercados que, una vez notificada la inscripción de la fusión por absorción en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, proceda a informar a todos los operadores y proveedores con numeración asignada, así como al RNT, la resolución correspondiente. ----------

5. Solicitar a la empresa **IDEAS GLORIS S.A.** que, conforme lo dispone el Por Tanto 3, punto 5 de la resolución administrativa RCS-222-2022, deberá presentar a esta Superintendencia, a más tardar el último día hábil de los meses de junio y diciembre, un reporte de toda la numeración asignada que se encuentre en uso, así como de aquella que no se encuentra en uso a efectos de que la Administración proceda a su recuperación. ----------

6. Apercibir a la empresa **IDEAS GLORIS S.A.,** lo siguiente: ----------

a. Debe asegurar y garantizar la interoperabilidad de los servicios y toda la numeración asignada por la Sutel, en cumplimiento de lo establecido por el Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, el Plan Nacional de Numeración, el Procedimiento de Asignación de Numeración establecido por la Sutel y las recomendaciones establecidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones. ----------

b. Debe asegurar y garantizar que dicha numeración no será otorgada a terceros operadores o proveedores para la explotación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. ----------

c. Deberá entregar un reporte semestral utilizando el formato y cumpliendo con los plazos establecidos por la Sutel en la resolución RCS-222-2022 de la utilización de todos los códigos numéricos asignados, de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración. ----------

d. Deberá permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias, de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642, y las condiciones y términos de su título habilitante. ----------

e. Deberá poner a disposición de la Sutel la información y los registros detallados de llamadas (CDRs) requeridos para verificar la interoperabilidad, con la frecuencia y plazo solicitado por la Sutel, ya que de conformidad con el artículo 21 del Plan Nacional de Numeración, la Sutel podrá llevar a cabo actividades de supervisión sobre la utilización de los recursos numéricos asignados a la empresa **IDEAS GLORIS S.A.**, con el objetivo de verificar la interoperabilidad de toda la numeración asignada por la Sutel y así evitar y verificar la retención de códigos numéricos sin uso realmente planificado o requerido. Para estos efectos, la empresa **IDEAS GLORIS S.A.** ----------

a. Debe asegurar la naturaleza demanial y universal de los recursos numéricos asignados y en razón de ello deberán permitir irrestrictamente la accesibilidad e interoperabilidad total a los demás operadores y proveedores que cuenten con recursos de numeración asignados por la Sute, por cuanto el recurso numérico asignado está sujeto al cumplimiento de las condiciones dispuestas en el artículo 16 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de las Telecomunicaciones que indica que los clientes y usuarios tendrán derecho a acceder en iguales condiciones a cualquiera de las redes o plataformas de los operadores o proveedores interconectados; y lo dispuesto en el artículo 8 del mismo reglamento que indica que todo servicio será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador o proveedor sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones. ----------

b. De conformidad con el acuerdo 010-035-2012, de la sesión 035-2012 del 6 de junio de 2012, de comprobarse el incumplimiento de las disposiciones anteriores, se procederá recuperar del recurso numérico y/o con la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642.--------

7. Inscribir la presente asignación de recurso numérico a favor de la empresa **IDEAS GLORIS S.A.**, en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, en el plazo de 15 días naturales, según lo establecido en el artículo 11 del Reglamento del Registro Nacional de Telecomunicaciones, y quedar disponible en la página electrónica de la SUTEL, según artículo 150 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones.

8. Notificar esta resolución a todos los operadores con numeración asignada, con el propósito de que se configuren las rutas necesarias que aseguren la

interoperabilidad de la numeración asignada en esta resolución en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles y el cambio del titular del mismo.----------

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo, y deberá interponerse en el plazo de **3 días hábiles**, contadas a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

INSCRIBASE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Se deja constancia de que al ser las 10:37 horas se decreta un receso.

ARTÍCULO 5

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES

5.1 II Prorroga de la Licitación Mayor 2023LY-000003-0014900001, Contratación de herramientas de Ciberdefensa y Ciberseguridad para la SUTEL.

Reinicia la sesión a las 10:47 horas.

Ingresan a la sesión de forma virtual los señores Alan Cambronero Arce, para el conocimiento de los temas de la Dirección a su cargo, así como los funcionarios Steven Montoya Araya y Juan Carlos Sáenz Chaves, para exponer el presente tema

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

Para continuar con el orden del día, la Presidencia expone al Consejo el informe con respecto a la II prorroga de la Licitación Mayor 2023LY-000003-0014900001, Contratación de herramientas de ciberdefensa y ciberseguridad para la SUTEL.----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 09155-SUTEL-DGO-2025, de fecha 25 de setiembre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Operaciones expone el tema.

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

"Federico Chacón: *Retomamos la sesión a las 10:47am, le damos la bienvenida a don Alan, a don Juan Carlos y a don Steven y le solicitamos que nos ayuden con la presentación del primer punto el 5.1, que es la segunda prórroga de la Licitación para la contratación de herramientas de ciberdefensa y ciberseguridad para SUTEL.----------*

Alan Cambronero: *En efecto, es una prórroga, como se indica, que es la Licitación mayor 2023LY-000003-0014900001, que había sido aprobada por el Consejo, entonces en atención al artículo 280 del Reglamento de la Ley General de Contratación Pública y el artículo 08, inciso r) del Reglamento Interno de Compra, es que procede que las prórrogas también sean autorizadas por parte del Consejo. ----------*

Don Juan Carlos va a hacer un resumen de lo que trata la prórroga y la revisión que hace la Unidad de Proveeduría en atención a este mismo reglamento. ----------

Juan Carlos Saénz*: Alan, ¿usted tiene a la mano el oficio 09155-SUTEL-DGO-2025?, para que nos lo pueda proyectar por favor, para seguir el mismo orden de ese oficio. -----*

Tal y como establece ese oficio esta es una solicitud de prórroga de un contrato, el cual fue notificado y el contrato base o contrato inicial el 14 de diciembre del 2023. ----------

Ahora, esta contratación que corresponde con la contratación número 2023LY-000003, que es una licitación mayor desde su gestación, desde su decisión inicial, la unidad interesada, en este caso la Unidad de TI y con la aprobación del Director General de Operaciones, manifestó que este contrato era un contrato por un año, con probabilidad de

prórroga en las líneas que estamos hoy revisando, con prórrogas anuales hasta por un plazo de 3 prórrogas adicionales, es decir, que este es un proceso de manera previa y de manera planificada, que se estableció de esta forma.----------

Permítame para poder referirme directamente a las líneas que les tengo en el SICOP, la solicitud de contratación abierta, en el campo de observaciones de la solicitud de decisión dice que siendo las líneas 1 y 5 contratos anuales con posibilidad de prórrogas a 3 años.

En otro apartado de esa misma decisión inicial o solicitud de contratación, establece que a partir del segundo año y en caso de que se ejecuten las prórrogas de la línea 1 y 5 incluidas en las líneas 2, 3 y 4, el costo total del objeto será … y ahí continua la redacción.

Como les decía, desde el inicio de esta contratación se conceptualizó para trabajar con contrato inicial de un año, más las eventuales prórrogas que se pudieran estar gestionando, de la misma manera, en el pliego de condiciones de esa licitación también se repite y se deja así declarado que el contrato iba a ser de un año, con probabilidad de prórroga a 3 años, es decir, una prórroga por año hasta un máximo de tres prórrogas adicionales. ----------

Entonces esto es una situación que ya viene siendo tratada por la administración y así se ejecutó, tenemos un contrato inicial en el 2023 y tenemos una primera prórroga tramitada un año después. ----------

En este momento tenemos una solicitud de la unidad interesada, que es la Unidad de TI para tramitar una segunda prórroga del contrato, esa solicitud fue recibida el 09 de setiembre. ----------

El 12 de setiembre se realiza la revisión de los documentos presentados por el administrador del contrato, conteniendo la descripción de esa solicitud de prórroga y ahí se presentan en pantalla unos extractos del contenido de esa solicitud de prórroga. ------

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

En el apartado 1.6 están los extractos de la solicitud de prórroga que la Unidad de TI hace la justificación del por qué la necesidad de continuar con este contrato, en qué consisten las líneas que se están prorrogando y los montos requeridos. ----------

En mi pantalla tengo el trabajo que realizó la Unidad de TI, donde ellos hacen no solamente una reflexión de la justificación del por qué la necesidad de esas líneas, hacen una valoración del trabajo que ejecutó el contratista, que es un consorcio, además en el documento adicional declaran las fechas del contrato inicial, declaran las prórrogas como acabamos de comentarlo, hacen una referencia al pliego de condiciones, también hacen una referencia al umbral del tipo de procedimiento utilizado, que es una licitación mayor, el cual, de conformidad con los umbrales vigentes, es de ₡233.000.000 millones hacia arriba, o sea, de ahí en adelante nacen las licitaciones mayores y que con esta segunda prórroga, más el contrato inicial, la Institución estaría llevando una ejecución de $278.455 dólares, esto en colones es aproximadamente ₡144.796.600, es decir, sigue estando dentro de los esquemas de los umbrales ya previamente establecidos. ----------

También la Unidad de TI verifica que existe un presupuesto para el pago de esta contratación, que se garantiza mediante la orden de compra 6018; esa orden de compra que ya está debidamente aprobada y firmada por los responsables, hecha en enero 2025, está por un monto de $92.818.37 dólares, que es el monto de la prórroga del contrato que estamos tramitando, entonces ya tenemos la garantía del presupuesto. ----------

El plazo de entrega y los demás aspectos de este contrato se mantienen invariables, conforme las condiciones originales del contrato. ----------

Tenemos la orden de compra, nosotros en la Proveeduría hicimos las revisiones en cuanto al artículo 14, inciso 22) del Reglamento Interno de Compras, que es que efectivamente el administrador del contrato cumple con lo que dice este artículo y hace los estudios y las evaluaciones del contratista en cuanto al cumplimiento. ----------

También quiero agregar que de conformidad con el documento que acompaña esta solicitud de prórroga elaborado por la Unidad de TI, se verificaron que 2 de las 3 empresas que son empresas nacionales están al día, esas empresas corresponden con las empresas Control Electrónico, S. A, Four Consulting, S. A, que son las nacionales y la empresa Whiteorion, que esa una empresa internacional que no corresponde a la evaluación que de seguido hizo la unidad interesada y básicamente, lo que la unidad interesada hizo sobre las empresas nacionales fue verificar que al momento estuvieran al día con sus pagos, con sus obligaciones en la seguridad social, es decir, con la C.C.S.S y FODESAFF, también verificó que estuvieran al día con sus obligaciones con la situación tributaria, esto mediante los accesos previamente establecidos por el Ministerio de Hacienda, donde están las bases de datos. ----------

También verificó que tuvieran las pólizas de riesgos de trabajo al día y vigentes al momento de la solicitud y se verificó que tuviese una garantía de cumplimiento vigente hasta el 27 de enero del 2027, que es la fecha de vencimiento de esa garantía por el monto correspondiente. Es decir, que esos requisitos previamente ya fueron valorados. -

Viendo esto, desde la Unidad de Proveeduría podemos recomendar que se apruebe la segunda prórroga de este contrato al consorcio que está ahí declarado en el apartado 3.1.1, por el objeto contractual que son esas licencias, cuyo detalle técnico quizás Steven quizás nos puede explicar.----------

El monto es el mismo monto del contrato original y la primera prórroga $92.818.36. El plazo de este contrato iría del 14 de diciembre de 2025 al 13 de diciembre de 2026. Nótese que estamos haciendo con la anticipación suficiente la solicitud de prórroga, es decir, que el contrato actual está vigente y que dentro de ese marco de la vigencia del contrato actual, estamos tramitando la prórroga respectiva. ----------

Y la garantía está vigente hasta el 2027. El pago se realizará en el 2025 con la orden de compra ya previamente citada. ----------

¿Por qué esto viene al Consejo?, bueno porque de conformidad con el Reglamento Interno de Compras, permítame para leerlo un minuto, el artículo 8, inciso r), del Reglamento Interno de Compras establece que las modificaciones de contrato (modificación única, entrada de contrato, cesión, plazo del contrato y prórrogas) deben ser aprobadas cuando son licitaciones mayores por el Consejo. ----------

En ese mismo artículo, con la modificación que se tramitó en el año 2024, se establece que las modificaciones de los contratos que fueron refrendados por la Contraloría, deberían enviarse a la Unidad Jurídica y las modificaciones de los contratos que ya poseen referendo interno no requieren un segundo referendo interno, según lo dispuesto en el reglamento, es decir, que esta prórroga de contrato, cuyo contrato original ya tiene la aprobación legal interna, no requiere que esta prórroga sea nuevamente sometida a la Unidad Jurídica. No obstante, el documento que tenemos en pantalla cuenta con el aval del jefe de la Unidad Jurídica como respaldo del cuerpo normativo que estamos conversando. ----------

Así las cosas, Alan, ¿usted tiene la propuesta de acuerdo que nos puede proyectar? -----

Alan Cambronero: *Sí, más bien a los señores del Consejo si tienen alguna consulta.* ----

Básicamente la propuesta de acuerdo es lo que acaba de señalar don Juan Carlos, que sería dar por recibido este oficio y aprobar la modificación y autorizar al Presidente del Consejo también a suscribir los trámites correspondientes en el SICOP. ----------

Juan Carlos Saénz: *Quizá Steven, yo entiendo que estas licencias por un tema de seguridad serían de mucho interés para la Institución mantenerlas vigentes, entonces si nos ayudas explicando un poco cuál es el alcance de estas.* ----------

Steven Montoya: *El SIEM es un licenciamiento que permite registrar todos los eventos de ciberseguridad de la Institución, de las diferentes herramientas que tenemos tanto el Firewall, el Antivirus, algunas herramientas que tenemos de DNS Protection, entre otras.*

Las diferentes capas de ciberseguridad que hemos implementado permiten centralizar todos esos eventos y poderlos visualizar, gestionar o priorizar cuáles son aquellos que se tienen que atender de primero, donde la Institución se ve mayormente expuesta, entonces lo que permite es priorizar todos aquellos eventos de ciberseguridad, atender aquellos donde la institución se ve expuesta y a partir de ahí pues generar informes. ----------

Adicionalmente, la otra línea está relacionada con análisis de vulnerabilidades, entonces lo que permite es analizar la posición o la postura de ciberseguridad de la Institución, hace un análisis externo, por ejemplo, todos aquellos agentes externos desde el internet que quieren acceder a recursos de SUTEL, por ejemplo páginas web, hace un análisis interno también, como si fuera un usuario conectado desde la red interna y también dentro de esta línea está una campaña de ingeniería social donde evaluamos a los funcionarios con respecto a temas de phishing, qué tanto los usuarios caen ante eventos de phishing o qué tanto nos informan, cuál es la postura a nivel de los funcionarios sobre el tema de la concientización y también está el tema de la campaña de concientización sobre temas de ciberseguridad. ----------

Juan Carlos Sáenz: *Gracias Steven.* ----------

Alan Cambronero: *Aquí en pantalla podemos ver el acuerdo, como indicábamos sería dar por recibido el oficio, aprobar la prórroga según las características que ya mencionó don Juan Carlos, autorizar entonces al Presidente del Consejo a suscribir los trámites en el SICOP que correspondan, lo que se indicó, dejar establecido en este caso, de acuerdo con la normativa, no procede el refrendo interno y establecer que sobre la prórroga no cabe recurso alguno, ya que no es algo que se establezca en la legislación; aprobarlo en firme, con el fin de que se puedan cumplir con los trámites que corresponden para cumplir con el plazo antes del 14 de octubre e instruir al administrador de contrato y a la Unidad de Proveeduría para continuar con los trámites siguientes.* ----------

No sé señores del Consejo, cualquier consulta con mucho gusto. ----------

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

Federico Chacón: *Muchas gracias, don Allan y compañeros, doña Ana, don Carlos, doña Mariana, ¿alguna consulta?* ----------

Ana Rodríguez: *No, yo revisé el documento, muy completo. Muchas gracias por el trabajo.* ----------

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

Federico Chacón: *Entonces Lo sometemos a votación, si están de acuerdo ¿doña Ana y don Carlos?, muy bien aprobado 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 09155-SUTEL-DGO-2025, de fecha 25 de setiembre del 2025 y la explicación brindada por los señores Cambronero Arce, Sáenz Chaves y Montoya Araya, 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 022-056-2025

RESULTANDO QUE:

I. El 14 de diciembre del 2023, se notificó el contrato inicial de la línea 01 y 05 de la licitación, la cual fue adjudicada mediante acuerdo del Consejo número 018-067-2023 al consorcio **FOUR CONSULTING GROUP-CONTROL ELECTRONICO-WHITEORION** por un monto total por las dos líneas de **$92.818,36.** ----------

[6. Información de contrato] - FOUR CONSULTING GROUP-CONTROL ELECTRONICO-WHITEORION
[6. 1. Contrato]

Número del contrato	Detalle del contrato	Monto del contrato	Fecha de contrato	Vigencia del contrato	Estado
0432023710000038-00	Contrato »	USD 92.818,365	14/12/2023	1Años	Contrato notificado

(Fuente: Expediente de la contratación en SICOP)

II. El 29 de noviembre del 2024, se notifica el contrato de la primera prórroga por medio de SICOP, la cual fue autorizada por el Consejo mediante acuerdo 018-067-2023.--

[6. Información de contrato] - FOUR CONSULTING GROUP-CONTROL ELECTRONICO-WHITEORION
[6. 1. Contrato]

Número del contrato	Detalle del contrato	Monto del contrato	Fecha de contrato	Vigencia del contrato	Estado
0432023710000038-01	Contrato »	USD 92.818,3652	29/11/2024	1Años	Contrato notificado

* Fecha de tipo de cambio aplicado : 24/09/2025

[11. Información detallada de las aprobaciones]

Historial de Aprobación | Historial de la Solicitud de Aprobación

Aclaraciones(0)

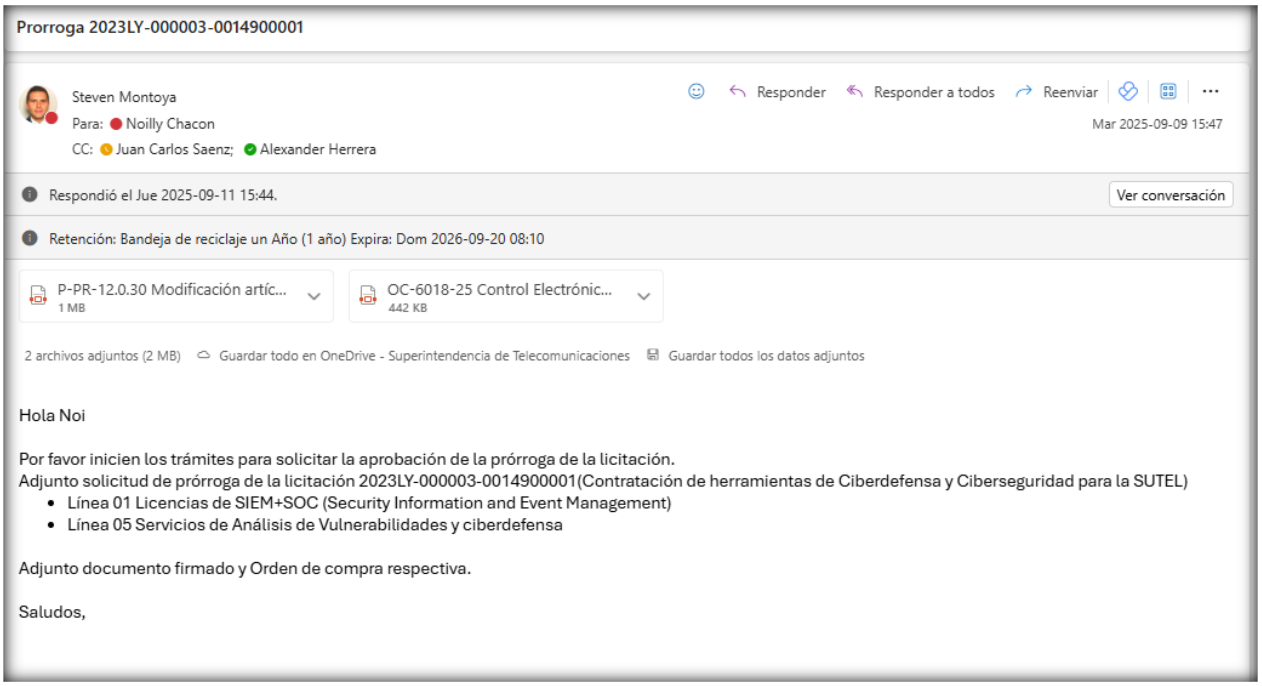
Fecha y hora de Procesamiento	19/11/2024 20:41	**Número de aprobación**	1142024710000039
Resultado de aprobación	Aprobado		Verificar Firma
Aprobador	G3007566209032 Consejo Directivo CYNTHIA ARIAS LEITON		40000073 cinthya.arias@sutel.go.cr
Contenido	Se procede a aprobar una prórroga por un año más al contrato, la cual está previamente pactada desde el cartel, y cuya adjudicación fue aprobada por medio del acuerdo del Consejo anexo. En el apartado 3.3. del documento adjunto "Modificación artículo 280..."; con el VB de la jefatura de la Unidad Jurídica, se valora que efectivamente el acuerdo autorizó al presidente del Consejo para firmar una prórroga del contrato.		

[Archivo adjunto]

Número	Confidencial	Descripción/Justificación confidencialidad	Documento
1	No		P-PR-12.0.30 Modificación artículo 280 (continuidad de contrato por otro año)firmado.pdf (638.92 KB)

(Fuente: Expediente de la contratación en SICOP)

III. El 09 de setiembre del 2025 el administrador del contrato, solicita a la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales la revisión de los documentos relacionados con la segunda prórroga del contrato. ----------



Prorroga 2023LY-000003-0014900001

Steven Montoya
Para: Noilly Chacon
CC: Juan Carlos Saenz; Alexander Herrera

Responder | Responder a todos | Reenviar

Mar 2025-09-09 15:47

Respondió el Jue 2025-09-11 15:44. Ver conversación

Retención: Bandeja de reciclaje un Año (1 año) Expira: Dom 2026-09-20 08:10

P-PR-12.0.30 Modificación artíc... 1 MB
OC-6018-25 Control Electrónic... 442 KB

2 archivos adjuntos (2 MB) Guardar todo en OneDrive - Superintendencia de Telecomunicaciones Guardar todos los datos adjuntos

Hola Noi

Por favor inicien los trámites para solicitar la aprobación de la prórroga de la licitación.
Adjunto solicitud de prórroga de la licitación 2023LY-000003-0014900001(Contratación de herramientas de Ciberdefensa y Ciberseguridad para la SUTEL)

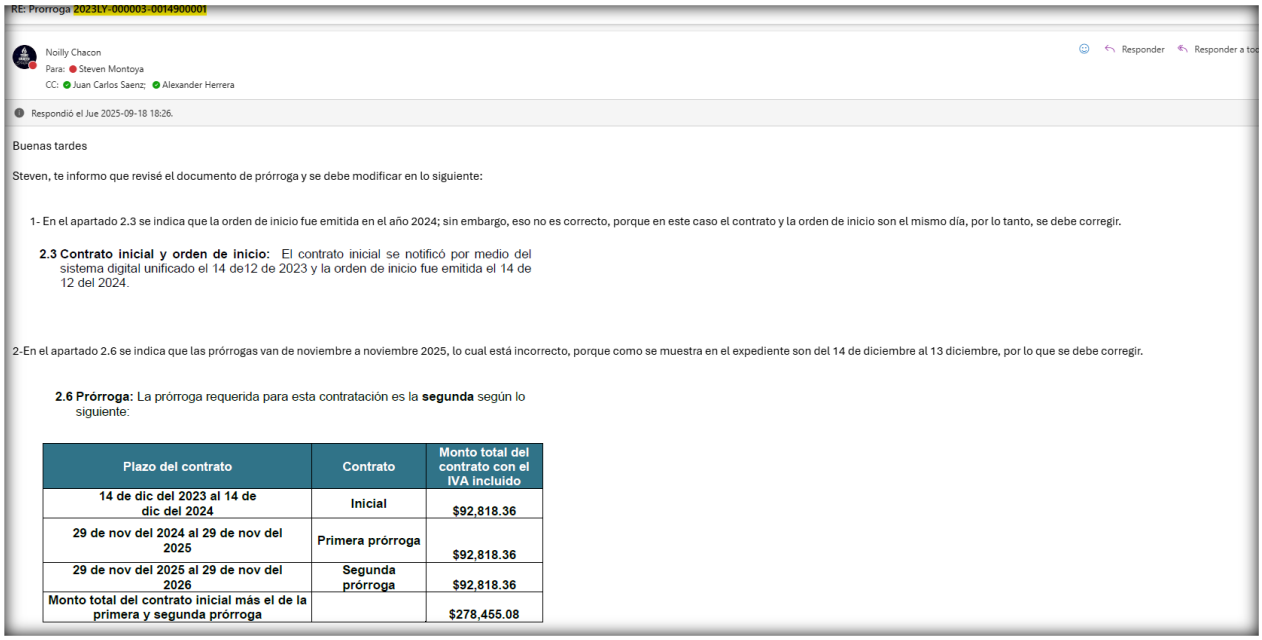
- Línea 01 Licencias de SIEM+SOC (Security Information and Event Management)
- Línea 05 Servicios de Análisis de Vulnerabilidades y ciberdefensa

Adjunto documento firmado y Orden de compra respectiva.

Saludos,

(Fuente: Correo electrónico de la funcionaria Noilly Chacón)

IV. El 12 de setiembre del 2025, La Unidad de Proveeduría y Servicios Generales procedió a realizar una revisión de los documentos presentados por el administrador del contrato y solicitó varias correcciones. ----------



RE: Prorroga 2023LY-000003-0014900001

Noilly Chacon
Para: Steven Montoya
CC: Juan Carlos Saenz; Alexander Herrera

Responder Responder a tod

Respondió el Jue 2025-09-18 18:26.

Buenas tardes

Steven, te informo que revisé el documento de prórroga y se debe modificar en lo siguiente:

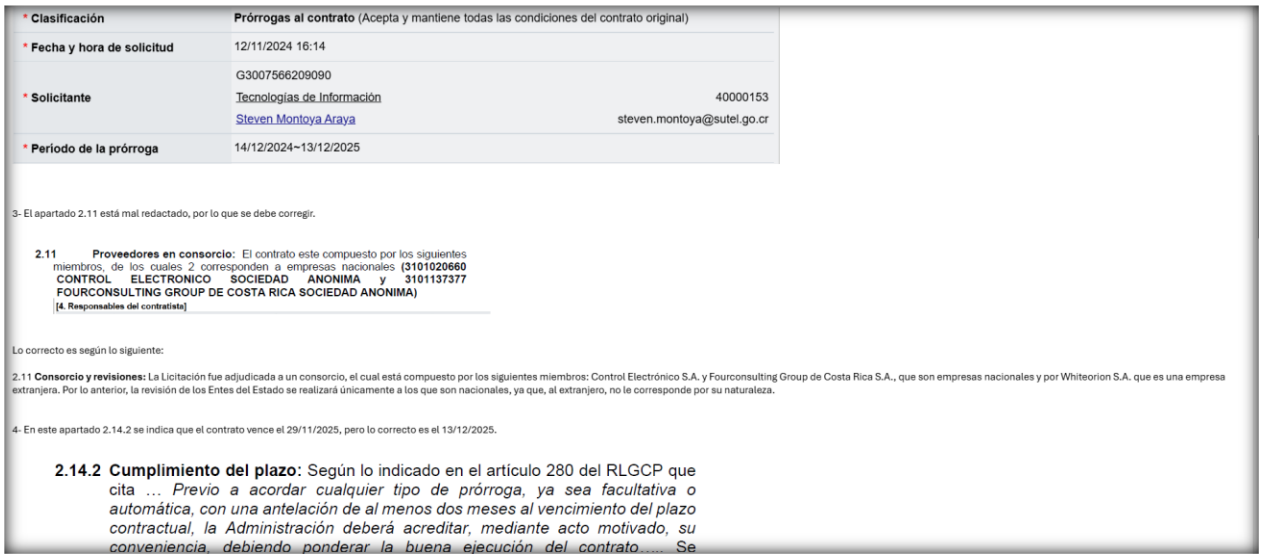
1- En el apartado 2.3 se indica que la orden de inicio fue emitida en el año 2024; sin embargo, eso no es correcto, porque en este caso el contrato y la orden de inicio son el mismo día, por lo tanto, se debe corregir.

2.3 Contrato inicial y orden de inicio: El contrato inicial se notificó por medio del sistema digital unificado el 14 de12 de 2023 y la orden de inicio fue emitida el 14 de 12 del 2024.

2-En el apartado 2.6 se indica que las prórrogas van de noviembre a noviembre 2025, lo cual está incorrecto, porque como se muestra en el expediente son del 14 de diciembre al 13 diciembre, por lo que se debe corregir.

2.6 Prórroga: La prórroga requerida para esta contratación es la **segunda** según lo siguiente:

Plazo del contrato	Contrato	Monto total del contrato con el IVA incluido
14 de dic del 2023 al 14 de dic del 2024	Inicial	$92,818.36
29 de nov del 2024 al 29 de nov del 2025	Primera prórroga	$92,818.36
29 de nov del 2025 al 29 de nov del 2026	Segunda prórroga	$92,818.36
Monto total del contrato inicial más el de la primera y segunda prórroga		$278,455.08



* Clasificación	**Prórrogas al contrato** (Acepta y mantiene todas las condiciones del contrato original)	
* Fecha y hora de solicitud	12/11/2024 16:14	
* Solicitante	G3007566209090	
	Tecnologías de Información	40000153
	Steven Montoya Araya	steven.montoya@sutel.go.cr
* Período de la prórroga	14/12/2024~13/12/2025	

3- El apartado 2.11 está mal redactado, por lo que se debe corregir.

2.11 Proveedores en consorcio: El contrato este compuesto por los siguientes miembros, de los cuales 2 corresponden a empresas nacionales **(3101020660 CONTROL ELECTRONICO SOCIEDAD ANONIMA y 3101137377 FOURCONSULTING GROUP DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA)**
[4. Responsables del contratista]

Lo correcto es según lo siguiente:

2.11 **Consorcio y revisiones:** La Licitación fue adjudicada a un consorcio, el cual está compuesto por los siguientes miembros: Control Electrónico S.A. y Fourconsulting Group de Costa Rica S.A., que son empresas nacionales y por Whiteorion S.A. que es una empresa extranjera. Por lo anterior, la revisión de los Entes del Estado se realizará únicamente a los que son nacionales, ya que, al extranjero, no le corresponde por su naturaleza.

4- En este apartado 2.14.2 se indica que el contrato vence el 29/11/2025, pero lo correcto es el 13/12/2025.

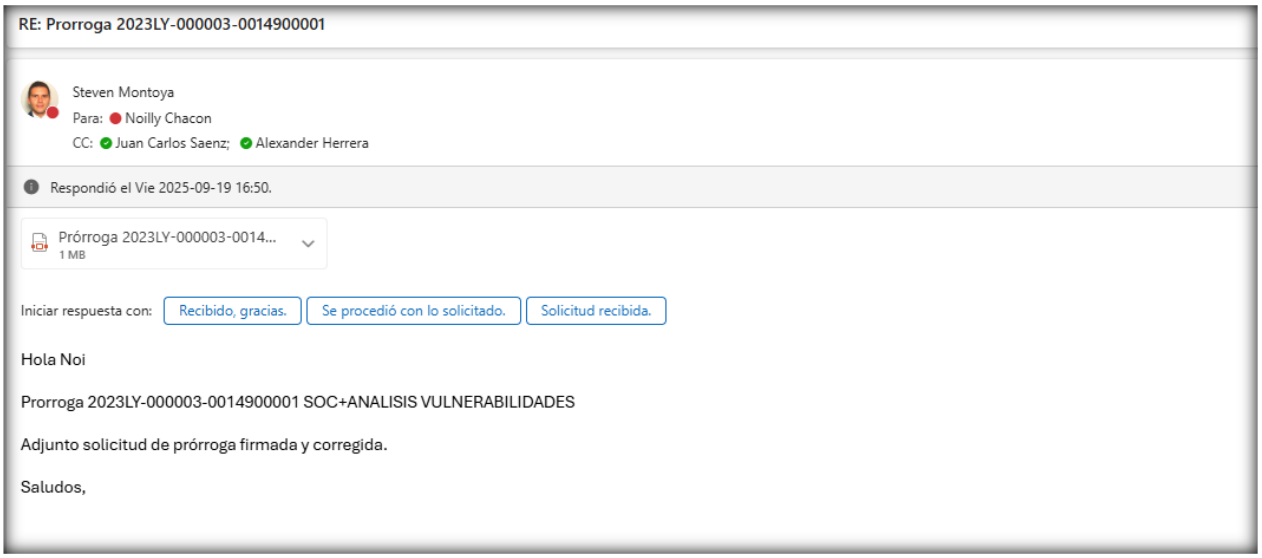
2.14.2 Cumplimiento del plazo: Según lo indicado en el artículo 280 del RLGCP que cita … *Previo a acordar cualquier tipo de prórroga, ya sea facultativa o automática, con una antelación de al menos dos meses al vencimiento del plazo contractual, la Administración deberá acreditar, mediante acto motivado, su conveniencia, debiendo ponderar la buena ejecución del contrato…..* Se

5- Se agregó está indicación después del apartado 3.2 del documento, pero no es correcta y no corresponde al formato, se debe eliminar.

Aprobación del Presidente de Consejo de SUTEL

(Fuente: Correo electrónico de la funcionaria Noilly Chacón)

V. El 19 de setiembre del 2025, el administrador del contrato realizó las correcciones solicitadas por la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales. ----------



RE: Prorroga 2023LY-000003-0014900001

Steven Montoya
Para: Noilly Chacon
CC: Juan Carlos Saenz; Alexander Herrera

Respondió el Vie 2025-09-19 16:50.

Prórroga 2023LY-000003-0014...
1 MB

Iniciar respuesta con: Recibido, gracias. | Se procedió con lo solicitado. | Solicitud recibida.

Hola Noi

Prorroga 2023LY-000003-0014900001 SOC+ANALISIS VULNERABILIDADES

Adjunto solicitud de prórroga firmada y corregida.

Saludos,

(Fuente: Correo electrónico de la funcionaria Noilly Chacón)

VI. Todo lo relacionado con la solicitud de prórroga del contrato y el cumplimiento de lo correspondiente a este tema, fue detallado por el administrador del contrato en el documento denominado Prórroga 2023LY-000003-0014900001 del cual se extrae lo siguiente: ----------

2. CONTINUIDAD DEL CONTRATO POR OTRO AÑO (PRÓRROGA)

La Dirección General de Operaciones, Unidad de Tecnologías de Información, requiere prorrogar el contrato del proceso indicado, para ello se acredita lo siguiente:

2.1 Justificación y acto motivado para solicitar prórroga del contrato: Es necesario prorrogar el contrato del proceso indicado por un año más, específicamente en la **línea 01 (Licencias de SIEM+SOC (Security Information and Event Management) y línea 05 (Servicios de Análisis de Vulnerabilidades y ciberdefensa)**, por lo que se justifica y se emite el acto motivado en el cual se estable la conveniencia de la SUTEL en continuar con el objeto de la contratación, para ello se indica que las razones para lo requerido son las siguientes:

2.1.1 El proceso fue contratado inicialmente para que la SUTEL contara con los bienes y servicios relacionados con la centralización de eventos de ciberseguridad para alerta y control, así como el estudio de las vulnerabilidades técnicas de la institución relacionadas con ciberseguridad que se deben remediar anualmente y poder lograr así de forma eficiente suplir sus necesidades, por lo cual aún se necesita del objeto contractual y por esa razón es que se requiere esta prórroga.

2.1.2 En el pliego de condiciones se estableció la posibilidad de prorrogar el contrato en el caso que se necesite de nuevo el servicio adjudicado y si el contratista cumplía con lo establecido, ya que esto beneficia y conviene a la SUTEL, ya que no se necesita tramitar un nuevo proceso de contratación y esto genera un ahorro económico, de plazos y de recursos humanos.

2.1.3 Todos los términos del contrato original se mantendrían invariables, ya que lo que cambiará es que se requiere prorrogar el contrato por un año más.

2.2 Análisis del contratista: Durante la ejecución del contrato actual, el contratista denominado **FOUR CONSULTING GROUP-CONTROL ELECTRONICO-WHITEORION**, realizó lo requerido por la SUTEL cumpliendo con sus obligaciones contractuales, por lo tanto, se ha logrado cumplir con el objeto de la contratación de manera satisfactoria, lo que ha beneficiado a la Institución y por ende al interés público, además se establece que al mismo no se le ha aplicado durante la vigencia del contrato actual, ningún procedimiento sancionatorio, multas, cláusulas penales ni garantía de cumplimiento. Por lo anterior, se procedió a analizar (ponderar) con detalle al contratista y se establece que ha realizado una **excelente** ejecución del contrato.

2.3 Contrato inicial y orden de inicio: El contrato inicial se notificó por medio del sistema digital unificado el 14 de diciembre de 2023 y la orden de inicio fue emitida en esa misma fecha.

2.4 Prórrogas establecidas: En el pliego de condiciones se estipuló que se autoriza a realizar **03 años** de prórrogas al contrato según lo siguiente:

Continuidad del contrato: *Esta contratación cumpliendo con lo indicado en el artículo 104 de la LGCP y en caso de que se requiera, podrá ser prorrogada por año, con un máximo de 3 años, para un período total de 04 años del contrato, según lo siguiente:*

Años	*Contrato*
2023-2024	*Inicial*
2024-2025	*Primera prórroga*
2025-2026	*Segunda prórroga*
2026-2027	*Tercera prórroga*

2.6 Prórroga: La prórroga requerida para esta contratación es la **segunda** según lo siguiente:

Plazo del contrato	Contrato	Monto total del contrato con el IVA incluido
14 de dic del 2023 al 13 de dic del 2024	Inicial	$92,818.36
14 de dic del 2024 al 13 de dic del 2025	Primera prórroga	$92,818.36

TEL.: +506 4000-0000
FAX: +506 2215-6821
800-88-SUTEL
800-88-78835
Apartado 151-1200
San José - Costa Rica
gestiondocumental@sutel.go.cr

14 de dic del 2025 al 13 de dic del 2026	Segunda prórroga	$92,818.36
Monto total del contrato inicial más el de la primera y segunda prórroga		$278,455.08

2.8 Presupuesto actual: La orden de compra adjunta número **OC-6018-25** comprueba que la SUTEL cuenta con el presupuesto necesario en este año para asumir los pagos que se deriven de esta continuidad del contrato.

2.13 Garantía de cumplimiento: La garantía de cumplimiento se encontrará vigente durante el periodo de la prórroga del contrato que se está solicitando, según se demuestra continuación:

[1. Garantía de Cumplimiento]

Número de garantía	Identificación del Proveedor	Nombre del proveedor	Fecha de Vencimiento	Estado
610436668-00	3101020660	CONTROL ELECTRONIC O SOCIEDAD ANONIMA	27/01/2027	Recibida

Fuente: SICOP

STEVEN MAURICIO MONTOYA ARAYA (FIRMA)
Firmado digitalmente por STEVEN MAURICIO MONTOYA ARAYA (FIRMA)
Fecha: 2025.09.19 09:39:43 -06'00'

Steven Montoya Araya

Administrador del contrato

ALEXANDER HERRERA CESPEDES (FIRMA)
Firmado digitalmente por ALEXANDER HERRERA CESPEDES (FIRMA)
Fecha: 2025.09.19 12:10:27 -06'00'

Alexander Herrera Céspedes

Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información

(Fuente: Documento elaborado por el administrador del contrato)

VII. Con respecto al presupuesto para la prórroga de este procedimiento y en atención a lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley General de Contratación Púbica 9986, que indica: *"(…) En caso de que la ejecución de un contrato se prolongue en diversos ejercicios económicos, se deberán incorporar únicamente los recursos necesarios para garantizar el pago de las obligaciones anuales en cada ejercicio, mientras que el valor total de la contratación deberá estar contemplado en el marco de presupuestación plurianual.*", además de lo señalado en el artículo 87 del

Reglamento de esa misma Ley, que indica: *"(…) La Administración deberá adoptar y poner en práctica los controles internos necesarios a fin de que se cumpla con lo establecido en el artículo 38 de la Ley General de Contratación Pública, lo dispuesto en este artículo, así como la normativa y las directrices presupuestarias emitidas por las autoridades competentes sobre esta materia."* Se cuenta con lo siguiente: --------

i. Orden de compra 6018-25 la cual respalda el pago que se realizará en este año y que cubre de diciembre del 2025 a diciembre del 2026.-

CONSIDERANDO QUE:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 280 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública que cita"(…) *Previo a acordar cualquier tipo de prórroga, ya sea facultativa o automática, con una antelación de al menos dos meses al vencimiento del plazo contractual, la Administración deberá acreditar, mediante acto motivado, su conveniencia, debiendo ponderar la buena ejecución del contrato (…)"* y el artículo 8, inciso r) del Reglamento interno de Compras Públicas de la SUTEL**,** que establece: "(…) *Modificaciones de contrato (modificación unilateral del contrato, Cesión, plazo del contrato y prórrogas, prórrogas al plazo de ejecución del contrato, suspensión del plazo del contrato, recibo de bienes actualizados y otros)… Licitación mayor y por excepción cuando el monto del contrato sea de una licitación mayor: Las modificaciones a los contratos son aprobadas por el Consejo y en el sistema lo aprueba el presidente y el contratista cuando corresponda(…)",*y en virtud de los anteriores resultandos,----------

El CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: Dar por recibido lo recomendado en el oficio 09155-SUTEL-DGO-2025 del 25 de setiembre del 2025, emitido por la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales de la Dirección General de Operaciones, con el visto bueno de la Unidad Jurídica, en el que presenta este tema al Consejo y en el que analiza todo lo correspondiente a la recomendación de la segunda prórroga de la licitación 2023LY-000003-0014900001. -----

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

SEGUNDO: Aprobar la **segunda prórroga del contrato** de las líneas 01 y 05 de la licitación **mayor número 2023LY-000003-0014900001** denominada Contratación de herramientas de Ciberdefensa y Ciberseguridad para la SUTEL en los términos siguientes:

Contratista: FOUR CONSULTING GROUP-CONTROL ELECTRONICO-WHITEORION-

Objeto contractual: Línea 01: Licencias de SIEM+SOC (Security Information and Event Management) y línea 05: Servicios de análisis de vulnerabilidades y ciberdefensa ----------

Monto de la segunda prórroga: Línea 01: $86.291,36 y línea 05: $ 6.527,00 para un total de $ 92.818,36. ----------

Plazo de la segunda prórroga: Del 14 de diciembre del 2025 al 13 de diciembre del 2026. ----------

Vigencia de la garantía de cumplimiento: 27/01/2027. ----------

El pago se realizará en el año 2025, para ello se cuenta con la orden de compra número 6018-25, la cual cubre el costo de las líneas 01 y 05 de la licitación, del periodo diciembre del 2025 a diciembre del 2026. ----------

TERCERO: Autorizar mediante este acuerdo, para que **en el sistema digital unificado sean firmados por el Presidente del Consejo cuando se requieran,** las aprobaciones siguientes: ----------

- Segunda prórroga del contrato. ----------
- Contrato de prórroga. ----------
- Cualquier documento o trámite derivado de la segunda prórroga del contrato. ------

Lo anterior, de acuerdo con el artículo 8, inciso r del Reglamento interno de compras Públicas de la SUTEL. ----------

CUARTO: Dejar establecido que según lo estipulado en la RCS-317-2023, que es una reforma parcial al Reglamento Interno de Compras Públicas de la Superintendencia de Telecomunicaciones que cita: *"(…)* ***Refrendo interno:*** *Las modificaciones a los contratos que fueron refrendados por la Contraloría General de la República (CGR), se deben enviar a la Unidad Jurídica a refrendo interno; las modificaciones de los contratos que posean refrendo interno no requieren refrendo, según lo dispuesto en el Reglamento sobre el Refrendo de las Contratación de la Administración Pública, emitido por la CGR(…)"* a la prórroga de esta licitación **no se le debe solicitar refrendo interno**, ya que el contrato inicial posee refrendo interno. ----------

QUINTO: Establecer que sobre la segunda prórroga del contrato no cabe recurso alguno, ya que ni en la Ley General de Contratación Pública ni en su reglamento se estipulan recursos para esta etapa del procedimiento. ----------

SEXTO: El acuerdo se emite en firme para que se pueda realizar todo lo respectivo en el sistema digital unificado con suficiente tiempo y cumplir con el plazo establecido por Ley para tramitar las prórrogas, el cual es de dos meses de anticipación, por lo que el plazo máximo sería el 14/10/2025, además para que el que adjudicado y la SUTEL, logren cumplir con lo establecido en la segunda prórroga del contrato en cuanto al plazo de entrega y el pago de este año. ----------

SETIMO: Instruir al administrador del contrato y a la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales para que continúen con los trámites siguientes del procedimiento en el sistema digital unificado. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

5.2 Presentación del Informe del concurso 008-2025 para la contratación de abogados en la Dirección General de Calidad.

Ingresa a la sesión de forma virtual el funcionario Emmanuel Rodríguez Badilla, para el conocimiento de este asunto

A continuación, la Presidencia presenta para conocimiento del Consejo el informe del concurso 008-2025 para la contratación de abogados en la Dirección General de Calidad.

Sobre el particular, se conoce el oficio 09032-SUTEL-DGO-2025 del 23 de setiembre del 2025, por medio del cual se expone el tema. ----------

A continuación, el intercambio de impresiones: ----------

"Federico Chacón: *Continuamos con la contratación para la Dirección General de Calidad.* ----------

Alan Cambronero: *Estoy incorporando a Emmanuel Rodríguez. El informe que se presenta mediante el oficio 09032-SUTEL-DGO-2025, es un informe de recomendación de nombramiento basado en el concurso 008-2025, para el nombramiento en propiedad de 3 plazas, la 52204, 13210 y 62210. Corresponden a la clase Profesional 2, el cargo Profesional en Asesoría Jurídica en la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad del concurso que mencioné, que es el 008-2025, que fue publicado el 31 julio y concluyó el proceso el 06 de agosto del 2025.* ----------

El informe de Recursos Humanos hace un repaso de la normativa externa, específicamente lo relacionado con la Ley Marco de Empleo Público en sus artículos 15,11 y 17; también el cumplimiento de la normativa interna, específicamente el acuerdo de la Junta Directiva 09-26-23, donde se determina que todos los cargos de SUTEL son exclusivos y excluyentes; en el RAS, en su artículo 3, que establece lo que es la nómina, que es la lista de personas propuestas para que se designe entre ellas la que va a desempeñar un puesto con base en la idoneidad comprobada, que todos llegan en

igualdad de condiciones para efectos de la escogencia. También en el artículo 30 del RAS, que establece el proceso para ocupar plazos y el mismo procedimiento, también de dotación del talento en humano. ----------

En atención al proceso ejecutado por la Unidad de Recursos Humanos en coordinación con el área respectiva se presenta la nómina correspondiente, son 6 personas que se presentan en orden de acuerdo con el resultado que fue obtenido durante las diferentes pruebas, tanto la técnica, como la entrevista técnica, las pruebas de competencias y las pruebas psicométricas. ----------

En este caso son 6 personas, Haykel Sibaja Cubillo, María Fernanda Morales, Mónica Cisneros, Cristian Torres, Yorleny Rojas y David Vélez. ----------

En este sentido, la Unidad de Recursos Humanos presenta el perfil de las personas que integran la nómina, proporciona un resumen de los atestados de cada una de esas personas candidatas en cuanto a la formación académica, la experiencia laboral, conocimientos y certificaciones, los cumplimientos de requisitos legales, de referencias laborales y lo que es el resumen de los resultados de las pruebas psicométricas que fueron aplicadas a cada uno de ellos. ----------

Con base en esta información, se ha remitido la nómina a la Dirección General de Calidad y es mediante el oficio 08981-SUTEL-DGC-2025, del 22 de setiembre, que don César Valverde, jefe inmediato y don Glenn Fallas, Director General de Calidad, remiten a la Unidad de Recursos Humanos la recomendación de selección, que es la que se presenta en este caso entonces para valoración del Consejo, en atención al artículo 15, del Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la ARESEP, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS), de las siguientes personas. Sería Haykel Sibaja Cubillo, cédula 114370344, María Fernanda Morales Brenes, cédula 113590245, Mónica Cisneros Núñez, cédula 113410603 para que sean nombrados en esta clase Profesional 2, Gestor Profesional en Asesoría Jurídica en la Dirección General de Calidad. ----------

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

El oficio de la Dirección General de Calidad emite la recomendación motivada de acuerdo con lo que establece la normativa. ----------

En esta línea, también se propone que la Unidad de Recursos Humanos coordine y acuerde con las personas candidatas nombradas y la jefatura correspondiente la fecha de inicio que mejor se adecue a los intereses institucionales y los trámites administrativos de SUTEL. ----------

Se recuerda que el nombramiento está sujeto, establece un periodo de prueba de 3 meses conforme establece la Ley Marco Empleo Público, en su artículo 18 y que toda la relación obrero patronal y demás disposiciones salariales y laborales se rigen de acuerdo con la normativa aplicable y vigente. ----------

Emmanuel Rodríguez: *Para efectos de actas y por la importancia de la trazabilidad de las gestiones administrativas que conllevan los nombramientos, a manera de asignación y trazabilidad, para el señor Haykel Sibaja Cubillo, sería la plaza 52204, para María Fernanda Morales, la plaza 13210 y para Mónica Cisneros la plaza 62210, eso para efecto de los registros a nivel del sistema del ERP y trazabilidad consecuente que llevan los actos administrativos de su nombramiento y la relación laboral, solamente sería hacer como esa aclaración.* ----------

Federico Chacón: *¿Algo más don Alan?* ----------

Alan Cambronero: *No, si tienen alguna consulta, más bien agradecemos.*----------

Federico Chacón*: Muy bien. ¿doña Ana, don Carlos?, lo sometemos a votación y proponemos votarlo en firme, muchas gracias a don Allan y a don Emmanuel".* ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 09032-SUTEL-DGO-2025, del 23 de setiembre del 2025, así como la explicación brindada por los señores Cambronero Arce y Rodríguez Badilla, 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 023-056-2025

RESULTADO QUE

1. Mediante las solicitudes 008-2025, 009-2025 y 010-2025 del 09 de julio del 2025 y de conformidad con lo establecido en artículo 30 del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS), se remite la nómina de personas candidatas elegibles, resultado del concurso externo 008-2025 Gestor Profesional en Asesoría Jurídica, de las plazas vacantes códigos 52204, 13210 y 62210, clase Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Asesoría Jurídica de la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad. ----------
2. Las plazas se encuentra vacantes dado que las personas funcionarias fueron ascendieron a plazas superiores. ----------
3. Para ocupar en propiedad las plazas códigos 52204, 13210 y 62210 clase Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Asesoría Jurídica de la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad, se realizó el concurso externo 008-2025 publicado del 31 de julio del 2025 al 06 de agosto del 2025. ----------
4. Dado lo anterior, mediante oficio 08921-SUTEL-DGO-2025 del 19 de setiembre del 2025, se remite la nómina de personas candidatas elegibles del concurso 008-2025 a la jefatura inmediata y superior de la Dirección General de Calidad para que emita su recomendación de los candidatos a ocupar las plazas indicadas. ----------
5. Por lo que, mediante oficio 08981-SUTEL-DGC-2025 del 22 de setiembre del año en curso, la jefatura inmediata y superior, remiten la recomendación de las personas candidatas elegibles para ocupar las plazas código 52204, 13210 y 62210, clase Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Asesoría Jurídica. ----------

6. Se realizó el reclutamiento y la evaluación de las personas candidatas, de conformidad con el artículo 30 del Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su Órgano Desconcentrado y sus funcionarios (RAS), y lo dispuesto en el procedimiento vigente, que no se opone al RAS ni a la Ley Marco de Empleo Público; el citado artículo señala lo siguiente:----------

   "Artículo 30.- Proceso para ocupar plazas vacantes. Recursos Humanos gestionará el proceso para ocupar plazas vacantes, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de reclutamiento y selección que emita la Administración, a fin de que las personas participantes demuestren la idoneidad requerida para ocupar un puesto. ----------

   Para ocupar plazas vacantes se aplicará: ----------

   1. Recursos Humanos remitirá a la jefatura una nómina del registro de elegibles interno como la primera fuente. Si no fuera suficiente se complementa con el registro de elegibles externo de personas candidatas a ocupar las plazas vacantes.

   2. En caso de que la jefatura justifique de forma razonada, no recomendar ninguno de los elegibles remitidos o bien no exista registro de elegibles deberá realizarse el concurso que corresponda."----------

7. Es importante señalar que el concurso 008-2025, para nombramiento en propiedad de las plazas indicadas, clase Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Derecho, de la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad, fue realizado en apego al Procedimiento RH-PO-15 de Dotación del Talento Humano, que fue acogido por SUTEL mediante acuerdo 004-050-2024, notificado el 11 de octubre del 2024. ----------

8. El citado Procedimiento RH-PO-15 dispone lo siguiente en su numeral 5:----------

"Nombramiento por tiempo indefinido: Se realiza en plazas vacantes sin titular de cargos fijos como resultado de un concurso. ----------

Nómina de elegibles: Lista de personas con idoneidad comprobada, propuestas para que se designe entre ellas la que ha de desempeñar un puesto. Estará conformada, en igualdad de condiciones para efectos de la escogencia por al menos dos personas y un máximo de cinco."

9. Para el nombramiento en cuestión, las actividades desarrolladas en SUTEL son congruentes con las disposiciones establecidas en el numeral 7.4, titulado "Sistema de Concursos de Oposición", que establece lo siguiente:----------

"Para ocupar las plazas vacantes sin titular o para conformar registro de elegibles se procede a realizar un concurso mediante el sistema de concurso de oposición, el cual se aplica para concursos de nuevo ingreso y la promoción de personas funcionarias: ----------

- *Convocar, aplicar la prueba técnica y remitirla para su calificación ----------*
- *Aplicar, analizar y calificar las pruebas psicométricas a las personas candidatas y remitir los resultados ----------*
- *Aplicar el instrumento de evaluación con la participación de Recursos Humanos y la jefatura y/o panel evaluador ----------*
- *Remitir a la jefatura solicitante la nómina de las personas evaluadas para que emita la recomendación de nombramiento." ----------*

10. Cabe señalar que, el 10 de marzo del 2023, entró en vigor la Ley Marco de Empleo Público N° 10159 y su respectivo reglamento a la ley. ----------
11. Es importante indicar que, la aplicación de lo anterior se encuentra alineado con lo dispuesto en artículo 17 del Reglamento de la Ley Marco de Empleo Público, inciso a), que en lo que interesa señala: ----------

"Artículo 17.- Sistemas de Selección. Para efectos de desarrollar los procesos de reclutamiento y selección de personal, los sistemas de selección aplicables son los siguientes: ----------

a) Sistema de Oposición: sistema aplicable en procesos de selección de personal, basado en principios de igualdad, mérito y capacidad o idoneidad, que consiste en la realización de una o varias pruebas, exámenes o test para determinar competencias o bien los conocimientos, habilidades, prácticas, destrezas y actitudes, encaminados a demostrar que una persona reúne las condiciones y características que la facultan para desempeñarse de forma eficaz y eficiente en un puesto de servicio público y, a partir de los resultados, establecer el orden de prelación de las personas. ----------

(…)"

12. Mediante oficio OF-0242-SJD-2023, de fecha 13 de abril del 2023 se remitió a la SUTEL el acuerdo 09-26-2023, del acta de la sesión ordinaria 26-2023, celebrada el 21 de marzo de 2023 y ratificada el 12 de abril de 2023, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora resolvió, por unanimidad de los votos de los miembros en lo que interesa lo siguiente:----------

(…)

b. Determinar que todos los puestos de la Aresep y SUTEL son exclusivos y excluyentes con base en los criterios jurídicos y técnicos de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, de la Dirección de Recursos Humanos, de la Unidad de Recursos Humanos de SUTEL y de la Unidad Jurídica de SUTEL, externados en los oficios OF-0467-DGAJR-2022, OF0831-DRH-2022, OF-1061-DGO-2022 y su anexo, 09037-SUTEL-UJ-2021, 02220-SUTEL-CS-2022 y lo indicado en la presente sesión. ----------

(…)

13. Mediante acuerdo 011-025-2023, de sesión ordinaria 025-2023 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 20 de abril del 2023, aprobó por unanimidad:----------

1. Dar por recibido el oficio OF-0242-SJD-2023 con fecha 13 de abril de 2023 de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, mediante el cual se comunica el acuerdo 09-26-2023, entre otras cosas, señalando que los puestos de ARESEP y SUTEL son exclusivos y excluyentes. ----------

2. Trasladar el oficio mencionado en el numeral 1 a la Dirección General de Operaciones para su atención y seguimiento. ----------

CONSIDERANDO QUE:

A. De conformidad con lo establecido en los artículos 3, 15, y 30 del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS), el concurso externo 008-2025 y la recomendación de selección realizada por la jefatura inmediata y superior de las plazas vacantes, se presenta a conocimiento y valoración del Consejo SUTEL, como jerarca superior administrativo para que resuelva sobre el nombramiento. ----------

B. La nómina de elegibles fue remitida de conformidad con lo estipulado en el artículo 3 del RAS que indica: "*Nómina: Lista de personas propuestas para que se designe entre ellas la que ha de desempeñar un puesto, con base en la idoneidad comprobada. Estará conformada, en igualdad de condiciones para efectos de la escogencia por al menos dos personas y un máximo de 5.*" ----------

C. Sobre la competencia de nombramiento el artículo 15 del RAS estipula lo siguiente en lo que interesa:----------

"Según sus competencias, corresponderá: ----------

a) Al Jerarca Superior Administrativo respectivo, hacer los nombramientos de las personas funcionarias de la Institución a su cargo, de conformidad con la normativa vigente. (…)" ----------

POR TANTO:

De acuerdo con las anteriores consideraciones, la justificación correspondiente y con fundamento en lo dispuesto en el Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios, demás normativa de desarrollo y de pertinente aplicación. ----------

EL CONSEJO

DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1. Dar por recibidos los siguientes oficios: ----------

   a. Oficio 08981-SUTEL-DGC-2025, del 22 de setiembre del 2025, emitido por el señor Cesar Valverde Canossa, jefatura inmediata de la plaza vacante y Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad, remiten a la Unidad de Recursos Humanos la recomendación de selección de los señores Haykel Sibaja Cubillo, cédula 114370344, María Fernanda Morales Brenes, cédula 113590245 y Mónica Cisneros Núñez, cédula 113410603, clase Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Asesoría Jurídica de la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad. ----------

   b. Oficio 09032-SUTEL-DGO-2025, del 23 de setiembre del 2025, mediante el cual, el señor Emmanuel Rodríguez Badilla, Jefe de Recursos Humanos y el señor Alan Cambronero Arce, Director General de Operaciones, someten a consideración del Consejo el informe de recomendación de nombramiento

mediante nómina del concurso 008-2025, para nombramiento en propiedad sujeto a período de prueba, plazas códigos 52204, 13210 y 62210, clase Profesional 2, cargo Profesional 2, Gestor Profesional en Asesoría Jurídica de la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad.----------

2. Aprobar el nombramiento en propiedad, sujeto al período de prueba de los señores Haykel Sibaja Cubillo cédula 114370344 en la plaza 52204, María Fernanda Morales Brenes cédula 113590245 en la plaza 13210 y Mónica Cisneros Núñez cédula 113410603 en la plaza 62210, clase Profesional 2, cargo Gestor Profesional en Asesoría Jurídica de la Unidad de Calidad de Redes de la Dirección General de Calidad, con un salario de ¢1.536.625,00 colones, fundamentado en el acuerdo 040-069-2024, contenido en el acta de la sesión ordinaria 069-2024 celebrada el 11 de diciembre del 2024, por el Consejo de la SUTEL.----------
3. Establecer que la Unidad de Recursos Humanos coordinará y acordará con los candidatos nombrados, y la jefatura correspondiente, la fecha de inicio que mejor se adecue a los intereses institucionales y a los trámites administrativos internos de SUTEL.----------
4. Establecer que según el artículo 18 del Reglamento de la Ley Marco de Empleo Público el nombramiento se encuentra sujeto a un período de prueba de 3 meses, en los términos y condiciones vigentes al momento de la contratación. ----------
5. Facultar a la Unidad de Recursos Humanos para que notifique a las personas candidatas de la nómina los resultados del proceso de selección. ----------

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

partir del día siguiente a la comunicación de la presente resolución, por tal motivo la eficacia del nombramiento regirá una vez trascurrido el plazo de tres días antes indicado.

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

5.3 Atención de la solicitud de información relacionada con el reporte de fiscalización DFOE-CAP-RF-00005-2025 de la Contraloría General de la República.

A continuación, la Presidencia presenta para conocimiento del Consejo la atención de la solicitud de información relacionada con el reporte de fiscalización DFOE-CAP-RF-00005-2025 de la Contraloría General de la República. ----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 09188-SUTEL-DGO-2025, notificado el 23 de setiembre del 2025, mediante el cual se expone el tema.----------

A continuación, el intercambio de impresiones: ----------

"Federico Chacón: *El último punto es la solicitud de información relacionada con una fiscalización de la Contraloría y la propuesta del acuerdo.----------*

Alan Cambronero: *Este tema se presenta mediante el oficio 09188-SUTEL-DGO-2025, más bien hago un recuento de antecedentes relevantes. ----------*

Por parte de la Contraloría se recibió el oficio de DFOE-SEM-1717, que es el oficio 16658, recibido el 18 de setiembre de 2025. La Contraloría solicitó que dentro de un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la recepción del oficio, informe a esa área de seguimiento de la mejora pública si con base en las conclusiones que se habían emitido en un informe, la administración ha implementado acciones para gestionar las situaciones identificadas.

¿A qué se refiere la Contraloría? El 29 de enero se habían recibido los resultados que ellos publican para todas las instituciones de lo que denominan Índice de Capacidad de

Gestión de Tecnologías de Información, mediante el oficio de DFOE-CAP-0504; sin embargo, también en el 28 de abril la Contraloría, mediante el oficio DFOE-CAP-0858, comunicó a la SUTEL un informe más específico, dirigido a la SUTEL propiamente, no como el otro índice que se comunica de forma general para todas las instituciones, que llamaron reporte de fiscalización, capacidad de gestión de TI en SUTEL, alineación, integración y protección para potenciar la regulación de las telecomunicaciones, el número de este informe es el DFOE-CAP-RF-00005-2025. ----------

En línea con eso, el Consejo había tomado el acuerdo 009-021-2025, solicitando a la jefatura de la Unidad de TI presentar y diseñar un plan de acción que permitiera atender desafíos y prácticas para la mejora, comunicadas por parte de la Contraloría en ese informe, es ahí en el interín que llega también esta solicitud de la Contraloría.----------

Entonces, siendo que se tiene un muy corto plazo para atender la respuesta, se preparó esta, fue suscrita por el jefe de la Unidad TI, mi persona y por parte de don Federico como Presidente, a quien venía dirigido el oficio. ----------

En este informe se hace un recuento sobre las acciones ejecutadas en 2 ámbitos de acción; primeramente, se presentan a la Contraloría los avances que ha realizado la Institución para fortalecer el recurso humano en la Unidad de TI y también se comunica que el plan ya desarrollado en específico para esta atención está en fase de revisión y próximo a presentarse al Consejo para su aprobación y que una vez presentado el Consejo será comunicado al Órgano Contralor. ----------

En esta línea, sobre los avances para fortalecer el recurso humano de la Unidad de TI, se explica el compromiso de SUTEL donde mediante la resolución RCS-063-2025, del 27 de marzo, el Consejo autorizó el traslado y reasignación de una plaza, que fue la 51211, como Gestor Profesional en Tecnologías de Información, lo cual ha sido considerado como una medida estratégica para que la Institución continúe avanzando en sus gestiones operativas de integración de la estrategia, la gobernanza, seguridad de la información y

riesgos en la implementación de los servicios de TI, permitiendo avanzar con el informe DFOE-CAP-RF-00005-2025 y la atención de estas brechas. ----------

Se explica también como este concurso ya fue publicado mediante el número 06-2025, el 31 julio y que ya está en la última fase del proceso de reclutamiento y selección, de hecho, esperamos que ya la próxima semana pueda ser conocido por el Consejo. ----------

Se hace de notar cómo esto representa un primer avance en la atención de esta situación y las brechas que fueron identificadas en este informe y que también para el presupuesto inicial del 2026 se han incorporado recursos para reforzar con otra plaza adicional que permita continuar fortaleciendo la gestión de TI. ----------

Se hace también en el segundo ámbito de acción un recuento de varios avances que ha preparado la Unidad de TI, en cuanto a la adopción de políticas para la obtención de la información y varias de las brechas que han sido identificadas por la Contraloría. ----------

Entonces ahí se presentó una tabla donde se explica la acción, la fecha final, los recursos que han sido utilizados y las observaciones con cada una de esas actividades que se han ejecutado o que están en proceso, para hacer notar a la Contraloría los avances que se han realizado a la fecha, esto relacionado con temas de la política de seguridad e información, la definición de roles, el área de ciberseguridad y lo relacionado con el Comité de Seguridad de la Información; se explica también lo que ha ejecutado hasta el momento y la situación que tenemos actualmente con el tema de continuidad del negocio, entre otros aspectos.- ----------

Finalmente, también se hace notar a la Contraloría que la SUTEL tiene que gestionar y está gestionando en este momento los impactos que se generan en cuanto al presupuesto tanto 2025 como 2026, producto de la improbación del Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, esto tiene un impacto directo sobre la disponibilidad de recursos para poder financiar proyectos de inversión en tecnología, obligando a la institución a

priorizar, ya que sin el contenido presupuestario no es posible comprometer recursos, ni realizar contrataciones ni adquisiciones nuevas en esta materia, buscando priorizar de forma muy analizada y justificada las acciones que se puedan emprender en este momento, que este tema debe ser considerado y ha impactado la construcción del plan, además de la incorporación de esta persona que también viene a apoyar este proceso.--

Eso es básicamente la respuesta que se brindó a la Contraloría, realmente lo que se hizo fue repasar hechos concretos que han ocurrido. No planteamos todavía el plan, porque ese plan tiene que venir al Consejo para que el Consejo lo valide, lo apruebe y pueda ser remitido a la Controlaría como tal, sino nos referimos exactamente a lo que ellos están consultando, que son los avances. ----------

La propuesta de acuerdo es ratificar lo actuado por parte de la Presidencia del Consejo y nuevamente solicitarle a la Unidad de TI la presentación de ese plan, como ya les comenté estamos ya en la revisión, he pedido algunos ajustes en su estructura y esperamos presentarlo muy pronto al Consejo. ----------

Cualquier consulta con gusto.----------

Federico Chacón: *Gracias don Alan. Era un tema informativo en realidad y dejar constancia de la respuesta a la Contraloría. Doña Ana, don Carlos, si están de acuerdo, lo damos por recibido entonces".* ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 09188-SUTEL-DGO-2025, notificado el 23 de setiembre del 2025 y la explicación brindada por el señor Cambronero Arce, 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 024-056-2025

CONSIDERANDO:

I. En el informe DFOE-CAP-SGP-00001-2025, de fecha 29 de enero del 2025 mediante el oficio DFOE-CAP-0504 (1430), la Contraloría General de la República comunicó los resultados obtenidos del denominado “Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información 2025. ----------

II. En fecha 28 de abril del 2025 mediante el oficio DFOE-CAP-0858 (08585) la Contraloría General de la República comunicó el reporte de fiscalización “Capacidad de gestión de TI en la SUTEL: Alineación, integración y protección para potenciar la regulación de las telecomunicaciones” con el número de consecutivo DFOE-CAP-RF-00005-2025. ----------

III. Que el índice Capacidad de Gestión de Tecnologías, corresponde a: ----------

> *“La Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información corresponde al desempeño institucional en el aprovechamiento de las tecnologías de información para la generación de valor en la satisfacción de las necesidades ciudadanas, a través de la integración de la estrategia, la gobernanza, la seguridad de la información y sus riesgos en la implementación de los servicios de TI. En ese sentido, conocer su nivel permite a las instituciones identificar sus brechas y tomar decisiones estratégicas para fortalecer su capacidad de gestión de TI de manera tal que se genere valor público.”*----------

IV. El Consejo SUTEL adoptó el acuerdo 009-021-2025 en la sesión ordinaria 021-2025 de fecha 2 de mayo del 2025 (oficio 03870-SUTEL-SCS-2025), señalando lo siguiente: ----------

"1. Dar por recibido los oficios 08585 (DFOE-CAP-0858) de fecha 28 de abril del 2025 y DFOECAP-0504 (1430) de fecha 29 de enero de 2025, en los cuales la Contraloría General de la República remite el informe DFOE-CAP-SGP-00001-2025, denominado "Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información 2025 y el Reporte de Capacidad de Gestión de TI en la SUTEL (DFOE-CAP-RF-00005-2025). ----------

2. Solicitar al Señor Alexander Herrera Céspedes, Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información, para diseñar un plan de acción que permita atender los desafíos y prácticas para la mejora comunicadas mediante el informe DFOE-CAP-SGP-00001-2025, denominado "Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información 2025 y el Reporte de Capacidad de Gestión de TI en la SUTEL (DFOE-CAP-RF-00005-2025), el cual debe ser presentado a este Consejo en un plazo de 30 días hábiles. ----------

3. Notificar al Señor Alan Cambronero Arce, Director General de Operaciones, para el seguimiento en la atención del presente acuerdo y a la Señora Anayansie Herrera Araya, Auditora Interna, para su información."----------

V. Que el día jueves 18 setiembre del 2025 se recibió notificación por la Contraloría General de la República, Expediente: CGR-SGP-2025000070, Documento: NN 16658-2025 con el oficio DFOE-SEM-1717/ 16658 de fecha 18 de setiembre del 2025, solicitando que dentro del plazo de cinco días hábiles, contados a partir del recibido de oficio, se informe al Área de Seguimiento para la Mejora Pública *"(…) si, con base en las conclusiones indicadas en el reporte de fiscalización de cita, la Administración ha implementado acciones para gestionar las situaciones identificadas. En caso afirmativo, sírvase detallar lo realizado".*----------

VI. Que en atención al plazo establecido en el oficio DFOE-SEM-1717/ 16658 dirigido al señor Federico Chacón, presidente del Consejo de la Superintendencia de

Telecomunicaciones (SUTEL), en relación con el reporte de fiscalización DFOE-CAP-RF-00005-2025 de la capacidad de gestión de TI para la SUTEL, se emite y firma por el parte de Presidente del Consejo, el Director de Operaciones y Jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información, el oficio 09188-SUTEL-DGO-2025 Respuesta Oficio DFOE-SEM-1717. ----------

VII. Que el 25 de setiembre del 2025, la Unidad de Gestión documental SUTEL procede a notificar al Ente Contralor, a través del sitio oficio de gestión documental en Línea, según consta en expediente electrónico FOR-EXT-CGR-00171-2025. ----------

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

1. Dar por recibido el oficio 09188-SUTEL-DGO-2025 del 23 de septiembre de 2025, por medio del cual el Presidente del Consejo, el Director General de Operaciones, en conjunto con la Jefatura de Unidad de Tecnologías (TI), dan respuesta en atención al plazo solicitado al oficio DFOE-SEM-1717/ 16658 con fecha del 18 de setiembre del 2025, dirigido al señor Federico Chacón, Presidente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), en relación con el reporte de fiscalización de la capacidad de gestión de TI para la SUTEL (DFOE-CAP-RF-00005-2025). ----------
2. Ratificar lo actuado por el Presidente del Consejo mediante el oficio 09188-SUTEL-DGO-2025, mediante el cual se atendió lo solicitado por la Contraloría General de la República en el oficio DFOE-SEM-1717/ 16658 de fecha 18 de setiembre 2025. ----
3. Instruir a la jefatura de la Unidad de Tecnologías de la Información para que presente al Consejo, el Plan de acción solicitado en el acuerdo 009-021-2025, que permita continuar avanzando en la atención los desafíos y prácticas para la mejora, comunicadas por la Contraloría General de la República mediante el informe DFOE-CAP-SGP-00001-2025, denominado “Índice de Capacidad de Gestión de

Tecnologías de Información 2025 y el Reporte de Capacidad de Gestión de TI en la SUTEL (DFOE-CAP-RF-00005-2025). ----------

4. Notificar al Señor Alan Cambronero Arce, Director General de Operaciones para el seguimiento en la atención del presente acuerdo. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

5.4 Oficio 08924-SUTEL-DGC-2025. del 19 de setiembre del 2025, mediante el cual el señor César Valverde Canossa remite un desistimiento del recurso contra la RCS-212-2025.

A continuación, la Presidencia presenta para conocimiento del Consejo el oficio 08924-SUTEL-DGC-2025, del 19 de setiembre del 2025, mediante el cual el señor César Valverde Canossa, remite un desistimiento del recurso contra la RCS-212-2025. ----------

A continuación, el intercambio de impresiones: ----------

"Federico Chacón: *Habíamos hablado en el orden del día, me parece, de una nota que nos llegó también de don César. Don Luis, si nos ayuda con la presentación, don Alan, nada más un segundo.* ----------

Luis Cascante: *Quiere que se la proyecte o se las leo.* ----------

Federico Chacón: *No, nada más, todos la tenemos, nada más mencionarla.* ----------

Luis Cascante*: Es un oficio que manda César, el 19 de setiembre y dice que:*----------

"En tiempo y en forma interpuso un recurso de reconsideración contra la resolución R-212-2025 del Consejo, mediante NI-12484-2025 del 17 de setiembre del 2025. --

No obstante, mediante la presente se amplía el recurso en contra de la resolución RCS-212-2025 en los siguientes términos: Dado que en fecha 17 de setiembre,

mediante oficio 08846-SUTEL-DGC-2025, se envió la jefatura de Recursos Humanos el cumplimiento de la medida de instalación del doble factor de autenticación en mi dispositivo móvil, lo indicado en oficio con número NI-12484-2025, en contra de la resolución RCS-212-2025, pierde interés en cuanto a la petitoria, como lo es la solicitud de revocatoria de dicha resolución. ----------

No obstante, mantengo y reitero mi disconformidad en contra del proceder de la Superintendencia en mi caso, así como de la coerción ejercida para la instalación del doble factor en mi dispositivo móvil. ----------

Adjunto pantallazo donde se confirma por parte del sistema de Service Desk la instalación de APP mediante etiquete 7711. ----------

Por lo anterior, la resolución RCS-212-2025 ha perdido su mérito y oportunidad debido a esta nueva circunstancia de hecho, por lo que no procede la revocatoria de mi contrato de teletrabajo, en el tanto ya no concurre la situación que daría origen a esta medida." ----------

Y en la petitoria dice: ----------

"Con base en lo expuesto, con fundamento en los hechos, nuevos expuestos, presento desistimiento del recurso interpuesto en contra de la resolución RCS-212, mediante la cual se dispone la revocatoria de teletrabajo en mi caso. ----------

Lo anterior en el tanto la resolución, así como el recurso, carecen de interés actual en el tanto no existe motivo para la revocación del teletrabajo, en los términos indicados en dicho acto. ----------

En atención al plazo establecido en dicha resolución, solicito la atención de la presente, a la brevedad posible, tomando todas las consideraciones de mi expediente laboral". ----------

Y la firma César. ----------

Federico Chacón: *De acuerdo, gracias. Lo damos por recibido y lo remitimos a la Unidad Jurídica y a Recursos Humanos para que nos colaboren con la atención.* ----------

*¿De acuerdo doña Ana y don Carlos?, eso sería también, lo aprobamos de esa forma y con esto terminaríamos los temas también de Operaciones, muchas gracias don Allan**"**.* -

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio 08924-SUTEL-DGC-2025, del 19 de setiembre del 2025 y la explicación brindada, 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 025-056-2025

1. Dar por recibido el oficio 08924-SUTEL-DGC-2025 del 19 de setiembre del 2025, mediante el cual el señor César Valverde Canossa, Jefe de la Unidad de Calidad de Redes, remite un desistimiento del recurso contra la RCS-212-2025. ----------
2. Remitir el oficio 08924-SUTEL-DGC-2025 a la Unidad Jurídica y a la Unidad de Recursos Humanos para que preparen la información respectiva y sea presentada al Consejo en una próxima sesión. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

ARTÍCULO 6

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

6.1 Propuesta de acuerdo sobre gestión de terminales móviles para acceso de datos del Sistema de Gestión de Terminales Móviles (SGTM).

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

Ingresan a sesión de forma virtual los señores Esteban González Guillén, César Valverde Canossa y Noelia Bonilla Ortiz, para el conocimiento de los siguientes temas.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo la propuesta de acuerdo sobre gestión de terminales móviles para acceso de datos del Sistema de Gestión de Terminales Móviles (SGTM).----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 09183-SUTEL-DGC-2025, de fecha 25 de setiembre del 2025, conforme el cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo el tema. ---

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

"***Federico Chacón:*** *Iniciamos con los temas de la Dirección de Calidad. El primer punto es el 6.1, un acuerdo sobre la gestión de terminales móviles.* ----------

Esteban González: *Voy a llamar a César Valverde Canossa y a Noelia Bonilla Ortiz, que son los de Calidad, para que ellos nos ayuden con los temas.* ----------

Aquí nos acompañan César y Noelia de la Unidad de Calidad de Redes. Es para ver el primer tema, no sé si César o Noelia, quién nos va a ayudar a proyectarlo.----------

César Valverde: *Que me ayude a proyectar Noelia y yo más o menos les voy a contar rápido, si lo tienen a bien, un resumen bastante reducido del tema.* ----------

Es básicamente sobre el Sistema de Gestión de Terminales Móviles, el SGTM, que su objetivo inicial era para identificar terminales de origen ilícitos, falsificados y clonados, pero el Consejo solicitó a la Dirección de Mercados, a la Unidad Jurídica y a la Unidad de Calidad analizar la viabilidad de utilizar la información del SGTM para validar los datos de suscripciones de telefonía móvil.----------

Lo que procedió de acuerdo con la revisión legal de la creación del comité, fue una sesión extraordinaria donde se acordó unánimemente autorizar a la Dirección General de

Mercados el uso de información del SGTM y nada más hicieron la acotación, que advirtieron que siempre podría haber diferencias entre los datos del SGTM y los reportes de suscripciones. ----------

Básicamente lo que se recomienda es dar por recibido el informe de Calidad, ratificar el acuerdo el SGTM, que permite el uso de datos para validar los datos con Dirección General de Mercados, solicitar a la Dirección General de Calidad, la declaratoria de confidencialidad y comunicar el acuerdo a la Dirección General de Calidad y Mercados.

No lo estoy leyendo completamente, pero eso es en términos generales el tema uno. Pediríamos básicamente que quede en firme. ----------

Federico Chacón: *No sé sí los compañeros quieren complementar algo más, doña Noelia o Esteban, sino preguntarle a doña Ana y a don Carlos. ----------*

Noelia Bonilla: *Don Federico, nada más aclarar que ya este acuerdo tiene los comentarios que nos dio doña Ana, ya es el documento limpio, ya se lo mandamos a don Luis para que lo adjuntara a la agenda. ----------*

Federico Chacón: *De acuerdo, doña Ana, don Carlos, de acuerdo, lo sometemos a votación. ----------*

Carlos Watson: *Una consulta, ¿todo el documento y lo que se esté gestionando acá, fue revisado por la Unidad Jurídica de alguna forma? ----------*

César Valverde: *Hubo una reunión previa, don Carlos, entiendo que se hizo una reunión junto con la Unidad Jurídica para validar la forma en la que se iba a brindar esta información a la Dirección de Mercados, creo que esa fue la parte de validación con la Unidad Jurídica, que teníamos que hacerlo a través del comité y el comité se reunió y lo aprobó, pero no sé si hay algo más que se deba ver en el tema. ----------*

Carlos Watson: *Sí, más bien la pregunta es si tenemos algún documento formal de la Unidad Jurídica hacia el comité, en el cual indique que todo esté en orden y en forma. ---*

César Valverde: *No como tal, lo que se definió fue eso, nada más se reunieron la Unidad Jurídica, la Unidad de Mercados y la Unidad de Calidad, hubo una reunión donde se gestionó que la mejor forma de hacer esto era a través del comité, en su artículo 3, que lo que definía es que son ellos los que tienen que definirlo y lo ratificaron en esa sesión, pero no hay nada de la Unidad Jurídica, posterior.* ----------

Carlos Watson: *¿Qué urgencia existe con este tema, don César?* ----------

César Valverde: *Pues es una solicitud interna, básicamente la Dirección General de Mercados requiere los datos, los solicitó, entonces normalmente esos datos son utilizados para nosotros, para verificar los teléfonos que son clonados, los que son inválidos, los que fueron robados y para eso es lo que se usa, pero fue una solicitud expresa, creo que fue de Deryhan, de la Dirección de Mercados, para tener estos datos dentro del análisis, pero para poderlos brindar, por eso fue que se hizo esta gestión con los miembros del comité y ellos acordaron que sí, en esos términos.* ----------

Federico Chacón: *Bien, de acuerdo, gracias por la aclaración don César. Tal vez don Carlos y doña Ana, si están de acuerdo, para revisar estos temas de la formalidad y la revisión que hizo Legal, tal vez lo podríamos posponer para una próxima sesión y revisarla desde ese punto de vista, ya que dice don César que podría posponerse para una próxima sesión, ¿están de acuerdo?* ----------

Carlos Watson: *De acuerdo* ----------

Federico Chacón: *¿Les parece? Entonces lo disponemos en esa forma y los vamos a seguir discutiendo en una próxima sesión. Gracias don César. En ese interín cualquier cosa lo volvemos a consultar para revisar unos puntos adicionales".* ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 09183-SUTEL-DGC-2025, de fecha 25 de setiembre del 2025 y la explicación brindada por el señor Valverde Canossa, 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 026-056-2025

1. Dar por recibido el oficio 09183-SUTEL-DGC-2025 de la Dirección General de Calidad, mediante el cual se remite una propuesta de acuerdo sobre gestión de terminales móviles para acceso de datos del Sistema de Gestión de Terminales Móviles (SGTM). ----------
2. Continuar analizando el oficio 09183-SUTEL-DGC-2025 en una próxima sesión. ----

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

6.2 Propuesta de homologación de contrato de la empresa Ideas Gloris.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo la propuesta de homologación de contrato de la empresa Ideas Gloris. ----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 08942-SUTEL-DGC-2025, de fecha 19 de setiembre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo este asunto.

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

"Federico Chacón: *Don Esteban adelante, con el siguiente punto.*----------

César Valverde: *Básicamente es la homologación del contrato de la empresa Ideas Gloris, S. A. Es un contrato de adhesión, con su respectiva carátula, son de los casos que subimos frecuentemente al Consejo y nos toca hacer una revisión con la Dirección General de Calidad, de que se cumpla con lo solicitado en el Reglamento de Calidad.* ----------

Básicamente, se hizo una revisión en el sitio web, también se revisó la carátula, el contrato propiamente, todo se analizó y después de varias revisiones de 3 rondas, se definió que Ideas Gloris acogió en su totalidad los ajustes solicitados por esta Dirección y las recomendaciones, los por tantos, en términos generales, que se recomienda al Consejo, es homologar la versión final de este documento, ordenar a Ideas Gloris que debe usar únicamente este contrato homologado, informar que los clientes con contratos anteriores menos favorables también tienen el derecho a que se les apliquen las nuevas condiciones de este nuevo contrato; exigir que el operador debe mantener también este contrato en su sitio web y no modificar las informaciones claves para los usuarios e indicar que cualquier modificación futura también tiene que ser sometida otra vez al proceso de homologación.

Finalmente, publicar el contrato y la carátula en el sitio web de SUTEL, esos son los por tantos importantes que están ahí. ----------

También entiendo, ¿verdad Noelia?, en este caso las observaciones de doña Ana fueron incluidas. ----------

Noelia Bonilla: *Sí señor. En este y el de Itelum fueron atendidas. ---------- ----*

César Valverde: *Muchas gracias y este sería el caso que solicitamos también su aprobación. ----------*

Federico Chacón: *De acuerdo, un ajuste de forma en el acuerdo, remitirle el acuerdo a la Unidad de Comunicación, en el por tanto está bien, pero nada más en el encabezado de la nota, para cualquiera de los 2 compañeros, doña Fiorella o don Eduardo. ----------*

¿Doña Ana y don Carlos, de acuerdo? Entonces 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 08942-SUTEL-DGC-2025, de fecha 19 de setiembre del 2025 y la explicación brindada por el señor Valverde Canossa, 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 027-056-2025

En relación con el oficio 08942-SUTEL-DGC-2025 del 19 de setiembre de 2025, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado ***"RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL "CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES" Y SU RESPECTIVA CARÁTULA PRESENTADOS POR IDEAS GLORIS S.A."*** se resuelve lo siguiente: ----------

RESULTANDO

1) Que, por medio de correos electrónicos del 07 de noviembre de 2025 **Ideas Gloris S.A.** (en adelante **Ideas Gloris**) solicitó la excepción de homologación de contrato de adhesión con usuarios finales. (NI-14648-2024 y NI-14664-2025) ----------

2) Que, la Dirección General de Calidad rindió al Consejo de la SUTEL el criterio sobre la solicitud de declaratoria de excepción de homologación de contratos de adhesión efectuada por **Ideas Gloris**, según consta en el oficio 10420-SUTEL-DGC-2024 del 22 de noviembre de 2024, debidamente notificado el 25 de ese mismo mes y año. (Folios 17 al 26). ----------

3) Que, en sesión ordinaria 067-2024 del 4 de diciembre de 2024, el Consejo de la SUTEL por unanimidad adoptó el acuerdo 017-067-2024, notificado el 10 del mismo mes y año, donde por unanimidad dispuso lo siguiente: ----------

> *"**ACUERDO 017-067-2024***
>
> *En relación con el oficio 10420-SUTEL-DGC-2024 del 22 de noviembre de 2024 de la Dirección General de Calidad, denominado "ATENCIÓN A SOLICITUD DE DECLARATORIA DE EXCEPCIÓN DE HOMOLOGACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESION EFECTUADA POR IDEAS GLORIS*

S.A"; mediante el cual se somete a valoración de este Consejo la atención de la consulta realizada por Ideas Gloris S.A. por medio de correo electrónico de fecha 7 de noviembre del 2024, a la cual se le asignó el documento NI-14648-2024 y, de conformidad con la directriz 01-2012 de este Consejo, publicada en el diario oficial La Gaceta 97 del 21 de mayo del 2012, se acuerda lo siguiente: ----------

PRIMERO: *Dar por recibido y acoger el oficio 10420-SUTEL-DGC-2024 del 22 de noviembre de 2024 de la Dirección General de Calidad, denominado "ATENCIÓN A SOLICITUD DE DECLARATORIA DE EXCEPCIÓN DE HOMOLOGACIÓN DE CONTRATOS DE ADHESION EFECTUADA POR IDEAS GLORIS S.A."* ----------

SEGUNDO*: Informar a* ***Ideas Gloris S.A.*** *que la figura de contratos de libre negociación es excepcional, siendo la norma la aplicación de contratos de adhesión debidamente homologados, por lo que no resulta posible ni razonable presumir que todos los usuarios del operador sean entes con poder de negociación.* ----------

TERCERO: *Señalar a* ***Ideas Gloris S.A.*** *que, se encuentra en la obligación, previo a la comercialización de servicios, de iniciar el trámite de homologación del contrato de adhesión de conformidad con Ley General de Telecomunicaciones, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, resolución RCS-234-2023 emitida por el Consejo de esta Superintendencia; así como, las disposiciones del título habilitante.* ----------

CUARTO: *Ordenar a* ***Ideas Gloris S.A.*** *que, en el plazo máximo de* ***10 días hábiles****, contados a partir de la notificación del respectivo acuerdo, inicie el trámite de homologación del contrato de adhesión, su carátula y*

anexos, de conformidad con Ley General de Telecomunicaciones, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, resolución RCS-234-2023 emitida por el Consejo de esta Superintendencia; así como, las disposiciones del título habilitante, para lo cual se recomienda utilizar como guía el modelo de contrato y carátula publicados en la página WEB de la SUTEL https://www.SUTEL.go.cr/contratos-adhesion (...)" (Oficio 10923-SUTEL-SCS-2024, folios 27 al 30). ----------

4) Que, **Ideas Gloris** mediante correo electrónico del 16 de diciembre de 2025 solicitó una prórroga del plazo para iniciar el trámite de homologación contractual, señalado en el resuelve cuarto del acuerdo 017-067-2024 del 4 del mismo mes y año, lo cual fue atendido por la Dirección General de Calidad según consta en oficio 00055-SUTEL-DGC-2024 del 07 de enero de 2025. (NI-16433-2024, folios 34 al 36). -------

5) Que, mediante oficio sin número de consecutivo del 7 de marzo de 2025 remitido mediante correo electrónico de esa misma fecha **Ideas Gloris** solicitó a la Dirección General de Calidad iniciar el procedimiento de homologación del "*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS*" y su respectiva carátula. (NI-02971-2025).----------

6) Que, mediante oficio 03343-SUTEL-DGC-2025 del 23 de abril de 2025, debidamente notificado en esa misma fecha, 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:----------

"(…)

OBSERVACIONES	*FUNDAMENTO JURÍDICO*
Sitio WEB	
Se debe señalar un enlace específico para Costa Rica, el cual sea accesible desde la página principal del proveedor que contenga todos los elementos que exige la normativa para los usuarios nacionales, dado que los enlaces provistos no son de fácil acceso desde la página principal.	*Artículo 45 inciso 1) de la LGT y art. 4 inciso 1) del RPUF.*
En el sitio WEB se debe señalar que todos los precios son finales e incluyen los impuestos de ley (impuesto de valor agregado, impuesto rojo y 911).[8]	*Artículo 45 inciso 1) de la LGT y art. 4 inciso 1) del RPUF.*
La información señalada en el apartado de "Términos y condiciones generales" que se ubica en el sitio WEB https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/canales-de-servicio-al-cliente; así como la información que consta en los siguientes enlaces: 1) https://45978806.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/45978806/GPS-ES01%20ANS%20Contractual%20-%20Familias%20Managed%20Networks%20Cloud%20y%20Solutions%20para%20publicaci%C3%B3n.pdf; 2) https://45978806.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/45978806/Brief_Network_Internet%20Premium_Q2.pdf y; 3) https://45978806.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/45978806/SCM-	*Artículo 45 de la LGT y arts. 4 y 11 del RPUF; así como los indicadores de calidad establecidos en el RPCS.*

[8] *Según el artículo 3 inciso 47) del RPUF el precio se define de la siguiente manera: "47. Precio: valor monetario que se le asigna a los servicios de telecomunicaciones que incluyen impuestos u otros cargos cuando corresponda."*

OBSERVACIONES	*FUNDAMENTO JURÍDICO*
PL01%20Pol%C3%ADticas%20de%20Seguridad%2cCalidad%20y%20Gesti%C3%B3n%20ambiental%20para%20proveedores%20y%20contratistas.pdf, debe ser ajustada para que se encuentre conforme con la normativa de telecomunicaciones de Costa Rica, o bien, se debe eliminar. *Al respecto, no procede señalar que la normativa aplicable es de otro país, toda vez que los usuarios no pueden renunciar a sus derechos para someterse a la jurisdicción de otro país. Además, los términos e indicadores de calidad de servicios deben ser consistentes con el RPCS. Igualmente, el operador debe asegurarse que la información que brinde a los usuarios se encuentre relacionada con la prestación de servicios de telecomunicaciones.*	
En el sitio WEB se debe señalar en el horario de atención al público, que el operador atenderá a los usuarios finales, a través de un número telefónico disponible al menos diez (10) horas consecutivas todos los días de la semana.	*Art. 11 inciso 28) del RPUF*
En el sitio WEB se debe señalar la siguiente información: ▪ *Equipos terminales que brindará en modalidad de alquiler, con sus respectivas características técnicas, para lo cual deben aportar los certificados de homologación correspondientes.* ▪ *Los precios finales por concepto de alquiler de dichos equipos.* ▪ *Características técnicas en idioma español que deben tener los equipos en caso de que el usuario los aporte.*	*Artículo 11 del RPUF y el numeral 16 del RPCS.*

OBSERVACIONES	*FUNDAMENTO JURÍDICO*
▪ *Información sobre las condiciones que facultan la terminación anticipada de la relación contractual.* ▪ *Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación de un servicio de telecomunicaciones.* ▪ *Los procesos de reclamación ante el operador y la SUTEL, publicados en el sitio WEB, deben ajustarse a lo señalado en la normativa y en el contrato en análisis.* ▪ *Mapas de alcance de red, en los que se identifiquen a través de sistemas de información geográfica claramente los lugares del país en los cuales se brindan los servicios, indicando como mínimo la provincia, el cantón y el distrito, según las escalas y características de despliegue de información que establezca la SUTEL.*	
En el sitio WEB https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/medios-de-pago-disponibles se debe especificar los números de cuenta para realizar el pago.	*Art. 46 inciso 13) del RPUF*
En el sitio WEB: https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos se debe precisar que el cobro por visitas técnicas procede a partir de la segunda visita técnica injustificada. Además, se debe señalar que los precios incluyen impuestos.	*Art. 33 del RPUF*
En el sitio WEB se debe replicar lo señalado en el contrato con respecto a la interposición de reclamaciones ante el proveedor, dado que la información no coincide. Asimismo, se debe corregir en el sitio WEB lo	*Art. 48 LGT y numeral 13 del RPUF.*

OBSERVACIONES	*FUNDAMENTO JURÍDICO*
relativo al plazo para brindar respuesta a las reclamaciones de los usuarios, dado que no es de 5 a 10 días hábiles ni según complejidad, sino que el plazo máximo es de 10 días naturales.	
En el sitio WEB se debe replicar lo señalado en el contrato con respecto a la interposición de reclamaciones ante la SUTEL, dado que la información no coincide. Además, la frase que indica "Si el cliente no está satisfecho con la resolución o considera que el reclamo no ha sido gestionado correctamente, puede escalar el reclamo a Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), dentro de los dos meses siguientes", esta debe ser corregida en cuanto al momento a partir del cual empieza a correr el plazo de dos meses, en virtud de que es desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció por parte del usuario, salvo en caso de hechos continuados, y no desde que el proveedor brindó respuesta al usuario.	*Art. 48 LGT y numerales 13 y 17 del RPUF.*
Carátula	
Se debe señalar el correo electrónico del operador en la carátula.	*Artículo 36 inciso 1) del RPUF*
Si bien en la carátula y el contrato se señala que únicamente se brindará el servicio de Internet fijo, en el sitio WEB se ofrecen varios servicios (acceso a internet, enlaces punto a punto, líneas arrendadas y redes virtuales privadas), por lo que se debe ajustar la carátula y el contrato para que se incluya la totalidad de dichos servicios.	*Artículo 36 inciso 5) del RPUF y Resolución RCS-005-2025.*

OBSERVACIONES	*FUNDAMENTO JURÍDICO*
Se debe incluir la casilla referente al número de certificado de homologación (equipo que opera en bandas de uso libre).	*Arts. 76 y 77 del RPUF*
Se debe agregar en la carátula la opción de que sea el usuario que aporte su propio equipo.	*Art. 77 del RPUF*
En el punto 4 denominado "Información brindada para servicios móviles o fijos", se debe eliminar lo referente a los servicios móviles, dado que únicamente se comercializará el servicio de acceso a Internet fijo.	*Artículo 36 inciso 5) del RPUF*
Contrato	
Si bien en la carátula y el contrato se señala que únicamente se brindará el servicio de Internet fijo, en el sitio WEB se ofrecen varios servicios (acceso a internet, enlaces punto a punto, líneas arrendadas y redes virtuales privadas), por lo que se debe ajustar la carátula y el contrato para que se incluya la totalidad de dichos servicios.	*Artículo 46 inciso 1) del RPUF y Resolución RCS-005-2025.*
Se debe modificar la palabra "orden de servicio" por "carátula del contrato de adhesión", dado que es en esta última donde el usuario señala y acepta los servicios a adquirir. En todo caso, se debe recalcar que cualquier documento adicional al contrato y a la carátula debe ser previamente homologado por la SUTEL.	*Art. 35 del RPUF*
En la cláusula segunda se deben indicar las características de la totalidad de servicios que comercializan, según el sitio WEB.	*Arts 45 inciso 1) de la LGT, 4 inciso 1) y 36 del RPUF*
En la cláusula segunda lo que indica "El(los) servicio(s) contratado(s), iniciará(n) de forma independiente a partir de la firma de la(s) acta(s)	*Art. 22 del RPUF*

OBSERVACIONES	*FUNDAMENTO JURÍDICO*
de entrega para cada servicio. El (las) acta(s) de entrega, serán entregadas físicamente o vía de correo(s) electrónico(s) autorizado(s).” debe ser eliminado dado que los plazos para la instalación de servicios empiezan a correr desde la suscripción del contrato y no desde el acta de entrega. En todo caso, se reitera que cualquier documento adicional al contrato y la carátula debe estar previamente homologado por la SUTEL	
En la cláusula segunda lo que indica “Si pasados dos (2) días hábiles del recibo EL CLIENTE no ha hecho ninguna manifestación, se entiende aceptado tácitamente el servicio y se empezará a facturar, independientemente que se use o no el servicio “, se debe eliminar, dado que la aceptación del servicio se da al momento de la suscripción del contrato y se empieza a facturar desde la instalación del servicio a satisfacción del cliente.	*Art. 22 del RPUF*
En la cláusula segunda lo que indica “Las partes manifiestan que el tiempo para la instalación del servicio será acordado entre las mismas en un cronograma, el cual podrá ser reajustado si se presentan justificaciones razonables para modificarlos.” se debe eliminar ya que los plazos máximos de instalación se encuentran regulados en la normativa, por lo que el plazo acordado por las partes no debe superar el máximo que regula la normativa.	*Art. 22 del RPUF*
En la cláusula cuarta lo que indica “tendrá una duración indeterminada pero determinable por el plazo pactado en la(s) respectiva(s) Orden(es) de servicio” se debe eliminar, dado que en la carátula u orden de	*Art. 45 inciso 2) LGT*

OBSERVACIONES	*FUNDAMENTO JURÍDICO*
servicio no se debe establecer plazo alguno en virtud de que es indefinido y el usuario tiene el derecho de rescindir libremente.	
En la cláusula cuarta lo que indica "y estará vigente mientras esté suscrita y/o esté ejecutándose alguna(s) orden (es) de servicio(s)" se debe eliminar, toda vez que el contrato se encontrará vigente siempre y cuando el cliente no solicite la rescisión contractual, tal y como se indicó al inicio de la misma cláusula.	*Art. 45 inciso 2) LGT*
En la cláusula cuarta lo que indica "El contrato y la(s) orden(es) de servicio se entenderán prorrogadas automáticamente por un periodo de 12 meses, salvo que las partes con una antelación de treinta (30) días calendarios informe su intención de no prorrogar el servicio, o encontrándose en la prórroga, sin que lo anterior genere indemnización o sanción alguna a cargo de la parte que informa con antelación sobre la terminación" se debe eliminar, en virtud de que, el plazo es indefinido por lo que no procede la prórroga automática. Además, no se deben establecer plazos en el contrato, dado que no está sujeto a condiciones de permanencia mínima y éste es indefinido. Por último, no se debe imponer al cliente un plazo para solicitar la rescisión contractual, toda vez que, el cliente puede solicitarla en cualquier momento y el operador debe proceder a finiquitar la relación en el plazo máximo de 3 días hábiles.	*Art. 45 inciso 2) LGT y arts. 38 y 47 del RPUF.*
En la cláusula séptima se debe brindar, además, la opción de que sea el usuario el que aporte su propio equipo, por lo que se debe agregar lo siguiente: "Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones	*Art. 77 del RPUF*

OBSERVACIONES	*FUNDAMENTO JURÍDICO*
de red del operador/proveedor, los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por el operador/proveedor en su página WEB (señalar el enlace específico URL donde se encuentran en idioma español las especificaciones técnicas del equipo terminal).”	
En el contrato se deben señalar los enlaces específicos del sitio WEB donde constan los canales de atención y los medios de pago. (cláusulas quinta y novena)	*Art. 46 del RPUF*
En la cláusula decimotercera, lo que indica “Si fuese necesario desplegar red e infraestructura adicional, se indicará al CLIENTE los costos de las obras y desarrollo asociados, los cuales serán variables y proporcionales.” debe ser eliminado, dado que el operador no debe cobrar al usuario montos adicionales que no están debidamente informados y establecidos en el sitio WEB. *Además, el enlace https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos se debe indicar que los precios son finales e incluyen impuestos (valor agregado, impuesto rojo y 911).*	*Art. 45 inciso 1) LGT y 4 inciso 1) del RPUF.*
En la cláusula decimoséptima se deben eliminar los indicadores de calidad referentes al servicio de telefonía fija e IP, dado que el operador no está autorizado para brindar estos servicios y, en todo caso, según el sitio WEB, estos servicios no serán comercializados.	*Artículo 46 inciso 1) del RPUF*
En la cláusula vigesimoprimera, párrafo segundo, se debe eliminar la frase “y ciberataques”, dado que no necesariamente se configura como una eximente de responsabilidad. Asimismo, el último párrafo que	*Art. 19 del RPCS.*

OBSERVACIONES	*FUNDAMENTO JURÍDICO*
indica "El PROVEEDOR tampoco será responsable por hechos u omisiones del CLIENTE, o de un tercero ajeno al PROVEEDOR, descritas como prácticas prohibidas en el Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final. En todos estos casos el PROVEEDOR no responderá por daño emergente, lucro cesante, indemnizaciones, perjuicios, daños directos o indirectos." se debe eliminar, dado que en la misma cláusula se contempla el hecho de un tercero y, además, la regulación es expresa con respecto a las prácticas prohibidas. Por último, la SUTEL está facultada para valorar el resarcimiento por los daños y perjuicios, por lo que el usuario no puede renunciar a reclamar dichos daños.	
En la cláusula vigesimosegunda se debe eliminar la frase que indica "el pago del equipo terminal ligado al subsidio o pago en tractos, en caso de ***que*** *exista", dado que el operador no brindará equipos en modalidad de subsidio o pago en tractos.*	*Art. 38 del RPUF.*
En la cláusula vigésimo cuarta el enlace https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos se debe indicar que los precios son finales e incluyen impuestos.	*Art. 45 inciso 1) LGT y 4 inciso 1) del RPUF.*
Se debe agregar una cláusula sobre el depósito de garantía, o bien, se debe indicar que no se cobrará.	*Art. 46, inciso 6) del RPUF*

(…)" (Folios 47 al 64).

7) Que mediante correo electrónico de fecha 29 de abril de 2025, el operador realizó una solicitud de prórroga para atender el oficio 03343-SUTEL-DGC-2025 del 23 de

abril de 2025, la cual fue atendida mediante oficio 03720-SUTEL-DGC-2025 del 2 de mayo de 2025, notificado ese mismo día. (NI-03054-2025 y folios 68 al 70). ----------

8) Que, por medio de oficio sin número de consecutivo de fecha 14 de mayo de 2025, el operador remitió para revisión el contrato y la carátula respectiva con los ajustes solicitados. (NI-06278-2025).----------

9) Que, **Ideas Gloris** por medio de correo electrónico del 30 de mayo de 2025 remitió carátula del contrato sometido a homologación indicando el número 800. (NI-07168-2025). ----------

10) Que, mediante correo electrónico del 06 de junio de 2025, el operador solicitó la suspensión el procedimiento de homologación contractual para poder atender una observación del oficio 03343-SUTEL-DGC-2025 del 23 de abril de 2025. Lo cual fue atendido mediante oficio 05052-SUTEL-DGC-2025 del 06 de junio de 2025 debidamente notificado en esa misma fecha. (NI-07601-2025 y folios 90 al 92). -----

11) Que **Ideas Gloris** mediante oficio del 25 de junio de 2025 remitido por medio de correo electrónico de esa misma fecha, solicitó la prórroga de la suspensión del trámite de homologación contractual. Lo cual fue atendido mediante oficio 05982-SUTEL-DGC-2025, del 02 de julio de 2025, notificado en ese día. (NI-08592-2025, folios 96 al 98). ----------

12) Que por medio de correo electrónico del 18 de julio de 2025 **Ideas Gloris** brindó respuesta al oficio 03343-SUTEL-DGC-2025 del 23 de abril de 2025. (NI-09651-2025). ----------

13) Que por medio del oficio 07250-SUTEL-DGC-2025 del 04 de agosto de 2025 notificado en esa misma fecha, se previno al operador las segundas observaciones a los documentos sometidos a homologación, las cuales debían ser atendidas en el plazo de 5 días hábiles a partir de la notificación, según lo siguiente: ----------

"(…)

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
SITIO WEB	
De manera general el operador debe verificar que el tamaño y tipo de letra en todo el sitio Web sea en lo posible, el mismo tipo de fuente y tamaño, ya que en apartados como "Descripción de servicios" y "Procedimiento de reclamos", el tamaño y el tipo de letra no es uniforme.	Artículos 45 de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.
Si bien el operador ya cuenta con un número gratuito de atención, en el sitio Web es necesario indicar los días (días de la semana, por se encuentra habilitado dicho nales de atención, solamente se stra a continuación: **Teléfono gratuito de atención al cliente de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.** 8000-CODISA (8000-263472) 800-IFXCARE (800-4392273) Imagen N°1: https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/canales-de-servicio-al-cliente. Consulta realizada el 4 de agosto de 2025. Para lo cual deberá tomar en consideración que es deber del operador "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."	Artículos 45 de la LGT, 4 inciso 1) y 11 inciso 28) del RPUF.
✓ Causas fuera del control de la empresa ✓ Problemas causados por el mal uso de equipos por parte del usuario ✓ Interrupciones o demoras debido a tareas de mantenimiento programado previamente informado al usuario. Imagen N°2: https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/canales-de-servicio-al-cliente. Consulta realizada el 4 de agosto de 2025.	Artículos 45 inciso 5) de la LGT y 11 inciso 3) del RPUF y

OBSERVACIONES	*FUNDAMENTO JURÍDICO*
Ya que es válida únicamente la segunda causa relacionada con el mal uso de los equipos por parte del usuario, por cuanto el operador se encuentra en la obligación de brindar el servicio de manera eficiente, continua y de calidad en los términos contratados; adicionalmente, los eximentes de responsabilidad se encuentran regulados en el numeral 19 del RPCS.	*19 y 20 del RPCS.*
En el apartado sobre "Velocidad precios y cargos" si el cobro el operador lo va a realizar en otra moneda debe señalar el tipo de cambio que aplicará. *Adicionalmente, se solicita replicar la información a pie de cada una de tablas asociada con el asterisco "*" para facilitar la lectura de los usuarios finales.*	*Artículos 45 de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.*
Sobre el mapa de alcance de red, con la finalidad de hacerlo comprensible para los usuarios finales se solicita utilizar una simbología para cada color que se muestra en el mapa o bien unificar la cobertura a un solo color y por ende emplear una sola simbología para toda la cobertura de red.	*Artículo 11 del RPUF y el numeral 16 del RPCS.*
CARÁTULA	
Se recomienda informar el número de atención gratuito como se indica en el sitio Web del operador, es decir, con el equivalente de las letras a números. (Ver imagen N°1 del presente oficio).	*Artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral*

OBSERVACIONES	*FUNDAMENTO JURÍDICO*
	4 inciso 1) del RPUF.
En el contrato se indica que no se cobrará por el depósito de garantía por lo que se debe indicar que no aplica (N/A).	*Artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 4 inciso 1) del RPUF.*
Se solicita mantener los cambios de formato aplicados al documento para facilitar su lectura.	*Artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 4 inciso 1) del RPUF.*
CONTRATO	
En el título del contrato se debe agregar que es para la prestación del "servicio de acceso a Internet fijo" para que sea consistente con la oferta comercial del operador. *De igual manera la cláusula primera sobre "Objeto del contrato" y la cláusula segunda relativa a "Características del servicio", deben ser ajustadas para que expliciten que el servicio brindado es de "acceso a Internet fijo".* *En la cláusula segunda también debe revisarse su redacción, especialmente respecto a la frase: "recibiendo el PROVEEDOR como*	*Artículos 45 inciso 1) LGT y 4 inciso 1) del RPUF.*

OBSERVACIONES	*FUNDAMENTO JURÍDICO*
contraprestación las sumas de dinero registradas en la(s) misma(s)", para que sea de fácil comprensión para el usuario.	
En la cláusula vigesimoprimera referente a "Responsabilidad y eximentes de responsabilidad" el párrafo primero de dicha cláusula se debe eliminar ya que, según la normativa vigente, la SUTEL puede ordenar el pago de daños y perjuicios.	*Artículos 48 LGT y 17 del RPUF.*

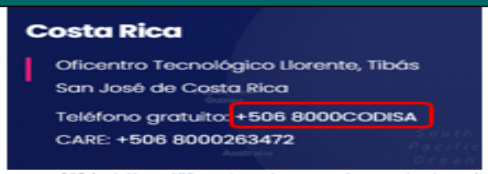
(…)" (Folios 111 al 123)

14) Que el operador por medio de correo electrónico del 12 de agosto de 2025 brindó respuesta a las segundas observaciones de los documentos sometidos a homologación y señaló que había incluido el servicio de telefonía IP. (NI-10792-2025). ----------

15) Que por medio del oficio 08082-SUTEL-DGC-2025 del 27 de agosto de 2025 notificado ese mismo día, la Dirección General de Calidad realizó las terceras observaciones a la propuesta contractual de Ideas Gloris, por lo que, en el plazo de 5 días hábiles a partir de su notificación, debía subsanar lo siguiente:----------

"(…)

OBSERVACIONES	***FUNDAMENTO JURÍDICO***
SITIO WEB	
En sitio Web en los apartados de "Soporte técnico" y "Contacto" se indica que el número para Costa Rica es el siguiente:	***Artículos 45 de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.***

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
 **Imagen N°1**: https://ifxnetworks.com/soporte-tecnico / https://ifxnetworks.com/contacto. Consulta realizada el 26 de agosto de 2025 *Dicho número de atención gratuito no coincide con el señalado en el apartado de "Canales de servicio al cliente", según se muestra a continuación:* **Teléfono gratuito de atención al cliente de lunes a domingo de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.** — 800-IFXCARE (800-4392273) **Imagen N°2**: https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/canales-de-servicio-al-cliente. Consulta realizada el 26 de agosto de 2025 *Por lo que debe corregirse; así mismo, el número de atención que se aprecia en los apartados de soporte técnico y contacto además de no coincidir con el número de la imagen anterior tiene mal su estructura según se aprecia a continuación:* **Imagen N°3**: https://ifxnetworks.com/soporte-tecnico / https://ifxnetworks.com/contacto. Consulta realizada el 26 de agosto de 2025. *Lo cual también debe ser corregido, para que el número de atención gratuito sea consistente en todo el sitio WEB del operador, siendo que en este último caso además de no coincidir, la estructura del número (código de país) no coincide con lo señalado entre paréntesis en la imagen.*	*Artículos 45 de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.*
Así mismo en lo referente a la dirección física consignada en el apartado de "Canales de servicio al cliente", se debe corregir la dirección que se indica ya que es de Colombia:	*Artículos 45 inciso y 11 inciso 4) del RPUF.*

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Av. Carrera 45 No.108-27 Torre 1 piso 7 Edificio Paralelo 108 Bogotá, Colombia +57 (601) 369 3000 CARE: +57 (601) 369 3024 **Imagen N°4:** https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/canales-de-servicio-al-cliente. Consulta realizada el 26 de agosto de 2025.	
Se mantiene la observación realizada en el oficio de segundas observaciones 07250-SUTEL-DGC-2025 del 04 de agosto de 2025, respecto al apartado "Velocidad, precios y cargos" y la solicitud de replicar la información a pie de cada una de tablas asociada con el asterisco "" para facilitar la lectura de los usuarios finales.*	*Artículos 45 de la LGT y 4 inciso 1) del RPUF.*
Se debe aclarar la oferta comercial para el servicio de telefonía IP, ya que no queda claro si los minutos incluidos en la cuota mensual son en la misma red del operador o en la red de otros operadores, fijos o móviles, tampoco se aprecia la información del precio final por los minutos de llamadas internacionales (por país destino) y los minutos dentro de la red del operador y redes de otros operadores (fijos y móviles), además, debe incluirse el precio final por minuto excedente tanto dentro de la red del operador como en otras redes (fijas y móviles). Siendo que la única información sobre los costos asociados con dicho servicio es la siguiente: Telefonía IP | N/A | $148 (5 números, 100 min mensuales) | $ 148 | $ 45 | $65 **Imagen N°5**: https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos. Consulta realizada el 26 de agosto de 2025.	*Artículos 45 de la LGT y 4 inciso 1) y 11 inciso 2) subinciso ii del RPUF.*
CARÁTULA	

CARÁTULA	
La dirección física que se indica debe ajustarse para que sea la misma que se indica en el sitio WEB: "Oficentro Tecnológico. 1 km al Este del Periódico La Nación. Anselmo Llorente, Tibás. San José, Costa Rica."	*Artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 4 inciso 1) del RPUF.*
En la tabla sobre "Servicios fijos" no se brinda la información relativa al servicio de telefonía IP, conforme el derecho de información de los usuarios, para lo cual pueden utilizar como ejemplo la carátula del contrato modelo y ajustarla a la oferta comercial del operador, incluyendo lo relativo a telefonía IP y tarificación adicional.	*Artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 4 inciso 1) del RPUF.*
Se omite la autorización relacionada con los límites de consumo de servicios de Tarificación Adicional	*Artículo 36 incisos 13) y 14) del RPUF:*
Se solicita mantener los cambios de formato aplicados al documento para facilitar su lectura.	*Artículo 45 inciso 1) de la LGT y numeral 4 inciso 1) del RPUF.*
CONTRATO	
En el segundo párrafo de la "Cláusula decimoprimera. Tasación y facturación de los servicios", se debe incorporar lo siguiente: "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". Conforme el contrato modelo.	*Artículos 51 y 54 del RPUF.*

OBSERVACIONES	FUNDAMENTO JURÍDICO
Falta cláusula sobre servicios de tarificación adicional: "Cláusula X. Servicios de Información de Tarificación Adicional. Los usuarios finales podrán suscribir servicios de información de tarificación adicional, mediante mensaje de texto, llamada de voz u otras alternativas que registren el consentimiento del usuario final y no correspondan a mensajes o pantallas emergentes. *La facturación no podrá sobrepasar el límite establecido por el usuario final, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, el usuario final podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado por medio de los centros de atención del usuario final del operador/proveedor.* *En caso de que el usuario final y el operador/proveedor no fijen dicho límite, se aplicará lo dispuesto por la Sutel, mediante resolución motivada.".*	*Artículos 95 y 17 del RPUF.*

(…)" (Folios 143 al 156)

16) Que mediante correo electrónico de fecha 27 de mayo de 2025, el operador remitió nuevamente para revisión el contrato y la carátula respectiva, a efectos de continuar con el trámite de homologación e informó que estaba pendiente el ajuste de formato del número telefónico nacional en su sitio WEB. (NI-11931-2025). ----------

17) Que **Ideas Gloris** por medio de correo electrónico del 9 de setiembre de 2025 indicó que la información telefónica de contacto en Costa Rica disponible en su sitio Web

fue debidamente ajustada al formato de número telefónico nacional con código de país. (NI-12098-2025). ----------

CONSIDERANDO:

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 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 **Ideas Gloris**, 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 **Ideas Gloris**, la cual se adjunta al oficio 08942-SUTEL-DGC-2025 del 19 de setiembre de 2025 de la Dirección General de Calidad, se 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 Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, 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, resulta procedente la homologación del contrato marco y su carátula.----------

3) Que, al operador se le otorgó el título habilitante mediante resolución del Consejo de SUTEL RCS-157-2017, del 31 de mayo de 2017, para la prestación de los servicios de transferencia de datos bajo las modalidades de acceso a Internet, enlaces punto

a punto, líneas arrendadas y redes virtuales privadas. Posteriormente, mediante resolución RCS-005-2025 del 08 de enero de 2025 se autorizó la prestación de servicios a nivel nacional. Y según resolución RCS-183-2025 del 07 de agosto de 2025 se autorizó la ampliación de servicios de **Ideas Gloris** para la prestación del servicio de Telefonía IP en todo el país. Adicionalmente, se indica que esta es la primera ocasión en la que el operador tramitó la homologación del presente contrato y su carátula, para lo cual el operador cumplió con la totalidad de las observaciones realizadas e incluyó el servicio de Telefonía IP, recientemente aprobado.----------

POR TANTO,

En virtud de las consideraciones anteriores y con base en la resolución RCS-234-2023 del Consejo de la SUTEL y las disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final publicado en La Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital 200, el Consejo de la SUTEL dispone lo siguiente: ----------

PRIMERO: Dar por recibido y acoger el oficio 08942-SUTEL-DGC-2025 del 19 de setiembre de 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad presentó para consideración del Consejo el informe correspondiente a la homologación del contrato denominado “CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES” y su respectiva carátula, presentados por **Ideas Gloris S.A.**

SEGUNDO: Homologar la versión final del contrato de adhesión y su respectiva carátula que se encuentran adjuntos al oficio 08942-SUTEL-DGC-2025 del 19 de setiembre de 2025, denominado “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES*”, presentados por **Ideas Gloris S.A.** conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones y numeral 73 inciso o) de la Ley 7593, artículos 34, 35 y 37 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final, las obligaciones de su título habilitante y la resolución RCS-234-2023.----------

TERCERO: Informar a **Ideas Gloris S.A.** que, a partir de la homologación del "*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES*": ----------

1. Únicamente puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar los servicios de telecomunicaciones autorizados. ----------

CUARTO: Informar a **Ideas Gloris S.A.**, que, de conformidad con el artículo 36 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, 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: Informar a **Ideas Gloris S.A.**, que, en aplicación de los principios de no discriminación y beneficio al usuario, así como en respeto del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe según lo establecido en el artículo 3 inciso g) y numeral 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, respectivamente, a los usuarios que hayan suscrito un contrato anterior con condiciones menos favorables, les resulta aplicable la versión del contrato y su carátula aquí autorizados, en lo que corresponda. Igualmente, cuando exista duda en el contenido y aplicación del contrato, prevalecerán los derechos de los usuarios en la interpretación de cualquier cláusula.----------

SEXTO: Ordenar a **Ideas Gloris S.A.**, 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. ---------- ----------

SÉTIMO: Señalar a **Ideas Gloris 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 número 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 publicada, esta Superintendencia valorará el envío del expediente a la Dirección General de Mercados para que determine la procedencia de la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio según el artículo 67 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones. ----------

OCTAVO: Indicar a **Ideas Gloris S.A.**, que, en caso de cualquier modificación total o parcial al contrato de adhesión y su respectiva carátula, deberá superar el proceso de homologación, según lo establecen la resolución RCS-234-2023, sus reformas y el artículo 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. ----------

NOVENO: Señalar a **Ideas Gloris 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 Servicios; igualmente 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 **Ideas Gloris S.A.**, de las disposiciones del presente acuerdo del Consejo correspondiente. ----------

DÉCIMO PRIMERO: Solicitar a la Unidad de Comunicación de esta Superintendencia que proceda con la publicación del *"CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES",* y su respectiva carátula del operador **Ideas**

Gloris S.A., en el sitio WEB de esta Superintendencia https://SUTEL.go.cr/contratos-adhesion. ----------

DÉCIMO SEGUNDO: Notificar al Registro Nacional de Telecomunicaciones 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

6.3 Propuesta de homologación del contrato de la firma Itelum.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo la propuesta de homologación del contrato de la firma Itelum.----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 09109-SUTEL-DGC-2025, de fecha 24 de setiembre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo este asunto.

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

"***César Valverde:*** *Sigue el punto número 6.3. También se refiere a la homologación de un contrato de la empresa Internet Satelital Itellum.* ----------

Básicamente igual que la anterior, fue un proceso de revisión para el contrato de adhesión, a este también se le hicieron las observaciones solicitadas por doña Ana y se analizó la carátula, el sitio web y cumple con toda la información, están los costos, el tema de los

impuestos, los mapas de cobertura, las políticas de compensación y devoluciones, el tema de averías, reclamaciones, métodos de pago, todo está incluido en el contrato y las conclusiones del por tanto más importantes son que todo se ajusta al ordenamiento jurídico y lo que se recomienda es homologar la versión final del contrato de la empresa Itellum. ----------

Ordenar a Itellum que utilice únicamente esta versión homologada del contrato que se va a comercializar. ----------

Informar a Itellum que la versión homologada también es aplicable a los clientes con contratos firmados anteriormente. ----------

Exigir a Itellum que mantenga publicado el contrato y su carátula homologada en su sitio web y presente evidencia de ello en un plazo de tres días hábiles y advertir a Itellum que cualquier modificación futura al contrato deberá pasar también por el nuevo proceso de homologación. ----------

También eliminar información relevante en su sitio web que podría resultar en un procedimiento administrativo es nada más la observación y solicitar a la Dirección General de Calidad que verifique el cumplimiento de estas disposiciones por parte de Itellum. -----

Finalmente ordenar la publicación del contrato homologado en el sitio web de SUTEL. ---

Eso en términos generales los tantos y los traía también para aprobación de ustedes. ----

Federico Chacón: *Muy bien. ¿Doña Ana, don Carlos?, De acuerdo? Entonces lo sometemos a votación, aprobado 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 9109-SUTEL-DGC-2025 de fecha 24 de setiembre del 2025 y la explicación brindada por el señor César Valverde, 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 028-056-2025

En relación con el oficio 09109-SUTEL-DGC-2025 del 24 de setiembre de 2025, sometido a conocimiento de este Consejo, denominado *"RECOMENDACIÓN PARA LA HOMOLOGACIÓN DEL "CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET SATELITAL EN BANDA KS" Y SU RESPECTIVA CARÁTULA"* se resuelve lo siguiente: ----------

RESULTANDO:

I. Que el 12 de mayo de 2025, por medio del oficio 04027-SUTEL-DGC-2025, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad, realizó una prevención a **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.,** en adelante **Itellum**, para que presentara el contrato de adhesión y su respectiva carátula, con el fin de que superara el procedimiento de homologación, establecido en la normativa vigente. (Folios 4 al 8).----------

II. Que, en atención al oficio previamente señalado, el operador el 26 de mayo de 2025, remitió oficio sin número de esa misma fecha, con la información solicitada por la Dirección General de Calidad. (NI-06928-2025). ----------

III. Que por medio de oficio 04869-SUTEL-DGC-2025 del 3 de junio de 2025, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad, realizó una prevención a **Itellum**, por cuanto, la solicitud de homologación no cumplía con la totalidad de requisitos de admisibilidad; específicamente, no contaba con la firma de su representante legal. (Folios 27 al 29). ---------- ----------

IV. Que el 17 de junio de 2025, el operador cumplió en tiempo y forma con la prevención realizada por la Dirección General de Calidad. (NI-08206-2025).----------

V. Que por medio del oficio 06293-SUTEL-DGC-2025 del 9 de julio de 2025, debidamente notificado en esa misma fecha, la Dirección General de Calidad, realizó las primeras observaciones al contrato de adhesión presentado por **Intellum**, en el cual se requirió los siguientes ajustes: ----------

"(…)

1. Observaciones al sitio WEB

a) *En la pestaña "Planes de Internet Satelital", debajo de los montos de las mensualidades de ambos planes se señalan los costos de instalación y equipo, los cuales son omisos en advertir que el impuesto al valor agregado está incluido, como se aprecia de seguido:----------*

Imagen 1: *Consultado en el sitio WEB https://itellum.com/es_cr/planes-de-internet-itellum/, en fecha 3 de julio de 2025.*

Nótese, que en el oficio 05756-SUTEL-DGC-2024 del 4 de julio de 2024 se había aclarado cuándo aplican la tasa del 0.75% al 9-1-1 y la contribución parafiscal del 1% a la Cruz Roja, a saber: "(…) En este sentido conviene dejar en claro que, el artículo 7 de la Ley N°7566 "Creación del Sistema de Emergencias 911", establece una tasa de un

__0.75%__ de financiamiento para el servicio de sistema de emergencias 911, y el numeral 2 de la Ley N°9896 "Reformas de la Ley 8690, Creación de la Contribución Parafiscal al Servicio de la Telefonía Móvil y Convencional, Prepago, Pospago o cualquier otra modalidad de Telefonía destinada al financiamiento de la Asociación Cruz Roja Costarricense", estableció una reforma al numeral primero de la Ley 8690, siendo que la contribución parafiscal es de un 1% para el financiamiento de la Cruz Roja. ----------

De conformidad con lo anterior, tanto la tasa del 0,75% para el financiamiento del Sistema de Emergencias 9-1-1, como la contribución parafiscal del 1% para la Cruz Roja, aplican a los siguientes __servicios de telecomunicaciones__: telefonía móvil, telefonía tradicional, telefonía VoIP, Internet (fijo y móvil) y líneas dedicadas, es decir, no pueden ser impuestos a los equipos como pretende __Itellum__. (…)". (Destacado es del original).----------

Es así como, la tasa y contribución parafiscal en mención no resultan aplicables a los costos de instalación y equipo, por lo cual, debe esclarecer que solo incluye el IVAI, conforme a los artículos 11 inciso 2) subinciso ii), 93 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, así como, el numeral 36 en concordancia con el 3 inciso 47) ambos del RPUF. ----------

b) *En el apartado "Mapa de alcance de red", __Itellum__ indica una nota aclaratoria en el siguiente sentido: "(…) El internet (sic) satelital nos permite una cobertura de las provincias de Heredia, San José, Limón, Puntarenas, Cartago y una cobertura parcial de las provincias de Alajuela y Guanacaste", sin embargo, el operador no precisa dónde estaría brindado una cobertura parcial en Alajuela, porque en el mapa*

publicitado está incluida en color azul toda esta provincia, tal y como se aprecia de seguido: ----------

Imagen 2: *Consultado en el sitio WEB* ***https://itellum.com/es_cr/consulta-de-disponiblidad/****, en fecha 3 de julio de 2025.*

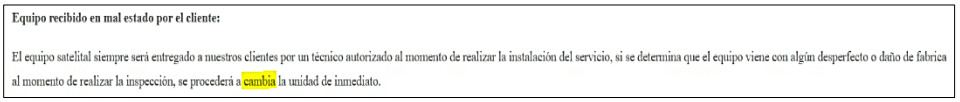
Por lo anterior, se solicita que la información publicada sea consistente con las leyendas incorporadas en la misma sección del sitio WEB, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 del RPCS. ----------

c) *Respecto a la pestaña "Políticas de compensación, reembolso, devoluciones y garantías", considerar lo siguiente: ----------*

i. *En el oficio 05756-SUTEL-DGC-2024 del 4 de julio de 2024 se había solicitado: "(…) Por lo anterior, deben ser eliminados todos aquellos aspectos que no tengan vínculo a lo que se pretende regular en esta pestaña. La forma en que se despliega la información puede generar confusión a los usuarios finales, de acuerdo con los artículos 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso iii) del RPUF. (…)". De esta forma, todo lo relacionado con la garantía de los equipos debe ser eliminado de este apartado y reubicado en uno por separado, pues escapa de un tema regulatorio del servicio de telecomunicaciones. ----------*

Adicionalmente, los puntos sobre "Fallos y pérdidas de servicio irreparables" y "Equipos recibido en mal estado por el cliente", tiene aspectos de averías y otros sobre la garantía que el operador debe reubicar también. Favor tener presente que cada tema ha de estar agrupado y no disperso en diversas partes del sitio WEB, para evitar confusiones o malinterpretaciones, conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 1) del RPUF. ----------

Y finalmente, revisar la ortografía en general, pues se encontró una imprecisión de este tipo:



Equipo recibido en mal estado por el cliente:

El equipo satelital siempre será entregado a nuestros clientes por un técnico autorizado al momento de realizar la instalación del servicio, si se determina que el equipo viene con algún desperfecto o daño de fabrica al momento de realizar la inspección, se procederá a cambia la unidad de inmediato.

Imagen 3: *Consultado en el sitio WEB* ***https://itellum.com/es_cr/compensaciones-y-reembolsos/****, en fecha 3 de julio de 2025.*

ii. *Asimismo, la devolución presencial de los equipos en la modalidad de comodato tiene ser posible en la oficina en Sabana Norte al ser esta una sucursal del operador, ya que según la información actual solo se permite en la ubicada en Pérez Zeledón, esto sería contrario del artículo 47 del RPUF. ----------*

iii. *Eliminar la obligación de que el usuario tenga que notificar a* ***Itellum*** *sobre la entrega del equipo dado en comodato por parte de un tercero, porque el numeral 47 del RPUF lo que dispone es que esté autorizado por el titular.----------*

iv. *Aclarar, que el retiro de los equipos terminales dados en comodato por* ***Itellum*** *no tiene costo alguno, porque en la pestaña "Otros costos" así lo indica, esto para guardar coherencia con la información, acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso ii) del RPUF. ----------*

d) *En el apartado "Averías y reclamaciones" es necesario modifica lo siguiente:----------*

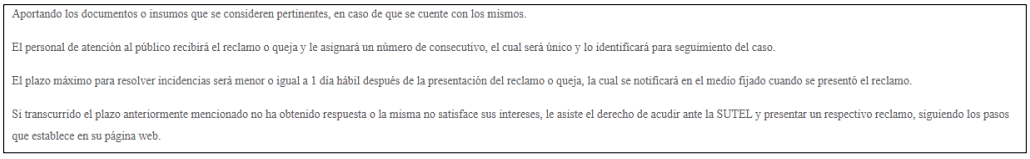
i. *Para la interposición de reclamos no está publicado el número gratuito del operador, incumpliendo la normativa, según se aprecia en la siguiente imagen: ----------*

- **Sucursal Pérez Zeledón**
  Dirección: Sobre carretera interamericana frente a la Y griega, San Isidro de El General, San José, Costa Rica.
  Número de Teléfono: + (506) 4020-1224
  WhatsApp: + (506) 6006-9011
  Correo electrónico: info@itellum.com
- **Sucursal San José**
  Dirección: San José, San José, Mata Redonda, Sabana Norte, Centro Corporativo CLS, piso 9.
  Número de Teléfono: + (506) 2588-2079
  WhatsApp: + (506) 6006-9011
  Correo electrónico: info@itellum.com

Imagen 4: *Consultado en el sitio WEB* ***https://itellum.com/es_cr/regulaciones/averias-y-reclamaciones/****, en fecha 3 de julio de 2025.*

Lo anterior acorde con el numeral 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF.

ii. *Es necesario que* ***Itellum*** *revise y modifique la información dispuesta sobre las reclamaciones: ----------*



Aportando los documentos o insumos que se consideren pertinentes, en caso de que se cuente con los mismos.

El personal de atención al público recibirá el reclamo o queja y le asignará un número de consecutivo, el cual será único y lo identificará para seguimiento del caso.

El plazo máximo para resolver incidencias será menor o igual a 1 día hábil después de la presentación del reclamo o queja, la cual se notificará en el medio fijado cuando se presentó el reclamo.

Si transcurrido el plazo anteriormente mencionado no ha obtenido respuesta o la misma no satisface sus intereses, le asiste el derecho de acudir ante la SUTEL y presentar un respectivo reclamo, siguiendo los pasos que establece en su página web.

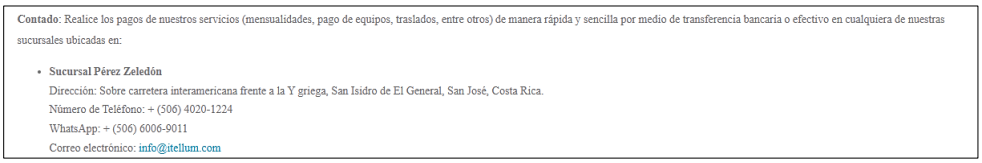
Imagen 5: *Consultado en el sitio WEB* ***https://itellum.com/es_cr/regulaciones/averias-y-reclamaciones/****, en fecha 3 de julio de 2025.*

En primer término, debe quedar claro el procedimiento ante el operador y posteriormente en esta Superintendencia. De seguido, esclarecer que la presentación documentos o insumos por los usuarios finales es completamente opcional. Además, separar la

atención de fallas según el umbral aplicable al indicador de tiempo de reparación de fallas (IC-2) que establece un tiempo máximo de atención de fallas menor o igual a ***1 día hábil*** *-esto ha de ser movido a la parte de averías-, respecto de la atención de reclamaciones. - Nótese, que la normativa y el contrato de adhesión sometido a homologación determina que el plazo para el trámite de una reclamación es de diez días naturales. Todo lo anterior conforme a los artículos 48 y 45 inciso 22) de la LGT, 11 inciso 2) subinciso x), 12, 13 y 17 del RPUF.----------*

e) *En el apartado "Métodos de pago" se debe ajustar lo siguiente: ----------*

i. *Incluir que el pago de contado sea posible también en la sucursal en Sabana Norte, según los artículos 45 inciso 12) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF: ----------*



Contado: Realice los pagos de nuestros servicios (mensualidades, pago de equipos, traslados, entre otros) de manera rápida y sencilla por medio de transferencia bancaria o efectivo en cualquiera de nuestras sucursales ubicadas en:

- **Sucursal Pérez Zeledón**
  Dirección: Sobre carretera interamericana frente a la Y griega, San Isidro de El General, San José, Costa Rica.
  Número de Teléfono: + (506) 4020-1224
  WhatsApp: + (506) 6006-9011
  Correo electrónico: info@itellum.com

Imagen 6: *Consultado en el sitio WEB* ***https://itellum.com/es_cr/regulaciones/averias-y-reclamaciones/****, en fecha 3 de julio de 2025.*

ii. *Esclarecer que la opción de crédito mediante pago en tractos no corresponde a una sujeción del usuario final a un plazo de permanencia mínima con el operador, y que el primero podrá retirarse aún sin haber cancelado la totalidad de tractos del equipo, pues de lo contrario,* ***Itellum*** *tendrá que ajustarse a los artículos 35 inciso 1), 36 inciso 6), 38, 45 y 46 inciso 4) del RPUF y a la resolución número RCS-219-2023 "Lineamientos sobre cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones"; conforme se aprecia de seguido:----------*

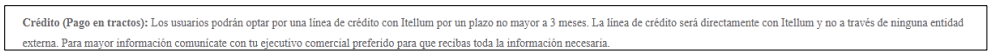


Imagen 7: *Consultado en el sitio WEB* ***https://itellum.com/es_cr/regulaciones/averias-y-reclamaciones/****, en fecha 3 de julio de 2025.*

iii. *Finalmente, se le solicita señalar a nombre de quien está el número +506-6362-3030 en la modalidad de Sinpe móvil, esto para que a quien opte esta opción de pago le sea posible validar que el destinatario está correcto, acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) subinciso i) del RPUF.* ----------

f) *Los apartados "Contrato de adhesión para la prestación del servicio de internet (sic) satelital en banda KA" y "Carátula del contrato de adhesión para la prestación del servicio de internet (sic) satelital en banda KA", no son enlaces y han de estar unidos en uno solo, según el artículo 11 inciso 2) subinciso xi) del RPUF:* ----------

Imagen 8: *Consultado en el sitio WEB* ***https://itellum.com/es_cr/regulaciones/****, en fecha 3 de julio de 2025.*

g) *En el apartado "Desempeño del circuito Satelital", se debe corregir que el enlace "presione aquí para ver" dirige a la correspondiente a "Políticas de compensación, reembolso, devoluciones y garantías":* ----------

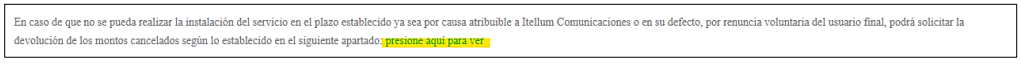


Imagen 9: *Consultado en el sitio WEB* ***https://itellum.com/es_cr/regulaciones/****, en fecha 3 de julio de 2025.*

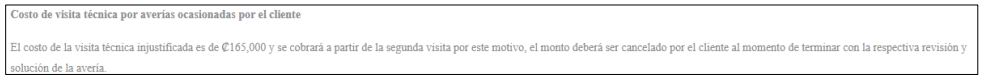
Lo anterior de conformidad a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 11 inciso 2) del RPUF.----------

En este mismo sentido, no se encontró dónde en el sitio WEB están publicados los montos que aplican cuando la instalación no fue realizada por aspectos imputables al operador o del usuario final. Sobre este aspecto aplica lo dispuesto en los artículos 25 y 26 del RPUF, esto para que ***Itellum*** *establezca el cobro según el avance de instalación respectivamente, el cual debe estar fijado y publicado de previo. --------*

h) *En la pestaña "Otros cargos" ajustar lo siguiente: ----------*

i. *Al igual que la observación dada en el* ***1.a)*** *del presente oficio, la frase "Todos los precios estipulados en este apartado, son precios finales e incluyen todos los impuestos y tasas de ley correspondientes", no resulta aplicable a todos los montos ahí detallados, por lo que, cada monto deberá señalar los impuestos que les resultan aplicables como precio final. ----------*

ii. *A los costos de reconexión y visita técnica por averías ocasionadas por el cliente, les falta la indicación de que el impuesto al valor agregado está incluido: ----------*

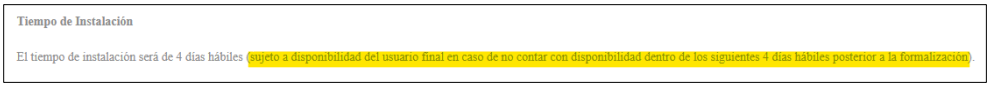


Imágenes 10 y 11: *Consultado en el sitio WEB* ***https://itellum.com/es_cr/regulaciones/otros-cargos****, en fecha 3 de julio de 2025.*

Lo anterior conforme a los artículos 45 incisos 1) de la LGT, 11 incisos 1 y 2 subinciso ii), y el 36 inciso 8) del RPUF. ----------

iii. *Respecto a la solicitud de traslado de servicio no se específica si los días son naturales o hábiles, según el numeral 45 inciso 1) de la LGT.----------*

iv. *La aclaración entre paréntesis que se muestra en la siguiente imagen resulta abusiva, ya que la la instalación de los servicios de telecomunicaciones obedece a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción, de acuerdo con el artículo 22 del RPUF:----*


Tiempo de Instalación

El tiempo de instalación será de 4 días hábiles (sujeto a disponibilidad del usuario final en caso de no contar con disponibilidad dentro de los siguientes 4 días hábiles posterior a la formalización).

Imagen 12: *Consultado en el sitio WEB https://itellum.com/es_cr/regulaciones/otros-cargos, en fecha 3 de julio de 2025.*

2. Observaciones en la carátula del contrato

En la carátula del contrato ajustar lo siguiente:----------

a) *Aceptar bajo control de cambios la ubicación de "N° de servicio", para que esté alineado con la línea superior, según los artículos 45 incisos 1) y 4) de la LGT y 36 inciso 5) del RPUF. ----------*

b) *En el apartado "Partes", se solicita modificar lo siguiente, acorde al numeral 45 inciso 1) de la LGT y el 36 del RPUF:----------*

i. *Aceptar la descripción del número gratuito, es decir, (800-4835586), esto facilitará el acceso para los usuarios finales. -------*

ii. *Disponer en el mismo orden y divisiones la información sobre las dos sucursales del operador, tal y como se muestra en el sitio WEB: ----------*

Imagen 13: *Consultado en el sitio WEB* ***https://itellum.com/es_cr/****, en fecha 3 de julio de 2025.*

iii. *Aceptar bajo control de cambios que la frase "Desea que las facturaciones se notifiquen al medio anteriormente señalado: ( ) SI ( ) NO. En caso de señalar "NO", favor indicar el correo electrónico en que desea que el proveedor le notifique la facturación de su servicio:", se haya justificado, pues anteriormente su texto estaba centrado, acorde a los numerales 45 incisos 1) y 4) de la LGT y 36 inciso 4) del RPUF. ----------*

c) *Respecto al apartado sobre los "Servicio incluido en el contrato", es necesario admitir la especificación de que se trata del servicio de acceso a Internet fijo (satelital), pues el presente contrato de adhesión se encuentra circunscrito a este; así como, en el espacio sobre el servicio adicional. Lo anterior, según los artículos 45 incisos 1) y 4) de la LGT y 36 inciso 5) del RPUF. ----------*

d) *En relación con el apartado "Modalidad de entrega de equipo terminal", acoger el cambio para que "Características de los equipos terminales", esté centrado y sin la columna divisoria del final, de conformidad a los*

numerales 45 incisos 1) y 4) de la LGT y 36 inciso 6) del RPUF. Antes se visualizaba de la siguiente forma: ----------

Características de los equipos terminales		
Antena	**Radio**	**Modem Router Wifi**
Marca:	Marca:	Marca:
Modelo:	Modelo:	Modelo:
Serie o dirección MAC:	Serie o dirección MAC:	Serie o dirección MAC:
Versión Software:	Versión Software:	Versión Software:
Costo de contado o valor de reposición (IVAI):	Costo de contado o valor de reposición (IVAI):	Costo de contado o valor de reposición (IVAI):
		N° de certificado de homologación:

Imagen 14: *Extracto de la carátula sometida al procedimiento de homologación por* ***Itellum****.*

e) *En la autorización sobre la "Aplicación de promociones", aceptar el cambio en el tamaño del borde de la tabla, para que hay uniformidad entre todas, según los numerales 45 inciso 1) de la LGT, 35 y el 36 del RPUF.----------*

f) *En las autorizaciones sobre "Aplicación de promociones", "Autorización para recibir información con fines de venta directa", "Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y contrato", "Autorización para traslado de cargos de un servicio a otro", y "Información brindada para el servicio fijo de acceso a internet fijo satelital", y así como, en el espacio para firma del operador, debido a la consistencia de cómo se identifica este, se solicita aceptar los ajustes realizados bajo control de cambios para que sea identificado como "Itellum Comunicaciones". Lo anterior conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT, 35 y el 36 del RPUF.----------*

3. Observaciones al <u>cuerpo del contrato</u>

En relación con el cuerpo del contrato sometido a revisión, se determinó que, se deben realizar los siguientes ajustes: ----------

a) *En las* ***cláusulas III, IV, V, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XXI, XXII, XXIII XXIV, XXV, XXVI, XXVII, XXIX, XXX*** *y en el*

espacio de firma destinado para el operador, debe aceptarse el cambio de cómo se identifica este, esto para haya consistencia en cómo se refiere a esta parte. Adicionalmente, en las ***cláusulas I*** *y* ***II*** *también aceptar el cambio de "internet" a "Internet". Finalmente, en el espacio de firma para el usuario final, se mantenga el ajuste de que "Final" pase a "final"; todo lo anterior conforme al numeral 45 inciso 1) de la LGT. -----*

b) *En la* ***cláusula XII****, relativa a las condiciones y plazos de instalación, se debe mantener el ajuste en el texto de esta cláusula, para asegurar la consistencia respecto a si se contrata un solo servicio o se cuenta con uno adicional, acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 22 del RPUF.----------*

c) *En la* ***cláusula XV****, sobre la terminación de servicios, se aclara que la misma estaría conforme a la normativa, siempre y cuando* ***Itellum*** *admita que la misma pase a denominarse "Desactivación y desconexión de servicios adicionales", porque esta es su finalidad, conforme a los artículos 45 inciso 1) de la LGT y el numeral 46 inciso 3) del RPUF. Además, aceptar el cambio bajo control de cambio de la palabra "adicionales", para que no haya duda de que únicamente trata de estos.*

d) *En la* ***cláusula XVI****, sobre la calidad del servicio, aceptar el cambio de letra a Arial en el cuadro que incluye esta cláusula, acorde a lo señalado en la resolución número RCS-234-2023. Así como, la eliminación del enlace ubicado posterior a la tabla, ya que no adiciona ninguna información sobre los indicadores. ----------*

e) *En las* ***cláusulas XVIII, XIX y XXIX****, referentes a la atención y reparación de fallas que afecten el servicio, reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones, y canales de atención, respectivamente; ya que* ***Itellum*** *aludió a enlaces del sitio WEB sin*

ninguna referencia, debe admitir lo que se agregó bajo control de cambios; "Itellum Comunicaciones publicará la información sobre la reparación de fallas, en el sitio WEB: (…)", "Itellum Comunicaciones publicará los mantenimientos en su red reparación de fallas, en el sitio WEB: (…)", y "Ver información en el sitio WEB: (…)", acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y el numeral 46 incisos 11) y 17) del RPUF. ----------

f) *En las **cláusulas XXI y XXIII**, referentes a la devolución de equipos y formas de extinción, respectivamente, aceptar bajo control de cambio la inclusión de las palabras "dados en comodato", pues es la única modalidad de entrega de equipo que sería procedente que fuera devuelta al operador, considerando que en la venta el equipo pasa ser propiedad del usuario final, acorde a los numerales 45 inciso 1) de la LGT y 47 del RPUF.* ----------

g) *Respecto a la **cláusula XXVII**, referente al tratamiento de datos personales, debe suplir la omisión sobre el carácter confidencial de los datos que faltaría, acorde a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley 8968.* ----------

h) *En la **cláusula XXVII**, referente a la cesión del contrato, aceptar bajo control de cambio para que web esté en mayúscula, para lograr consistencia, acorde al numeral 45 inciso 1) de la LGT (…)".* ----------

VI. Que, por medio del correo electrónico del 23 de julio de 2025, **Itellum** remitió el contrato y carátula, con los ajustes requeridos por la Dirección General de Calidad. (Folios 59 al 95).----------

VII. Que, dado que el operador no atendió la totalidad de los ajustes solicitados, se realizó una segunda prevención por medio del oficio 07665-SUTEL-DGC-2025 del

14 de agosto de 2025, debidamente notificado en esa misma fecha, por medio del cual se le indicó a **Itellum** corregir lo siguiente:----------

"(…)

1. ***Sobre los aspectos específicos previamente prevenidos y no atendidos por el operador***

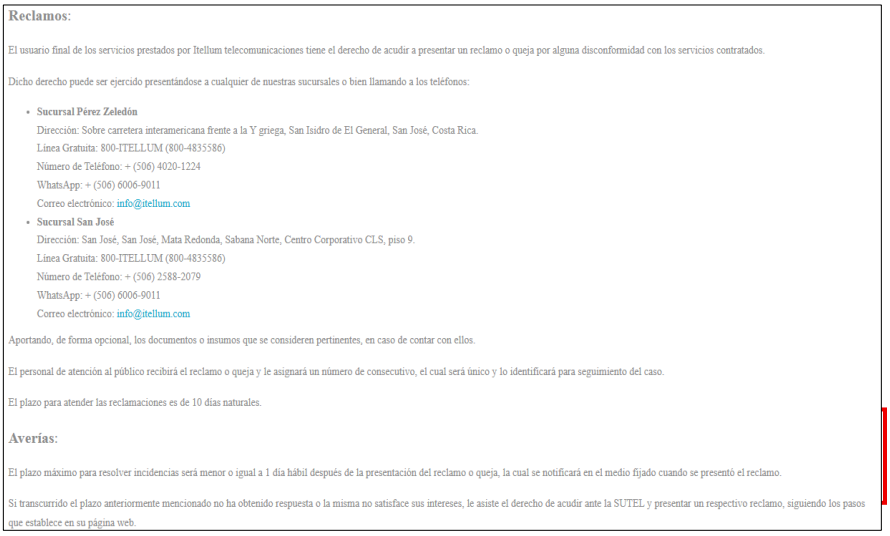
   *En este apartado se reitera a **Itellum** que, debe atender la corrección de los siguientes aspectos; lo anterior, por cuanto, **fueron previamente** requeridos por esta Dirección mediante oficio número 06293-SUTEL-DGC-2025 del 9 de julio de 2025, debidamente notificado en esa misma fecha; sin embargo, a continuación, se presentan aquellas que **no fueron atendidas**: ----------*

1.1. *Respecto **al sitio WEB** de **Itellum**, lo siguiente: ----------*

a) *En la pestaña "Averías y Reclamaciones", aún persiste que "(…) debe quedar claro el procedimiento ante el operador y posteriormente en esta Superintendencia. De seguido, esclarecer que la presentación documentos o insumos por los usuarios finales es completamente opcional. Además, separar la atención de fallas según el umbral aplicable al indicador de tiempo de reparación de fallas (IC-2) que establece un tiempo máximo de atención de fallas menor o igual a **1 día hábil** -esto ha de ser movido a la parte de averías-, respecto de la atención de reclamaciones. (…)". (Destacado y subrayado es intencional). ----------*

*Nótese, que la reclamación primero se interpone ante **Itellum** -acorde a los canales disponibles-, y posteriormente, ante esta Superintendencia cuando lo resuelto por el operador es negativo, insuficiente o hay omisión de su parte. Actualmente, según lo publicado en la página WEB, la vía administrativa queda relegada únicamente a las reclamaciones por*

averías, lo que no se ajusta a los artículos 48 y 45 inciso 22) de la LGT, 11 inciso 2) subinciso x), 12, 13 y 17 del RPUF, según se muestra de seguido: ----------



Reclamos:

El usuario final de los servicios prestados por Itellum telecomunicaciones tiene el derecho de acudir a presentar un reclamo o queja por alguna disconformidad con los servicios contratados.

Dicho derecho puede ser ejercido presentándose a cualquier de nuestras sucursales o bien llamando a los teléfonos:

- **Sucursal Pérez Zeledón**
  Dirección: Sobre carretera interamericana frente a la Y griega, San Isidro de El General, San José, Costa Rica.
  Línea Gratuita: 800-ITELLUM (800-4835586)
  Número de Teléfono: + (506) 4020-1224
  WhatsApp: + (506) 6006-9011
  Correo electrónico: info@itellum.com
- **Sucursal San José**
  Dirección: San José, San José, Mata Redonda, Sabana Norte, Centro Corporativo CLS, piso 9.
  Línea Gratuita: 800-ITELLUM (800-4835586)
  Número de Teléfono: + (506) 2588-2079
  WhatsApp: + (506) 6006-9011
  Correo electrónico: info@itellum.com

Aportando, de forma opcional, los documentos o insumos que se consideren pertinentes, en caso de contar con ellos.

El personal de atención al público recibirá el reclamo o queja y le asignará un número de consecutivo, el cual será único y lo identificará para seguimiento del caso.

El plazo para atender las reclamaciones es de 10 días naturales.

Averías:

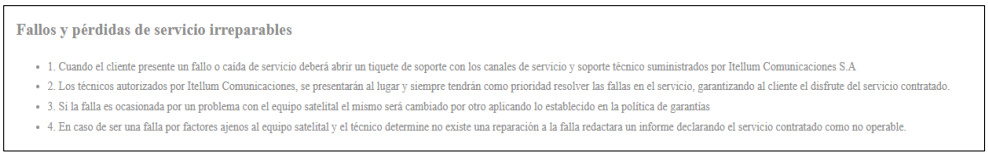
El plazo máximo para resolver incidencias será menor o igual a 1 día hábil después de la presentación del reclamo o queja, la cual se notificará en el medio fijado cuando se presentó el reclamo.

Si transcurrido el plazo anteriormente mencionado no ha obtenido respuesta o la misma no satisface sus intereses, le asiste el derecho de acudir ante la SUTEL y presentar un respectivo reclamo, siguiendo los pasos que establece en su página web.

Imagen 1: *Consultado en el sitio WEB .https://itellum.com/es_cr/regulaciones/averias-y-reclamaciones/, en fecha 7 de agosto de 2025.*

Por su parte, debe considerar que el término correcto es "reclamaciones", por ello, se insta a eliminar cualquier mención de "queja", para tener una precisión terminológica de conformidad con esa misma regulación. -------

b) *Se estima que los puntos desplegados en "Fallos y pérdidas de servicio irreparables", son abusivos:*



Fallos y pérdidas de servicio irreparables

- 1. Cuando el cliente presente un fallo o caída de servicio deberá abrir un tiquete de soporte con los canales de servicio y soporte técnico suministrados por Itellum Comunicaciones S.A
- 2. Los técnicos autorizados por Itellum Comunicaciones, se presentarán al lugar y siempre tendrán como prioridad resolver las fallas en el servicio, garantizando al cliente el disfrute del servicio contratado.
- 3. Si la falla es ocasionada por un problema con el equipo satelital el mismo será cambiado por otro aplicando lo establecido en la política de garantías
- 4. En caso de ser una falla por factores ajenos al equipo satelital y el técnico determine no existe una reparación a la falla redactara un informe declarando el servicio contratado como no operable.

Imagen 2: *Consultado en el sitio WEB*

https://itellum.com/es_cr/regulaciones/averias-y-reclamaciones/, en fecha 7 de agosto de 2025.

A este aspecto, no hay que perder de vista que el operador está creando un trámite especial para el usuario final cuando se presentan averías en su servicio, y conforme a la normativa señalada en el punto previo las vías existentes para reclamar son claras y definidas por esa normativa. Además, el operador tiene la obligación de brindar el servicio de forma continua y eficiente, según el artículo 11 inciso 3) del RPUF, y en correspondencia con los derechos consagrados en el numeral 45 incisos 5) y 13) de la LGT. ----------

c) *En el apartado "Métodos de pago", concretamente sobre la opción de crédito, se alude a lo siguiente: ----------*

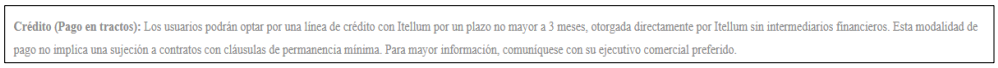

Crédito (Pago en tractos): Los usuarios podrán optar por una línea de crédito con Itellum por un plazo no mayor a 3 meses, otorgada directamente por Itellum sin intermediarios financieros. Esta modalidad de pago no implica una sujeción a contratos con cláusulas de permanencia mínima. Para mayor información, comuníquese con su ejecutivo comercial preferido.

Imagen 3: *Consultado en el sitio WEB* ***https://itellum.com/es_cr/regulaciones/metodos-de-pago/****, en fecha 7 de agosto de 2025.*

d) *No obstante**, Itellum** omitió por completo incluir que el usuario final puede retirarse **aún sin haber cancelado la totalidad del crédito asociado al equipo**, caso contrario, debe ajustarse a la permanencia mínima, conforme a los artículos 35 inciso 1), 36 inciso 6), 38, 45 y 46 inciso 4) del RPUF y a la resolución número RCS-219-2023 "Lineamientos sobre cláusulas de permanencia mínima y retiro anticipado en los planes de servicios de telecomunicaciones". ----------*

e) *Respecto a la pestaña "Políticas de compensación y reembolso", se omitió que el retiro de **Itellum** aplica solo para los terminales **dados en comodato**, acorde al numeral 45 inciso 1) de la LGT. Esto es importante que esté especificado porque en la modalidad de venta, no habría razón*

para que sea retirado por el operador, si el equipo pasa ser propiedad del usuario.----------

f) *Se descartó indicar "(…) no se encontró dónde en el sitio WEB están publicados los montos que aplican cuando la instalación no fue realizada por aspectos imputables al operador o del usuario final. Sobre este aspecto aplica lo dispuesto en los artículos 25 y 26 del RPUF, esto para que* ***Itellum*** *establezca el cobro según el avance de instalación respectivamente, el cual debe estar fijado y publicado de previo". Para referencia de* ***Itellum*** *se recomienda ponerlo en "Otros cargos". ----------*

2. *Observaciones adicionales*

Dado que ***Itellum,*** *en atención al oficio número 06293-SUTEL-DGC-2025 del 9 de julio de 2025, introdujo ajustes, los cuales no se habían valorado, se realizan las siguientes observaciones: ----------*

2.1. *En el* ***sitio WEB*** *se debe cambiar lo siguiente: ----------*

a) *En el apartado "Mapa de cobertura", el operador precisó que la cobertura del servicio está: "(…) en toda (sic) las provincias de Heredia, San José, Limón, Puntarenas y Cartago. En Alajuela y Guanacaste ofrecemos cobertura en la mayoría de los cantones, exceptuando Upala en Alajuela y Santa Cruz, Carrillo, Liberia y La Cruz en Guanacaste" (Subrayado es intencional). Ahora bien, partiendo que en Alajuela y Guanacaste tienen una cobertura parcial, esto tiene que ser plasmado consistentemente en el mapa publicitado, pues Upala sigue estando incluido en color azul -con cobertura-, tal y como se aprecia de seguido:----------*

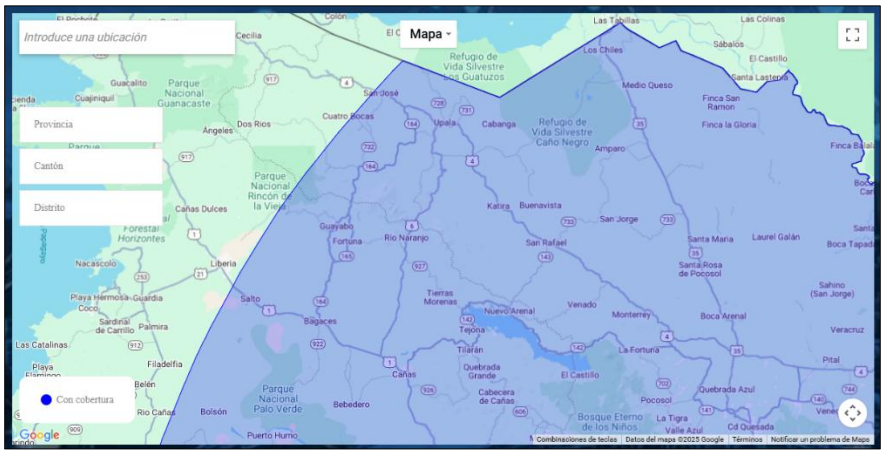


Imagen 4: *Consultado en el sitio WEB* ***https://itellum.com/es_cr/consulta-de-disponiblidad/****, en fecha 7 de agosto de 2025.*

Además, corregir la falta ortografía presente en la frase aclaratoria, porque sería "todas", en lugar de "toda". Y finalmente, en la revisión pasada se sostuvo que la "(…) información publicada sea consistente con las leyendas incorporadas en la misma sección del sitio WEB, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 del RPCS", siendo que el mapa no tiene correspondencia a la leyenda en mención. ----------

b) *En la pestaña "Políticas de compensación y reembolso", debe ajustarse su contenido a lo siguiente:*

i. *El retiro por parte del operador debe ser de* ***común acuerdo*** *con el usuario, ya que se señala impositivamente "(…) La fecha y hora de visita deberá ser aceptada y confirmada por el usuario final (…)". Lo anterior conforme al numeral 47 del RPUF. ----------*

ii. *Respecto a la devolución por imposibilidad de instalación, tiene que ser acoplado a lo dispuesto en los artículos 25 y 26 del RPUF. ----------*

Adicionalmente, contemplar que la imposibilidad atribuible a ***Itellum*** *no es una causal para rescindir el contrato, dado que, la comercialización del servicio obedece a una factibilidad técnica positiva, de acuerdo con el numeral 22 del RPUF.* ----------

Por otra parte, aclarar a cuáles "(…) medios anteriormente mencionados" se refiere, acorde el artículo 45 inciso 1) de la LGT. ----------

c) *En la pestaña "Métodos de contratación" está dispuesto un enlace con una imprecisión ortográfica, como se visualiza:* ----------

Imagen 3: *Consultado en el sitio WEB* ***https://itellum.com/es_cr/metodos-de-contratacion/****, en fecha 7 de agosto de 2025.*

Por otra parte, es dable apuntar que, dicha frase debe ser movida a la opción de venta, pues en el comodato no hay cobro de por medio. Lo anterior, acorde al artículo 45 inciso 1) de la LGT. ----------

2.2. *En la* ***carátula del contrato*** *se debe aceptar bajo control de cambios, que la referencia a "Itellum Comunicaciones" en las autorizaciones sobre "Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y contrato", "Autorización para traslado de cargos de un servicio a otro", y "Información brindada para el servicio fijo de acceso a internet fijo satelital", esté sin negrita para que tenga consistencias con las anteriores menciones de la carátula. Lo anterior conforme a los numerales 45 inciso 1) de la LGT, 35 y el 36 del RPUF.* ----------

2.3. *Finalmente, en el* ***contrato*** *concretamente en la cláusula sobre las condiciones y plazos de instalación, se alude al enlace https://itellum.com/regulaciones/desempeno-del-circuito-por-tipo-de-servicio/ en dos ocasiones, sin embargo, en el mismo no están publicitados los costos proporcionales por avance de instalación. Dado lo anterior, según el ajuste que haga* ***Itellum*** *en la observación número* ***1.1.e)*** *anterior, deberá ser replicado en dicho enlace, acorde a los artículos 25, 26 y 11 inciso 2) subinciso ii) del RPUF"* (Folios 96 al 113). -

VIII. Que, de la revisión realizada por la Dirección General de Calidad, se tiene que el operador cumplió con las observaciones requeridas en el oficio 07665-SUTEL-DGC-2025 del 14 de agosto de 2025. ----------

IX. Que la Dirección General de Calidad, emitió el oficio 09109-SUTEL-DGC-2025 del 24 de setiembre de 2025, con la recomendación para la homologación del "*Contrato de adhesión para la prestación del servicio de Internet satelital en banda KA*" y su respectiva carátula. ----------

CONSIDERANDO:

1) Análisis de la solicitud del operador: Según se extrae de la enumeración de la sección anterior, en aplicación del procedimiento de homologación de contratos de 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, capítulo VIII del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y atendiendo la solicitud del operador de homologación del contrato de adhesión denominado *""CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET SATELITAL EN BANDA KS"* y su carátula, la Dirección General de

Calidad verificó el documento presentado por **Itellum**, así como, su sitio WEB, realizó observaciones y constató su respectiva incorporación, para garantizar la protección de los usuarios. ----------

2) Que del análisis de la última versión corregida del contrato de adhesión y su carátula sometidos a valoración, los cuales se adjuntan a este informe, así como, los ajustes al sitio WEB de **Itellum**, esta Dirección concluye que **se acogieron 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 el RPUF vigente, así como, con los requisitos dispuestos en la resolución número 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 esta Dirección que resulta procedente la homologación del contrato de adhesión y su carátula. ----------

3) 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 incisos c) y g) y 45 inciso 4) de la Ley General de Telecomunicaciones, a los usuarios que hayan suscrito una versión del contrato de adhesión anterior, así como su carátula, sin que estuviera debidamente homologada les resulta aplicable la versión avalada por el Regulador, y esta prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en su interpretación. ----------

POR TANTO,

En virtud de las consideraciones anteriores, con base en la Ley General de Telecomunicaciones, la resolución RCS-234-2023 del Consejo de la SUTEL y las disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, publicado en La Gaceta 180 del 22 de setiembre de 2022, Alcance Digital 200, el Consejo de la SUTEL dispone lo siguiente: ----------

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

Primero: Dar por recibido y acoger el oficio 09109-SUTEL-DGC-2025 del 24 de setiembre de 2025, por medio del cual la Dirección General de Calidad emitió el informe correspondiente a la homologación del contrato denominado ***"Contrato de adhesión para la prestación del servicio de Internet satelital en banda KA"*** y su carátula, presentado por **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.**----------

Segundo: Homologar la versión final del contrato de adhesión denominado: ***"Contrato de adhesión para la prestación del servicio de Internet satelital en banda KA"*** y su carátula adjuntos al oficio 09109-SUTEL-DGC-2025 del 24 de setiembre de 2025, conforme al artículo 46 de la Ley General de Telecomunicaciones, el numeral 73 inciso o) de la Ley 7593, el capítulo VIII del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y su título habilitante. ----------

Tercero: Informar a **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.** que, a partir de la homologación del ***"Contrato de adhesión para la prestación del servicio de Internet satelital en banda KA"***: **Únicamente** puede utilizar este contrato de adhesión y su respectiva carátula para comercializar el servicio de telecomunicación autorizado.---------

Cuarto: **Señalar** a **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.** que, deberá llenar de forma clara y completa todas las casillas que resulten aplicables al servicio contratado por el usuario final y no 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: **Informar** a **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.** que, en caso de que cuente con usuarios que hayan suscrito un contrato anterior del homologado, al amparo de los principios rectores *"Beneficio del usuario"* y *"No discriminación"*, dispuestos en el artículo incisos c) y g) de la Ley General de Telecomunicaciones, y, del derecho del usuario de recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe establecido en el numeral

45 inciso 4) del mismo cuerpo normativo, les resulta aplicable el aquí homologado y éste prevalecerá para la protección de los derechos de los usuarios en su interpretación. ------

Sexto: Ordenar a **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.** mantener publicado en su página WEB principal el contrato homologado y su respectiva carátula, en sus versiones finales. Para tal efecto, deberá presentar a esta Superintendencia la respectiva evidencia el acatamiento de esta disposición en un plazo máximo de **3 días hábiles**, contados a partir de la notificación del presente acuerdo. ----------

Sétimo: **Señalar** a **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.** que, como parte del proceso de homologación del contrato homologado y su respectiva carátula, se constató que el sometido a revisión cumplió las observaciones solicitadas respecto al sitio WEB, el cual está conforme a la resolución RCS-234-2023 y normativa aplicable. En caso de que se determine una modificación en el sitio WEB donde se elimine información que debe encontrarse publicada, esta Superintendencia valorará el envío del expediente a la Dirección General de Mercados para que valore la procedencia de la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio, de conformidad con el artículo 67 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones. ----------

Octavo: Indicar a **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.** que, en caso de cualquier modificación total o parcial al contrato de adhesión y respectiva su carátula homologados por este Consejo, deberá superar el proceso de homologación, según lo establecen la resolución RCS-234-2023, sus reformas y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. ----------

Noveno: Señalar a **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.** 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 Servicios; igualmente 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 **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.** de las disposiciones de este acuerdo e informe a este Consejo sobre cualquier violación a las disposiciones del presente acuerdo. ----------

Décimo primero: Ordenar a la **Unidad de Comunicación** de esta Superintendencia que proceda con la publicación del contrato denominado **"*Contrato de adhesión para la prestación del servicio de Internet satelital en banda KA*"** y su respectiva carátula, presentado por **Itellum Comunicaciones Costa Rica, S.R.L.**, en el sitio WEB de esta Superintendencia https://SUTEL.go.cr/contratos-adhesion. ----------

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

6.4 Cumplimiento del derecho de información por modificación de precios en el servicio de Internet fijo de Liberty.

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el cumplimiento del derecho de información por modificación de precios en el servicio de Internet fijo de Liberty.----------

Sobre el particular se conoce el oficio 08947-SUTEL-DGC-2025, de fecha 19 de setiembre del 2025, conforme el cual la Dirección General de Calidad expone el tema. ----------

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

"***César Valverde:*** *Sigue el punto 6.4, que es también de la Unidad de Calidad de Redes, que es la verificación del cumplimiento de derecho de información por parte de LIBERTY.*

Básicamente lo que se procedió en términos generales fue a la revisión de información por parte de la empresa LIBERTY al notificar a sus clientes una modificación de precios, específicamente el aumento es en el servicio de acceso a Internet fijo, alrededor de ₡2500 colones es el aumento para el Plan Hogar que tienen ellos. ----------

LIBERTY cumplió con los requisitos exigidos en la normativa, para informar la modificación de precios y básicamente también como cumple con el derecho de información, se recomienda dar por recibido el informe de la Dirección General de Calidad. Señalar formalmente que LIBERTY cumplió con la normativa del derecho de información, notificar a la Dirección General de Mercados para que verifiquen, monitoreen los nuevos precios en la herramienta "Mi Comparador, también notificar a la Dirección General de Competencia los cambios de precios para su análisis de mercado y finalizar el proceso de verificación de aumento de precios de este servicio de acceso a Internet. ----------

Esos son los por tantos más relevantes de este tema, también para su aprobación. -------

Federico Chacón: *Lo votamos, si está de acuerdo ¿don Carlos, doña Ana? Adelante, también 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 08947-SUTEL-DGC-2025, de fecha 19 de setiembre del

2025 y la explicación brindada por el señor Valverde Canossa, 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 029-056-2025

PRIMERO: DAR POR RECIBIDO y acoger el oficio 08947-SUTEL-DGC-2025 del 19 de setiembre de 2025, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el informe sobre el cumplimiento parcial del derecho de información en modificación de precios a partir del 1° de setiembre de 2025 en el servicio de acceso a Internet fijo de los planes hogar sin el pack de entretenimiento **de Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S. A.**----------

SEGUNDO: SEÑALAR que, **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.** cumplió con el derecho de información en la modificación de precios a partir del 1° de setiembre de 2025 en el servicio de acceso a Internet fijo de los planes hogar sin el pack de entretenimiento, según lo exigen los artículos 45 incisos 1), 4), 19) y 22) de la Ley General de Telecomunicaciones, así como, los numerales 4 incisos 1) y 12), 11 inciso 28), 40 y 56 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. ----------

TERCERO: SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia notificar a la Dirección General de Mercados, el oficio 08947SUTEL-DGC-2025 del 19 de setiembre de 2025 de la Dirección General de Calidad, así como, el acuerdo emitido por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que verifiquen y monitoreen los precios indicados en la herramienta denominada "*Mi comparador*". ----------

CUARTO: SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia notificar a la Dirección General de Competencia el oficio 08947-SUTEL-DGC-2025 del 19 de setiembre de 2025 de la Dirección General de Calidad, así como, el acuerdo emitido por el Consejo

de la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme a lo solicitado en el oficio 09576-SUTEL-OTC-2023 del 9 de noviembre de 2023. ----------

QUINTO: DAR POR FINALIZADO el proceso de verificación del respeto del derecho de información a los usuarios finales ante la modificación de precios en el servicio de acceso a Internet fijo de los planes hogar sin el pack de entretenimiento a partir del 1° de setiembre de 2025 de **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.**----------

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

6.5 Cumplimiento del derecho de información por modificación de precios en el servicio de telefonía móvil de Liberty.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el cumplimiento del derecho de información por modificación de precios en el servicio de telefonía móvil de Liberty. ----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 08982-SUTEL-DGC-2025, de fecha 22 de setiembre del 2025, conforme el cual la Dirección General de Calidad expone el tema. ----------

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

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

"***César Valverde:*** *El tema 6.5, que también es una verificación de cumplimiento de aumento de precios de la empresa Liberty Telecomunicaciones, pero este es para los planes postpago, es igual que el anterior, pero es para los planes pospago de servicio de telefonía móvil, creo que el aumento de precios ronda entre ₡200 y ₡500.* ----------

Al igual que el oficio anterior, la empresa LIBERTY cumplió con los requisitos de la normativa, notificó a los usuarios en las publicaciones en sitios web y medios de comunicación, en este caso fue en La República y en Delfino e incluyeron todos los requisitos, el monto del aumento, fecha exacta, teléfono gratuito, todo lo que se solicita en la regulación y se concluye que efectivamente cumple con todos los requisitos al igual que el anterior. ----------

En los por tantos más importantes se recomienda al Consejo de SUTEL dar por recibido el informe de la Dirección General de Calidad. Señalar formalmente que LIBERTY cumplió con la normativa del derecho de información y también al igual que la anterior, notificar a la Dirección General de Mercados para que verifiquen y monitoreen los nuevos precios con la herramienta Mi Comparador. ----------

Notificar a la Dirección General de Competencia sobre el cambio de precios para su análisis de mercado y finalizar el proceso de verificación sobre este aumento de precios.

Federico Chacón: *Si no hay consulta, lo sometemos a votación. De acuerdo, 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 08982-SUTEL-DGC-2025, de fecha 22 de setiembre del 2025 y la explicación brindada por el señor Valverde Canossa, 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 030-056-2025

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

PRIMERO: DAR POR RECIBIDO y acoger el oficio 08982-SUTEL-DGC-2025 del 22 de setiembre de 2025, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el informe sobre el cumplimiento parcial del derecho de información en modificación de precios a partir del 1° de setiembre de 2025 en el servicio de telefonía móvil, planes pospago de **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S. A.** ----------

SEGUNDO: SEÑALAR que, **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.** cumplió con el derecho de información en la modificación de precios a partir del 1° de setiembre de 2025 en el servicio de telefonía móvil, planes pospago, según lo exigen los artículos 45 incisos 1), 4), 19) y 22) de la Ley General de Telecomunicaciones, así como, los numerales 4 incisos 1) y 12), 11 inciso 28), 40 y 56 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. ----------

TERCERO: SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia notificar a la Dirección General de Mercados, el oficio 08982-SUTEL-DGC-2025 del 22 de setiembre de 2025 de la Dirección General de Calidad, así como, el acuerdo emitido por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que verifiquen y monitoreen los precios indicados en la herramienta denominada "*Mi comparador*". ----------

CUARTO: SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia notificar a la Dirección General de Competencia el oficio 08982-SUTEL-DGC-2025 del 22 de setiembre de 2025 de la Dirección General de Calidad, así como, el acuerdo emitido por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme a lo solicitado en el oficio número 09576-SUTEL-OTC-2023 del 9 de noviembre de 2023. ----------

QUINTO: DAR POR FINALIZADO el proceso de verificación del respeto del derecho de información a los usuarios finales ante la modificación de precios en el servicio de telefonía móvil de planes pospago a partir del 1° de setiembre de 2025 de **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A.**----------

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

6.6 *Cumplimiento del derecho de información por modificación de precios prepago de la firma Claro CR Telecomunicaciones*.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo el informe del cumplimiento del derecho de información por modificación de precios prepago de la firma Claro CR Telecomunicaciones.----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 09144-SUTEL-DGC-2025, de fecha 25 de setiembre del 2025, conforme el cual la Dirección General de Calidad expone el tema. ----------

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

"César Valverde: *Sigue el punto 6.6, es otro aumento de precios, en esta época están ajustándose por la inflación. Este es la fiscalización que hizo en SUTEL para Claro, para el aumento de precios en el servicio prepago.* ----------

Entonces la SUTEL, la Dirección General de Calidad básicamente, procedió hacer el mismo análisis del que efectivamente se comunicó a los usuarios sobre el aumento de precio que entró en rigor el 16 de setiembre y el análisis siempre se verificó en que las comunicaciones de Claro cumplían con los requisitos establecidos en la normativa del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, (RPUF).----------

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

Se verificó en el sitio web del operador, en los medios de los periódicos de circulación nacional, que fueron La Teja y La Nación y se evaluaron los puntos que están incluidos en el en el RPUF, el monto exacto del aumento, la fecha que va se va a hacer el cambio, la disponibilidad de número gratuito, el plazo de antelación para los que quieran irse, los derechos de rescindir del contrato y en este oficio también se concluye que Claro cumplió con su deber de informar a todos los usuarios sobre el aumento de precios. ----------

Se solicita dar por recibido el informe, señalar que Claro cumplió con las observaciones con su deber de información sobre el aumento de precios en el servicio de prepago; señalar a Claro que todas las futuras comunicaciones y publicaciones sobre cambios de precio debe informar el precio final, con todos los impuestos, cargos aplicables, Cruz Roja, 911, los cuales serán de requisito estricto y notificar a la Dirección General de Competencia sobre este aumento de precios, ya que es información importante y relevante (sic) para el sistema de monitoreo y alerta de competencia el SMAC, que busca identificar patrones y posibles prácticas anticompetitivas. ----------

Notificar a la Dirección General de Mercados para que se verifiquen y actualicen los precios de la herramienta "Mi Comparador" y dar por finalizado el proceso de verificación para el caso específico del aumento de la modificación de precios de Claro. ----------

Federico Chacón: *Doña Ana y don Carlos, lo votamos si están de acuerdo, también 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 09144-SUTEL-DGC-2025, de fecha 25 de setiembre del 2025 y la explicación brindada por el señor Valverde Canossa, 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. ----------

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

ACUERDO 031-056-2025

PRIMERO: DAR POR RECIBIDO y acoger el oficio 09144-SUTEL-DGC-2025, del 25 de setiembre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el informe sobre el cumplimiento con observaciones del derecho de información en modificación de precios a partir del 16 de setiembre de 2025 en el servicio de telefonía móvil en la modalidad prepago de **Claro CR Telecomunicaciones, S. A.**----------

SEGUNDO: SEÑALAR que. **Claro CR Telecomunicaciones, S. A.** cumplió con observaciones con el derecho de información en la modificación de precios a partir del 16 de setiembre de 2025 en el servicio de telefonía móvil, planes prepago, según lo exigen los artículos 45 incisos 1), 4), 19) y 22) de la Ley General de Telecomunicaciones, así como, los numerales 4 incisos 1) y 12), 11 inciso 28), 40 y 56 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. ----------

TERCERO: SEÑALAR a **Claro CR Telecomunicaciones, S.A.** que en todas las publicaciones y notificaciones que realice debe informar sobre los precios finales con impuestos y demás cargos incluidos (Cruz Roja y 911), conforme el numeral 3 inciso 47 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, lo cual será requerido en los próximos procesos de fiscalización de modificaciones de precios. ----------

CUARTO: SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia notificar a la Dirección General de Mercados, el oficio 09144-SUTEL-DGC-2025 del 25 de setiembre de 2025 de la Dirección General de Calidad, así como, el acuerdo emitido por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, para que verifiquen y monitoreen los precios indicados en la herramienta denominada "*Mi comparador*". ----------

QUINTO: SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia notificar a la Dirección General de Competencia el oficio 09144-SUTEL-DGC-2025 del 25 de setiembre de 2025 de la Dirección General de Calidad, así como, el acuerdo emitido por el Consejo

de la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme a lo solicitado en el oficio número 09576-SUTEL-OTC-2023 del 9 de noviembre de 2023. ----------

SEXTO: DAR POR FINALIZADO el proceso de verificación del respeto del derecho de información a los usuarios finales ante la modificación de precios en el servicio de telefonía móvil (modalidad prepago) a partir del 16 de setiembre de 2025 de **Claro CR Telecomunicaciones, S.A.** ----------

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

6.7 Resultados de la evaluación del indicador IC-6 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS).

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo los resultados de la evaluación del indicador IC-6 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS). ----------

Sobre el particular se conoce el oficio 09059-SUTEL-DGC-2025, de fecha 23 de setiembre del 2025, por el cual la Dirección General de Calidad expone el tema. ----------

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

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

"***César Valverde:*** *El 6.7 es el informe que nosotros hacemos anual sobre la evaluación que hacemos del indicador que está en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio, que se refiere a los tiempos de respuesta en los centros de atención.* ----------

Como saben, existe un cumplimiento que deben cumplir los operadores en menos de 20 segundos, esto ayuda a establecer una mejor percepción, todos hemos sido víctimas, de este tema cuando llamamos a un call center y no nos atienden, entonces este es un informe que hacemos todos los años y adicionalmente, revisamos la gratuidad de las comunicaciones. ----------

Importante, de lo que se encontró, la evaluación se hizo del 01 de abril al 30 de junio, no tuvimos problemas de gratuidad, todas las comunicaciones fueron gratuitas a los centros de contacto, de conformidad con el RPUF. ----------

Los operadores que agrupamos fue Callmyway, Claro, Kolbi, Liberty, Tigo, Vocex (antes R&H), SKY y Telecable, se efectuaron una serie de llamadas en ese tiempo, para tener una representatividad estadística, con un nivel de confianza del 95% y se hicieron las mediciones al centro de contacto y a los menús interactivos que tienen para verificar su cumplimiento de cuando llegan ya a hablar con un agente, cumplen con al menos el 35% de las llamadas que sean atendidas en menos de 20 segundos y que el 100% de las llamadas como recomendación sean atendidas en menos de 2 minutos. ----------

Eso es en términos generales lo que se hace y también la verificación de la gratuidad, que es un tema aparte, pero digamos se hizo con esos operadores esas revisiones. ---- -------

En general en el indicador del I-C6 del 35%, cumplen casi todos, Telecable, Callmyway, Vocex, Tigo y Claro cumplieron con el 100%, y Telecable y Kolbi destacaron con un 96% de las llamadas atendidas también dentro de los 20 segundos, eso es un valor importante.

Incumplen el indicador tanto Liberty que solo el 21% de las llamadas fueron atendidas en menos de 20 segundos y SKY, que solo el 4% de las llamadas cumplieron con ese umbral.

Entonces en ese sentido, las conclusiones más importantes del informe es que se debe solicitar un plan de mejoras a Liberty y a SKY, para que garanticen el cumplimiento del tiempo de respuesta de los 20 segundos para el 35% de los casos, y para Liberty este caso sería el segundo plan de mejoras, por este motivo. ----------

Tenemos también como recomendación ordenar a ambos operadores que inicien la implementación de sus planes a más tardar en diciembre del 2025 y que concluyan antes del 28 de febrero del 2026. ----------

Otra de las recomendaciones para estos 2 operadores, tanto Liberty como SKY, es que realicen autoevaluaciones mensuales con al menos 48 llamadas de prueba durante 3 meses consecutivas y remitan los resultados a la SUTEL para confirmar que, efectivamente, están trabajando en esas mejoras. ----------

También señalar a Claro, Tigo, Vocex, Liberty y SKY que tienen todavía un margen de mejora para alcanzar la recomendación del 100% en la llamada de menos de 2 minutos y valorar el traslado del caso del Liberty a la Dirección General de Mercados, para una posible apertura del procedimiento administrativo sancionatorio, debido a un incumplimiento reiterado. ----------

Ese es en términos generales, el por tanto de este informe y también solicitaríamos que en firme.----------

***Federico Chacón**: ¿Podrías mostrar lo del traslado a Mercados?*----------

***César Valverde:** Voy a mostrarlo.* ----------

***Federico Chacón:** Una consulta, doña Mariana, ¿Calidad lo puede trasladar directamente a Mercados?* ----------

***Mariana Brenes:** Sí, lo que pasa es que aquí estamos viendo el informe, no estamos viendo el acuerdo, incluso ahí dice indicar la Dirección General de Calidad que debe valorar el eventual traslado directo a la Dirección General de Mercados. Ellos ya lo hacen*

y si no César me corrige, hay bastante casos que ellos lo remiten directamente, esto no es necesario que lo remita el Consejo. ----------

Federico Chacón: *¿Por eso este sexto se podría excluir?* ----------

Mariana Brenes: *Pero es que ese sexto es del informe de Calidad, yo creo que no estamos viendo la resolución ¿o sí?* ----------

Noelia Bonilla: *Sí, señora, sí, es la resolución.* ----------

Mariana Brenes: *Ah, sí, eso se puede excluir.* ----------

Federico Chacón: *Entonces tal vez esa esa sería la propuesta, ¿están de acuerdo?* ---

Ana Rodríguez*: De acuerdo, sí.*----------

Federico Chacón: *Bueno, con todos los demás puntos señalados si tienen alguna otra consulta.* ----------

Ana Rodríguez: *Todo bien.* ----------

Federico Chacón: *Lo sometemos a votación, en firme. Muchas gracias por este informe, que es muy importante. Después lo podemos conversar en una sesión de trabajo para darle seguimiento a las recomendaciones".*----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 09059-SUTEL-DGC-2025, de fecha 23 de setiembre del 2025 y la explicación brindada por el señor Valverde Canossa, 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 032-056-2025

RESULTANDO

I. Que mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL 021-075-2023[9] del 21 de diciembre de 2023, se comunicó a los operadores CallMyWay, Claro, Kölbi, Liberty, Tigo, R & H (Vocex), Sky y Telecable el documento denominado *"Informe sobre la evaluación del cumplimiento del indicador tiempo de atención de llamadas de acuerdo con el artículo 31 del Reglamento de prestación y calidad de servicios"*[10], correspondiente a la evaluación del indicador IC-6 en el periodo 2023. ----------

II. Que el *"Informe sobre la evaluación del cumplimiento del indicador tiempo de atención de llamadas de acuerdo con el artículo 31 del Reglamento de prestación y calidad de servicios"* del periodo 2023 señala que los operadores Kölbi, Claro, Liberty y Tigo alcanzaron el cumplimiento del 100 % para el indicador *"Tiempo de respuesta para los centros de llamadas (IC-6)"* en dicho periodo. Por otra parte, los resultados de los operadores Telecable, CallMyWay, R & H (Vocex) y Sky, según lo señalado por la Dirección General de Calidad, no superaron el margen de tolerancia reglamentario, por lo que registraron los porcentajes de cumplimiento 5,88 %, 19,61 %, 0,00 % y 12,00 % respectivamente. ---------- ----------

III. Que los resultados obtenidos en la evaluación del año 2023 del indicador *"Tiempo de respuesta para los centros de llamadas (IC-6)"* mostraron que ninguno de los operadores cumplió con la recomendación del artículo 31 del RPCS, relativa a que el tiempo de respuesta del centro de atención por parte del agente humano sea menor a 2 minutos para el 100% de los casos. ----------

IV. Que mediante los documentos con el respectivo número de ingreso que se indican en la Tabla 1, los operadores evaluados en el periodo 2023 presentaron el Plan de Mejoras correspondiente, según lo requerido en el acuerdo 021-075-2023:----------

Tabla 1. Planes de Mejoras presentados en respuesta a la evaluación del periodo 2023

[9] Oficio número 00039-SUTEL-SCS-2024 del 3 de enero de 2024. El acuerdo número 021-075-2023 del 21 de diciembre de 2023 modificó el acuerdo 033-073-2023 del 7 de diciembre de 2023.
[10] Oficio número 10689-SUTEL-DGC-2023 del 15 de diciembre de 2023.

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

Operador/Proveedor	Número de oficio	Número de ingreso	Fecha de recibido
CallMyWay	33_CMW_24	NI-00020-2024	02 de enero 2024
	41_CMW_24	NI-00415-2024	15 de enero 2024
Claro	RI-0164-2024	NI-01081-2024	31 de enero 2024
Kölbi	263-7-2024	NI-00205-2024	10 de enero 2024
Liberty	LY-Reg0029-2024	NI-00959-2024	26 de enero 2024
R & H	Sin número de oficio	NI-15458-2023	22 de diciembre 2023
Sky	Sin número de oficio	NI-00156-2024	09 de enero 2024
Telecable	Sin número de oficio	NI-00895-2024	25 de enero 2024
Tigo	CAFF-10-2024	NI-00757-2024	23 de enero 2024

V. Que en seguimiento a los Planes de Mejoras resultantes de las evaluaciones del periodo 2023, en abril de 2024, la Dirección General de Calidad realizó llamadas a los centros de atención al usuario final de cada operador. Esta Dirección identificó que, los audios reproducidos antes de la atención del agente humano en los centros de atención de Telecable, Liberty, Tigo y Sky superaron el umbral del indicador IC-6, además que estos se reproducían completamente, obligando al usuario a esperar hasta su finalización para ser atendido. ----------

VI. Que, ante esta situación, la Dirección General de Calidad solicitó a los operadores Telecable[11], Liberty[12], Tigo[13] y Sky[14] valorar la pertinencia de realizar las modificaciones necesarias en su centro de atención para promover el cumplimiento del umbral y margen de tolerancia reglamentario del indicador IC-6.----------

VII. Que mediante acuerdo del Consejo de la SUTEL número 018-066-2024[15] de la sesión ordinaria 066-2024, celebrada el 27 de noviembre de 2024, se comunicó a los operadores CallMyWay, Claro, Kölbi, Liberty, Sky, Telecable, Tigo y R & H (Vocex) el informe *"Resultados de la evaluación del indicador Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6) del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, a partir de pruebas realizadas a centros de atención al usuario final"*[16], correspondiente a la evaluación del indicador IC-6 en el periodo 2024. ----------

VIII. Que el informe *"Resultados de la evaluación del indicador Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6) del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, a partir de pruebas realizadas a centros de atención al usuario final"* del periodo 2024 señala que los operadores CallMyWay, Claro, Kölbi, R & H, Sky y Tigo alcanzaron el cumplimiento del 100 % para el indicador *"Tiempo de respuesta para los centros de llamadas (IC-6)"* en dicho periodo. De conformidad con lo reportado por la Dirección General de Calidad, los operadores Liberty y Telecable, estos registraron un cumplimiento del indicador IC-6 del 0 % en el año 2024.---------

IX. Que los resultados obtenidos en la evaluación del año 2024 del indicador *"Tiempo de respuesta para los centros de llamadas (IC-6)"* mostraron que únicamente los operadores Kölbi, Sky y Tigo cumplieron con la recomendación del artículo 31 del RPCS, relativa a que el tiempo de respuesta del centro de atención por parte del agente humano sea menor a 2 minutos para el 100% de los casos. ----------

[11] Oficio 02682-SUTEL-DGC-2024 del 11 de abril de 2024, sobre el centro de atención de **Telecable** con número telefónico 1414.
[12] Oficio 02711-SUTEL-DGC-2024 del 12 de abril de 2024, sobre el centro de atención de **Liberty** con número telefónico 1693.
[13] Oficio 02712-SUTEL-DGC-2024 del 12 de abril de 2024, sobre el centro de atención de **Tigo** con número telefónico 1722.
[14] Oficio 02713-SUTEL-DGC-2024 del 12 de abril de 2024, sobre el centro de atención de **Sky** con número telefónico 800-027-2586.
[15] Oficio número 10689-SUTEL-SCS-2024 del 29 de noviembre de 2024.
[16] Oficio número 10262-SUTEL-DGC-2024 del 19 de noviembre de 2024.

X. Que, a través del Resuelve Tercero del acuerdo del Consejo de la SUTEL número 018-066-2024, se solicitó a Liberty y Telecable presentar un Plan de Mejoras sobre los resultados de la evaluación del indicador IC-6 en el periodo 2024.----------

XI. Que, a través del Resuelve Quinto del acuerdo del Consejo de la SUTEL número 018-066-2024, se solicitó a Claro realizar los ajustes correspondientes para cesar de forma inmediata los cobros hacia el centro de atención al usuario final de Liberty con número 1693. Además, mediante el Resuelve Sétimo se solicitó a Claro remitir un informe al respecto. ----------

XII. Que, a través del Resuelve Sexto del acuerdo del Consejo de la SUTEL número 018-066-2024, se solicitó a Claro y a Liberty llevar a cabo verificaciones conjuntas para corregir la situación de cobro al número 1693 desde números de origen de servicios prepago de Claro. ----------

XIII. Que, mediante documentos sin número de oficio, registrados con números de ingreso NI-16126-2024 y NI-16498-2024 recibidos el 9 y 19 de diciembre de 2024 respectivamente, Telecable presentó el Plan de Mejoras solicitado en el Resuelve Tercero del acuerdo del Consejo de la SUTEL número 018-066-2024.----------

XIV. Que mediante documento con número de oficio LY-Reg0280-2024 y con número de ingreso NI-16415-2024, recibido el 18 de diciembre de 2024, Liberty presentó el Plan de Mejoras solicitado en el Resuelve Tercero del acuerdo del Consejo de la SUTEL 018-066-2024. ----------

XV. Que el operador Claro remitió a la SUTEL el oficio RI-0023-2025 (NI-00594-2025), recibido el 17 de enero de 2025, a través del cual comunicó el cumplimiento del Resuelve Quinto, Sexto y Sétimo del acuerdo del Consejo de la SUTEL 018-066-2024. ----------

XVI. Que a través del oficio LY-Reg0009-2025 (NI-00560-2025), recibido el 17 de enero de 2025, el operador Liberty reportó el cumplimiento del Resuelve Sexto del acuerdo del Consejo de la SUTEL 018-066-2024.----------

XVII. Que conforme lo dispuesto en el Resuelve Nueve del acuerdo 018-066-2024, que instruyó a la Dirección General de Calidad a dar seguimiento a las directrices emitidas por el Consejo de la SUTEL en el citado acuerdo, dicha Dirección efectuó las siguientes acciones: ----------

a. Se realizaron llamadas de prueba desde servicios prepago del operador Claro hacia el centro de atención al usuario final 1693 de Liberty, las cuales permitieron comprobar la gratuidad de las comunicaciones, lo que implica el cumplimiento de las instrucciones dadas por el Consejo al operador Claro a través del Resuelve Quinto del acuerdo 018-066-2024.----------

b. Se comunicó a Claro y a Liberty, mediante oficio 00590-SUTEL-DGC-2025 del 22 de enero de 2025, el seguimiento y comprobación del cumplimiento de las instrucciones emitidas en el Resuelve Quinto, Sexto y Sétimo del acuerdo 018-066-2024. Así las cosas, la Dirección General de Calidad constató la corrección de la situación de cobro al número 1693 de Liberty desde números de origen de servicios prepago de Claro, conforme lo solicitado por el Consejo de la SUTEL en el mencionado acuerdo. ----------

XVIII. Que la Dirección General de Calidad ejecutó llamadas de prueba a los centros de atención al usuario final de Telecable y Liberty entre los meses de enero y marzo de 2025, esto para validar el cumplimiento de sus respectivos Planes de Mejora.--------

a. Mediante oficio 02378-SUTEL-DGC-2025 del 19 de marzo de 2025, la Dirección General de Calidad recomendó a Liberty valorar el tiempo de reproducción de una serie de mensajes pregrabados que se reproducen en el IVR[17] posterior a la última marcación que conecta al usuario con el agente de atención humano, ya que, aunque no superaban 20 segundos, las pruebas

[17] Conocido como el sistema de respuesta automático de voz o IVR (Respuesta de Voz Interactiva), es un sistema automatizado que responde las llamadas entrantes, reproduce mensajes pregrabados y ofrece opciones a través de menús interactivos para que la persona que llama pueda interactuar con el sistema.

ejecutadas[18] por la SUTEL entre el 11 y 18 de marzo de 2025 demostraron que podrían dificultar el cumplimiento del indicador IC-6 si aumentan los tiempos de espera por mayor volumen de llamadas.- ----------

Además, a partir de los resultados presentados por Liberty mediante oficio LY-Reg0055-2025 del 7 de marzo de 2025 (referencia NI-02964-2025), en respuesta al Resuelve Tercero del Acuerdo 018-066-2024, la Dirección General de Calidad identificó que, el operador tiene una interpretación incorrecta de la metodología de medición del indicador IC-6, establecida en la resolución RCS-019-2018. Por esta razón, en el mencionado oficio dicha Dirección procedió a aclarar la citada metodología al operador. ------ ----------

b. La Dirección General de Calidad, igualmente realizó pruebas al centro de atención al usuario final de Telecable con el fin de comprobar el cumplimiento de su respectivo Plan de Mejora, dicha Dirección constató que el operador atendió las instrucciones emitidas por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 018-066-2024.----------

XIX. Que, para verificar la gratuidad de las comunicaciones hacia los centros de atención del usuario final, conforme en lo dispuesto en el numeral 13 del artículo 4 y el numeral 28 del artículo 11 del RPUF, la Dirección General de Calidad solicitó a Kölbi, Claro y Liberty, los registros de llamadas de los servicios utilizados por la SUTEL para la evaluación de los centros de atención al usuario final.----------

[18] Pruebas de seguimiento realizadas por la SUTEL entre el 11 y 18 de marzo de 2025, ejecutadas en cumplimiento del resuelve nueve del acuerdo 018-066-2024, que instruye a la Dirección General de Calidad a dar seguimiento a las directrices emitidas por el Consejo de la SUTEL en el citado acuerdo.

Tabla 2. Operadores y números de oficios de solicitud de CDRs

Operador	Número de oficio
Kölbi	05260-SUTEL-DGC-2025
Claro	05258-SUTEL-DGC-2025
Liberty	05261-SUTEL-DGC-2025

XX. Que, mediante los números de ingreso señalados en la siguiente tabla, los operadores remitieron los registros detallados de comunicaciones (CDR) solicitados por la Dirección General de Calidad. El debido análisis de esta documentación se presenta en la sección 10 del oficio 09059-SUTEL-DGC-2025 del 23 de setiembre de 2025. ----------

Tabla 3. Información de CDRs aportada a la SUTEL

Operador	Número de oficio	Número de ingreso (NI)
Kölbi	263-500-2025	NI-08683-2025
Claro	RI-0300-2025	NI-09674-2025
Liberty	LY-Reg0156-2025	NI-08812-2025

XXI. Que mediante el oficio 09059-SUTEL-DGC-2025 del 23 de setiembre de 2025, la Dirección General de Calidad sometió a conocimiento de este Consejo el informe *"Resultados de la evaluación del indicador Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6) del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, a partir de pruebas realizadas a centros de atención al usuario final, en el periodo 2025"*, con los principales resultados de las comunicaciones realizadas a los centros

de atención al usuario final de los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones evaluados.---------- ----------

CONSIDERANDO:

A. Que de conformidad con lo establecido en los artículos 41 y 42 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), la Dirección General de Calidad evalúa la calidad del servicio brindado por los operadores y proveedores, para lo cual realiza estudios técnicos programados así como aquellos que se requieran para la resolución de reclamaciones, por lo que le corresponde efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia respecto de los operadores y proveedores, de conformidad con lo señalado en el artículo 76 de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP). ----

B. Que de conformidad con los artículos 60 incisos a), d), e) y k) y 73 incisos a) y k) de la Ley 7593, son obligaciones y funciones de esta Superintendencia garantizar y proteger los derechos de los usuarios, velar por el cumplimiento de las obligaciones de los operadores, aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones y conocer y sancionar las infracciones que incurran los operadores de los servicios de telecomunicaciones. ----------

C. Que según dispone la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones, en el artículo 45 incisos 5) y 21), dentro de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones se encuentran, recibir el servicio de forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para lo cual pagará el precio correspondiente, y a no ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado. ----------

D. Que en el artículo 49 del RPCS, en cuanto a las competencias de la SUTEL se establece lo siguiente: ----------

"(…) La SUTEL, en el ejercicio de sus competencias legales, podrá efectuar sus propias mediciones, así como analizar los datos de desempeño proporcionados por los operadores/proveedores, para determinar los niveles de calidad de servicio de los indicadores contemplados en el presente reglamento. (…)" ----------

E. Que en el numeral 89 del artículo 7 del RPCS se define el *"Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas"* de la siguiente manera: ----------

"89. Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas: se define como el tiempo transcurrido entre el final de la marcación del usuario llamante y la respuesta efectiva por parte del agente de atención humano. Este tiempo incluye el tiempo de espera por estar el agente de atención ocupado, así como mensajes informativos que sean reproducidos mientras el usuario espera ser atendido por el agente de atención humana, y excluye el tiempo transcurrido en el sistema de respuesta automático de voz (IVR) requerido para direccionar al usuario al agente humano respetivo."----------

F. Que de conformidad con el artículo 31 del RPCS en cuanto al tiempo de repuesta para los centros de atención al usuario final, se dispuso lo siguiente: ----------

"(…) El tiempo de respuesta en los centros de atención de llamadas (IC-6), para el cual se toma como referencia la norma ETSI ES 202 057-1, será medido como la razón porcentual entre la cantidad de llamadas que obtienen respuesta efectiva del agente de atención humano dentro del tiempo máximo (umbral) que establezca la SUTEL, con respecto del total de llamadas recibidas en el centro de atención de llamadas del operador/proveedor, de acuerdo con la siguiente fórmula:----------

$$IC\text{-}6 = \frac{\text{Cantidad de llamadas con respuesta efectiva dentro del umbral establecido}}{\text{Cantidad total de llamadas recibidas en el centro de atención de llamadas}} \times 100\ \%$$

Los operadores/proveedores excluirán de la cantidad total de llamadas aquellas en las que: ----------

1. *Se haya dado respuesta satisfactoria a la gestión del usuario por medio del IVR antes del tiempo máximo (umbral) establecido por la SUTEL.----------*
2. *El usuario llamante haya terminado voluntariamente la llamada antes de completarse el tiempo máximo (umbral) establecido por la SUTEL.----------*

En caso de que el valor de IC-6 sea superior o igual al margen de tolerancia que establezca la SUTEL, el cumplimiento de este indicador será del 100 %; en caso contrario, el cumplimiento de este indicador se calculará de la siguiente forma:----------

$$\%\ \boldsymbol{Cumplimiento}\ IC\text{-}6 = \frac{IC\text{-}6}{\boldsymbol{FR}_{IC\text{-}6}}$$

(…)"

G. Que, para la ejecución de las pruebas, la Dirección General de Calidad contempló lo señalado para el indicador *"Tiempo de respuesta para los centros de llamadas (IC-6)"* en la resolución del Consejo de la SUTEL RCS-019-2018 *"Resolución sobre metodologías de medición aplicables al reglamento de prestación y calidad de servicios",* publicada en el Alcance 42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018: ----

"(…) El tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas se define como el tiempo transcurrido entre el final de la marcación del usuario llamante y la respuesta efectiva por parte del agente de atención humano. Este tiempo incluye el tiempo de espera por estar el agente de atención ocupado, así como mensajes informativos que

sean reproducidos mientras el usuario espera ser atendido por el agente de atención humana, y excluye el tiempo transcurrido en el sistema de respuesta automático de voz (IVR) requerido para direccionar al usuario al agente humano respetivo, lo anterior de conformidad con la definición 89 del artículo 7 del RPCS. ----------

Para efectos de contabilizar las llamadas atendidas, el operador/proveedor deberá excluir de la cantidad total de llamadas aquellas en las que:----------

a) Se haya dado respuesta satisfactoria a la gestión del usuario por medio del IVR antes del tiempo máximo (umbral) establecido por la SUTEL. ----------

b) El usuario llamante haya terminado voluntariamente la llamada antes de completarse el tiempo máximo (umbral) establecido por la SUTEL. (…)" ----------

H. Que conforme al artículo 47 del RPCS, se establece que el Factor de Rigurosidad (FR) empleado en la ecuación para calcular el porcentaje de cumplimiento del indicador *"Tiempo de respuesta para los centros de llamadas (IC-6)",* incrementará en una unidad en caso de que el desempeño de un indicador revele un incumplimiento prolongado del umbral durante cuatro trimestres consecutivos y se mantendrá este valor mientras persista el incumplimiento. ----------

"Artículo 47. Factor de Rigurosidad aplicable a los porcentajes de cumplimiento. El factor de rigurosidad (FR) utilizado en las fórmulas para calcular el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los indicadores de calidad, corresponde a un número entero, con un valor igual a 1 e incrementa en aquellos casos en los que el desempeño del indicador en particular por parte de un operador permanezca por

debajo del umbral de cumplimiento durante cuatro períodos trimestrales consecutivos. ----------

Para efectos de incrementar el valor de FR, se calculará el desempeño trimestral del indicador por operador y, en caso que dicho desempeño permanezca por debajo del umbral durante cuatro períodos consecutivos, el factor de rigurosidad se incrementará en una unidad, manteniendo su nuevo valor mientras se mantenga el incumplimiento. El proceso se repite para los períodos trimestrales siguientes aumentando el valor del FR en una unidad por cada cuatro trimestres consecutivos de incumplimiento. ----------

En caso que el desempeño trimestral del indicador sea mayor o igual al umbral de cumplimiento, el factor de rigurosidad regresará a su valor inicial de 1.----------

El factor de rigurosidad debe calcularse de forma diferenciada para cada operador y para cada uno de los indicadores de calidad establecidos en el presente reglamento. ----------

En caso de que el operador no aporte la información trimestral de uno o varios indicadores de calidad, se considerará que dichos indicadores incumplen los umbrales establecidos y se realizará el correspondiente incremento en el valor de FR para esos indicadores." ---------- -------

I. Que el punto 6 de la Resolución RCS-152-2017 *"Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios"*, dispone lo siguiente:----------

"(…) El tiempo de respuesta en los centros de atención de llamadas (IC-6) se define como el tiempo transcurrido entre el final de la marcación del usuario llamante y la respuesta efectiva por parte del agente de atención humano. Este tiempo incluye el tiempo de espera

por estar el agente de atención ocupado, así como mensajes informativos que sean reproducidos mientras el usuario espera ser atendido por el agente de atención humana, y excluye el tiempo transcurrido en el sistema de respuesta automático de voz (IVR) requerido para direccionar al usuario al agente humano respetivo. (…)"

Se debe tener en cuenta que para el periodo de medición aplica el umbral del tiempo de respuesta por parte del agente humano es de 20 segundos, para el 35 % de los casos, y la recomendación por parte de la SUTEL que el tiempo de respuesta debe ser menor a los 2 minutos, para el 100 % de los casos.----------

J. Que el numeral 13 del artículo 4 sobre los *Derechos de los usuarios finales o clientes* del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final indica lo siguiente:

"Artículo 4. Derechos de los usuarios finales o clientes----------
Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, se consideran derechos de los usuarios finales y de los clientes, según corresponda, sin perjuicio de los establecidos en el Capítulo II del Título II de la ley N°8642, los siguientes: (…)

13. Acceder de forma gratuita, indistintamente del origen de la comunicación, a los Centros de Atención al Usuario Final de todos los operadores/proveedores, para realizar las gestiones relacionadas con la prestación de los servicios de telecomunicaciones. (…)"----------

(Subrayado no corresponde al original)

K. Que el numeral 28 del artículo 11 sobre las *Obligaciones de los operadores y proveedores* del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final establece lo siguiente: ----------

"Artículo 11. Obligaciones de los operadores y proveedores

De conformidad con el título habilitante y la normativa vigente, se consideran obligaciones de los operadores/proveedores las siguientes: (…)

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. (…)"--

(Subrayado no corresponde al original)

L. Que el artículo 67, inciso a, subinciso 12 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley 8642) y el artículo 49 del RPCS disponen las clases de infracciones asociadas al cobro de tarifas de servicios de telecomunicaciones: ----------

"ARTÍCULO 67.- Clases de infracciones

Las infracciones en materia de telecomunicaciones pueden ser muy graves o graves. ----------

Son infracciones muy graves: (…) ----------

12) Cobrar a los usuarios finales tarifas distintas de las fijadas por la SUTEL, cuando corresponda.----------

(…)"

"Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio. (…) Si, posterior a la fecha de finalización del Plan de Mejoras, persisten deficiencias en los niveles de calidad de servicio, el operador/proveedor estará en la obligación de aplicar un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios que presenten

reclamaciones atinentes al indicador o indicadores para los cuales persisten deficiencias (…)” ----------

M. Que el citado artículo 49 del RPCS establece que, si un operador incurre en incumplimientos reiterados de los indicadores de calidad, debe aplicar el Factor de Ajuste por Calidad (FAC). El procedimiento para aplicar este ajuste está detallado en el artículo 50 del mismo reglamento: ----------

“Artículo 50. Aplicación del Factor de Ajuste por Calidad (FAC). El FAC se aplicará de manera particular en aquellos casos en los que se presenten reclamaciones por deficiencias en la calidad de los servicios ante el operador/proveedor, el cual deberá aplicar el ajuste tarifario resultante del FAC sobre los servicios reclamados por el usuario, y para los cuales se constate deficiencias de calidad. El operador/proveedor podrá recurrir a un mecanismo de resolución alterna de conflictos como una opción a la aplicación del FAC. Una vez aplicado un ajuste por calidad de servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 inciso 13 de la Ley N° 8642, éste se mantendrá hasta que el operador/proveedor demuestre ante la SUTEL que los niveles de calidad de los indicadores evaluados han alcanzado sus respectivos umbrales de cumplimiento; lo anterior sin perjuicio de las verificaciones que pueda efectuar la SUTEL para corroborar dicho cumplimiento. Una vez alcanzados los umbrales de cumplimiento para los indicadores que conforman un servicio en particular, el operador/proveedor presentará a la SUTEL la información necesaria a fin de que esta autorice la suspensión del FAC y el reajuste de la tarifa del servicio a su valor normal. Los ajustes tarifarios y compensaciones resultantes de la aplicación de un FAC por parte del

operador/proveedor deberán materializarse como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, o cualquier otra de común acuerdo entre el operador/proveedor y el usuario, siempre que la compensación sea igual o superior en términos económicos que el valor original de la compensación." ----------

N. Que, como parte del proceso de fiscalización del cumplimiento del tiempo de respuesta de los centros de atención de llamadas, así como, la verificación del acceso gratuito a estos servicios con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente de protección de los derechos de los usuarios, la Dirección General de Calidad realizó la evaluación del indicador *"Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)"* del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios por medio de llamadas de prueba a centros de atención al usuario final efectuadas en el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2025 y cuyos resultados se detallan en el oficio 09059-SUTEL-DGC-2025 del 23 de setiembre de 2025. ----------

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho, derecho, la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642; en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, publicado el 17 de febrero de 2017 en el Alcance 36 del Diario Oficial La Gaceta, 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:

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

PRIMERO: DAR POR RECIBIDO Y APROBAR el oficio propuesto por la Dirección General de Calidad 09059-SUTEL-DGC-2025 del 23 de setiembre de 2025, el cual contiene el informe *"Resultados de la evaluación del indicador Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6) del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, a partir de pruebas realizadas a centros de atención al usuario final, en el periodo 2025"*. ----------

SEGUNDO: REMITIR a los operadores CallMyWay S.A. (CallMyWay), Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro), Instituto Costarricense de Electricidad (Kölbi), Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. (Liberty), Millicom Cable Costa Rica S.A. (Tigo), R&H International Telecom Services S.A. (Vocex), Servicios Directos de Satélite S.A. (Sky) y Telecable S.A. (Telecable) el oficio 09059-SUTEL-DGC-2025 del 23 de setiembre de 2025, correspondiente al informe *"Resultados de la evaluación del indicador Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6) del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, a partir de pruebas realizadas a centros de atención al usuario final, en el periodo 2025"*.----------

TERCERO: SEÑALAR a Claro, Tigo, Vocex, Liberty y Sky que existe margen para mejorar y de esta manera alcanzar la recomendación establecida en el punto 6 de la resolución RCS-152-2017, correspondiente a que el 100 % de las llamadas realizadas reciban respuesta efectiva de un agente de atención humano en un plazo no superior a 2 minutos.

CUARTO: ORDENAR al operador Sky lo siguiente: ----------

a) Presentar un Plan de Mejoras con las acciones que tomarán para garantizar que, en su centro de atención de llamadas, en todos los escenarios donde atienda un *"Agente Humano"*, se cumpla con un tiempo de respuesta menor a 20 segundos para el 35 % de los casos de conformidad con el artículo 31 del RPCS y la resolución RCS-152-2017. El Plan de Mejoras deberá presentarse a la SUTEL en un plazo máximo de 10 días hábiles contabilizados a partir de la notificación del acuerdo correspondiente del Consejo. ---------- ----------

b) Solicitar que la implementación del Plan de Mejoras inicie más tardar en diciembre de 2025 y que su ejecución no se extienda por más de tres meses, debiendo concluir a más tardar el 28 de febrero de 2026. A partir de marzo de 2026, la SUTEL podrá llevar a cabo nuevas evaluaciones para verificar los resultados obtenidos con la aplicación de dicho plan. ----------

c) Realizar un proceso de evaluación del centro de telegestión con al menos 48 llamadas de prueba durante cada mes por un plazo de tres meses consecutivos contados a partir de la implementación del Plan de Mejoras. Para la ejecución de dichas evaluaciones durante dicho periodo debe cumplir con lo siguiente: ----------

i. Aplicar la metodología de medición aplicable al indicador "*Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)*" establecida en la resolución RCS-019-2018 "*Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios*". ----------

ii. Iniciar las evaluaciones en el mes de diciembre de 2025. ----------

iii. Completar el siguiente registro durante cada mes por un plazo de tres meses:-

Tabla 4. Registro de llamadas para el análisis de cumplimiento del indicador IC-6

Número de escenario de prueba[19]	Número de atención gratuita	Cantidad de llamadas realizadas	Cantidad de llamadas atendidas por Agente Humano	Cantidad de llamadas atendidas en menos de 2 minutos	Cantidad de llamadas atendidas en menos de 20 segundos	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 segundos	Porcentaje de cumplimiento IC-6

[19] Si el esquema de las opciones de menú IVR se mantiene conforme a lo mostrado en el apéndice 1, deberá hacer referencia al número de escenario de prueba asignado por la SUTEL. En caso de modificar el esquema como parte del Plan de Mejoras, el operador podrá asignar un código de escenario nuevo.

iv. Los resultados de dichas evaluaciones deben ser remitidos a la SUTEL de acuerdo con el siguiente cronograma: ----------

Tabla 5. Cronograma para entrega de resultados de evaluaciones

Mes evaluado	Fecha de entrega
Diciembre 2025	5 de enero de 2026
Enero 2026	5 de febrero de 2026
Febrero 2026	5 de marzo de 2026

v. Si como parte del Plan de Mejoras el operador modifica el esquema de las opciones de menú IVR (incluyendo audios que se reproduzcan en este), deberá aportar el diagrama correspondiente y señalar los cambios para conocimiento de esta Superintendencia.----------

QUINTO: ORDENAR al operador Liberty lo siguiente:----------

a) Presentar un Plan de Mejoras con las acciones que tomarán para garantizar que, en su centro de atención de llamadas, en todos los escenarios donde atienda un *"Agente Humano"*, se cumpla con un tiempo de respuesta menor a 20 segundos para el 35 % de los casos de conformidad con el artículo 31 del RPCS y la resolución RCS-152-2017. El Plan de Mejoras deberá presentarse a la SUTEL en un plazo máximo de 10 días hábiles contabilizados a partir de la notificación del acuerdo correspondiente del Consejo. ----------

b) Solicitar que la implementación del Plan de Mejoras inicie más tardar en diciembre de 2025 y que su ejecución no se extienda por más de tres meses, debiendo concluir a más tardar el 28 de febrero de 2026. A partir de marzo de 2026, la SUTEL podrá llevar a cabo nuevas evaluaciones para verificar los resultados obtenidos con la aplicación de dicho plan. ----------

c) Realizar un proceso de evaluación del centro de telegestión con al menos 48 llamadas de pruebas durante cada mes por un plazo de tres meses consecutivos contados a partir de la implementación del Plan de Mejoras. Para la ejecución de dichas evaluaciones durante dicho periodo debe cumplir con lo siguiente: ----------

i. Aplicar la metodología de medición aplicable al indicador "Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas (IC-6)" establecida en la resolución RCS-019-2018 "Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios".----------

ii. Iniciar las evaluaciones en el mes de diciembre de 2025. ----------

iii. Completar el siguiente registro durante cada mes por un plazo de tres meses: ----------

Tabla 6. Registro de llamadas para el análisis de cumplimiento del indicador IC-6

Número de escenario de prueba[20]	Número de atención gratuita	Cantidad de llamadas realizadas	Cantidad de llamadas atendidas por Agente Humano	Cantidad de llamadas atendidas en menos de 2 minutos	Cantidad de llamadas atendidas en menos de 20 segundos	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 segundos	Porcentaje de cumplimiento IC-6

iv. Los resultados de dichas evaluaciones deben ser remitidos a la SUTEL de acuerdo con el siguiente cronograma: ----------

[20] Si el esquema de las opciones de menú IVR se mantiene conforme a lo mostrado en el apéndice 1, deberá hacer referencia al número de escenario de prueba asignado por la SUTEL. En caso de modificar el esquema como parte del Plan de Mejoras, el operador podrá asignar un código de escenario nuevo.

Tabla 7. Cronograma para entrega de resultados de evaluaciones

Mes evaluado	Fecha de entrega
Diciembre 2025	5 de enero de 2026
Enero 2026	5 de febrero de 2026
Febrero 2026	5 de marzo de 2026

v. Si como parte del Plan de Mejoras el operador modifica el esquema de las opciones de menú IVR (incluyendo audios que se reproduzcan en este), deberá aportar el diagrama correspondiente y señalar los cambios para conocimiento de esta Superintendencia. ----------

SEXTO: INSTRUIR a la Dirección General de Calidad para que realice el seguimiento a instrucciones aquí giradas.----------

SETIMO: TRASLADAR el informe al Registro Nacional de Telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 80, inciso h) de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.----------

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 numeral 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

6.8 Propuesta de nuevo manual de radioaficionados.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo la propuesta de nuevo Manual de Radioaficionados. ----------

Sobre el particular se conoce el oficio 08935-SUTEL-DGC-2025, de fecha 19 de setiembre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone el tema. ----------

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

"***Esteban González:*** *El punto 6.8, es la propuesta del nuevo Manual de los Radioaficionados.----------*

Este ya lo habíamos sometido a valoración del Consejo, un borrador o una propuesta de un nuevo Manual de los Radioaficionados, que el mismo fue sometido a consulta pública a través de La Gaceta y de las observaciones que se recibieron, se atendieron, se hicieron los ajustes que correspondían al manual y ahora se está proponiendo la versión definitiva de este Manual de radioaficionados.----------

Entonces en el informe se ponen los antecedentes, actualmente se hace referencia al manual que se tiene, que es del 2012. El procedimiento se había actualizado en el 2017 y se hace también referencia de que se publicó el manual y de quiénes fueron los que participaron.----------

En esta tabla se pone la fecha, está Edgar Carranza Solano, Waldyn Murillo Pérez, Luis Fernando Arauz Flores y Hugo Antonio Soto Vargas, que es de Radio Club. Si bien Radio Club presentó prórroga, no presentó como tal a nombre de Radio Club observaciones, pero sí lo hizo este señor, que es de Radio Club, pareciera que él fue quien presentó las observaciones que recibieron a lo interno de este radio.----------

Se presenta una tabla con las observaciones recibidas, varias de ellas, pues no hacen observaciones de forma o de fondo sobre lo desarrollado en la propuesta, sino que corresponden a otros temas, por ejemplo, este se refería más a que se debería controlar

mejor la venta de equipos de radioaficionados; nosotros a nivel de Espectro y en casi todas las solicitudes, siempre pedimos las características técnicas de los equipos que la gente va a operar y eso no excluye a los radioaficionados, entonces cuando hacen una solicitud, tienen que presentar la solicitud del equipo, decir qué equipo es, qué marca y qué características tiene, pero él dice que no hay un seguimiento posterior de si esa persona va y le vende ese equipo a otra persona y si hay un cambio de equipos, hace ahí una analogía del control de armas que se lleva, el que realmente no procede a lo que es el manual de los radioaficionados ni a esta etapa en la que nos encontramos, ni algo que pueda llevar la SUTEL. ----------

También hacen referencia de que hay personas experimentadas, no experimentadas, personas que no son técnicos y reparan equipos o saben hacer ese tipo de cosas, pero igual nuevamente no se está refiriendo a un tema propio del manual. ----------

El contenido del Manual de Radioaficionados también habla de la experiencia, que se debería contemplar la experiencia para cambiar de una categoría a otra, pero eso no es un tema del Manual de Radioaficionados y sino más del Reglamento de Radioaficionados que no lo hacemos nosotros.----------

Similar Waldyn Murillo Pérez, hace una serie de observaciones diciendo que es muy extenso, eso no es un tema de fondo que se deba quitar. Luego de que hay contenido muy técnico, igual se le hace ver que se ha considerado temas similares que se manejan en otras latitudes y que se consideran necesarias para ser un radioaficionado. ----------

Hace una referencia a la ARRL (The American Radios Relay League) que es la referencia que utilizamos para hacer el Manual de Radioaficionados; aquí nada más se responde diciendo de que si bien se toma como referencia este material, no se está adaptando todo lo que considera el material de la ARRL, sino que son los temas únicamente que aplican a lo que es la parte técnica de ser un radioaficionado y no todo como tal, de hecho ellos

tienen 3 manuales que no se está reconsiderando todo el contenido completo de los 3 manuales.----------

El señor Luis Fernando Arauz Flores solicita que se incluya un tema de un control del libro de guardia que le llaman ellos, que sea electrónico, entonces se acepta la recomendación y se incluye el texto en el Manual de Radioaficionados, siguiendo la recomendación de él, para que exista un manual de guardia.----------

Hace una recomendación de cambiar una imagen del código color de la resistencia, sin embargo, consideramos que la que ya se publicó en el manual es suficiente y tiene el código de colores de las resistencias eléctricas.----------

El señor Hugo Antonio Soto Vargas, que es de Radio Club, hace una serie de observaciones que sí hay interpretaciones correctas, de que se puso Amado Céspedes y era Armando, entonces se hace la corrección; igual con unos temas del sistema métrico que se utiliza, entonces se corrige también para que sea el sistema métrico decimal. ----

Hace una interpretación de un título, también se corrige para que sea más claro, conforme a lo que él expresa; hace una recomendación de un ajuste de una tabla, también se acoge esa recomendación, bueno, son 2 tablas realmente que igual recomienda hacer unos ajustes y no hay ningún problema en hacerlo. ----------

Hace una interpretación de la capa inferior de la ionosfera, que es un tema técnico que se pone se corrige para señalar, según la fuente que encontramos de la NASA, para señalar adecuadamente los kilómetros de distancia donde se encuentra esa dicha capa, que es de 50 y 90 km.----------

Hace unos temas de antenas, bueno más que todo el tema de nomenclatura, que él prefiere que nosotros le poníamos antenas de bucle, que realmente es un tema más en español, pero en la práctica los radioaficionados utilizan antenas Loops, que es el término en inglés, entonces siendo esa la práctica, pues se acoge a la recomendación. ----------

Luego, bueno, esto realmente se había tomado del manual actual de los radioaficionados, donde se decía que el primero fue Armando Céspedes Marín, pero ellos ahí tienen de que ese no fue el primero, que hubo otra persona, pues entonces al final para no entrar en discrepancia y de quién fue el primer aficionado y quién fue el primero que transmitió, se pone a nivel general que ha habido diversos ciudadanos costarricenses que se dieron a la tarea de realizar los primeros avances para impulsar y ahí se nombran algunas de las personas que fueron los primeros a nivel de historia en estar en eso. ----------

Solicita una aclaración en una fórmula en la que se pone, se acoge para que sea más clara y se ajusta a la fórmula, esto son en 2 diferentes fórmulas, entonces se procede a ajustarlo. Luego menciona un error en el término de SHF, cuando era UHF entonces, se procede a corregirlo. ----------

Esas son todas las observaciones que se recibieron y las que procedían acogerlas, se hace ahí un desarrollo sobre las competencias de la SUTEL para remitir este Manual de los Radioaficionados. ----------

Al final se recomienda dar por recibido y acoger la presente propuesta de atención a los comentarios recibidos al Manual de Radioaficionados. ----------

Aprobar la atención de los comentarios recibidos durante la consulta pública del citado borrador del Manual de Radioaficionados. ----------

Aprobar la propuesta de versión actualizada del Manual de los Radioaficionados de Costa Rica y solicitar a la Unidad de Comunicación que proceda con la publicación del Manual Radioaficionados de Costa Rica, actualizado en el sitio web de SUTEL.----------

Que se remita copia de este oficio a las personas que participaron en la consulta pública y disponer que esta actualización de Manual de Radioaficionados se regirá o va a entrar a partir de lo que se disponga de la publicación de un nuevo procedimiento y mecanismos

para la realización del examen teórico para obtener licencia para el servicio de los radioaficionados.----------

Remitir el presente informe al MICITT y a los participantes de consulta pública. ----------

Esa sería la propuesta del nuevo Manual de Radioaficionados. ----------

Federico Chacón: *De acuerdo, yo no tengo consultas. ¿Doña Ana y don Carlos, sobre el manual? De acuerdo, lo aprobamos en firme para poder proceder con el mismo. Muchas gracias, don Esteban. ----------*

Carlos Watson: *Perdón, yo no veo la cámara suya, don Federico, no sé si soy yo.--------*

Federico Chacón: *Disculpe, era yo el que lo tenía apagada, nada más confirmar el voto de los tres Miembros en el punto anterior.----------*

Mariana Brenes: *¿En firme don Federico?----------*

Federico Chacón: *En firme, correcto. Esteban, ahora sí, seguimos adelante".----------*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 08935-SUTEL-DGC-2025, de fecha 19 de setiembre del 2025 y la explicación brindada por el señor González Guillén, 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 033-056-2025

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: Dar por recibido y acoger en todos sus extremos el oficio 08935-SUTEL-DGC-2025 del 19 de setiembre de 2025, según lo dispuesto en el acuerdo 040-043-2025, de la

sesión ordinaria 043-2025, celebrada en fecha 7 de agosto del 2025, como respuesta a los comentarios recibidos en la consulta pública realizada sobre el borrador del Manual de Radioaficionados.----------

SEGUNDO: Aprobar la respuesta a los comentarios recibidos durante la consulta pública del borrador del Manual de Radioaficionados, según el detalle plasmado en la "*Tabla 2. Detalle de comentarios y propuestas de respuesta general"* del oficio 08935-SUTEL-DGC-2025. ----------

TERCERO: Aprobar la propuesta de versión final actualizada del Manual de Radioaficionados de Costa Rica, adjunta al informe emitido mediante el oficio 08935-SUTEL-DGC-2025.----------

CUARTO: Solicitar a la Unidad de Comunicación que proceda con la publicación de la versión final del Manual de Radioaficionados de Costa Rica actualizado en el sitio Web de la SUTEL.----------

QUINTO: Disponer que la actualización del Manual de Radioaficionados de Costa Rica regirá a partir de lo que se disponga en la publicación del nuevo *"PROCEDIMIENTO Y MECANISMOS PARA LA REALIZACIÓN DEL EXAMEN TEÓRICO PARA OBTENER LICENCIA PARA EL SERVICIO DE RADIOAFICIONADOS". ----------*

SEXTO: Aprobar la remisión del oficio 08935-SUTEL-DGC-2025, en conjunto con el presente acuerdo, al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y a los participantes del proceso de consulta pública, para lo correspondiente. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

6.9 Propuesta de nuevo procedimiento de radioaficionados.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo la propuesta del nuevo Procedimiento de Radioaficionados.----------

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

Sobre el particular, se conoce el oficio 09199-SUTEL-DGC-2025, de fecha 26 de setiembre del 2025, conforme el cual la Dirección General de Calidad expone el tema. ----------

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

"***Esteban González:*** *El punto 6.9 es la propuesta de un nuevo procedimiento que va en línea con el tema que acabamos de ver, para la aplicación de los exámenes de los manuales de los radioaficionados.*----------

Aquí realmente se hace una propuesta de un procedimiento que realmente es muy similar al que tenemos a hoy, se desarrollan los antecedentes, se hace el fundamento jurídico de por qué podemos hacer este procedimiento, porqué se debe realizar y se propone el nuevo procedimiento para aplicar los exámenes teóricos, para obtener licencia para servicio de radioaficionado. ----------

Se va a seguir igual manteniéndolo en la plataforma web, también está la opción de que lo puedan hacer de forma presencial, todo esto se mantiene realmente igual, lo que es la convocatoria y la fecha, el plazo que tienen ellos para aplicar el examen, que es de 60 minutos, que pueda extenderse hasta 120 minutos y lo que cambia es el material evaluado, entonces en el material evaluado ya incluye el nuevo manual que se acaba de aprobar, se especifica que la nota debe ser igual o superior a 70 y se actualiza el temario de cada una de las categorías, Novicio, Intermedio y Superior, ahora ya ajustado al nuevo Manual de Radioaficionados que acabamos de ver.----------

Sobre el plazo de entrada en vigor de este procedimiento, se establece que un plazo de 3 meses para la aplicación del nuevo procedimiento, en conjunto con el nuevo Manual de los Radioaficionados, contabilizados a partir de la publicación en el Diario Oficial La Gaceta, lo anterior con el fin de brindar un periodo de adaptación para el nuevo manual y sus contenidos. ----------

Entonces se está proponiendo un plazo de 3 meses a partir de que salga publicado en La Gaceta, de manera que los que ya estaban en trámite o los que quieran correr, digamos para hacerlo con el manual viejo, tengan ese plazo para sacar su licencia o cambiar la categoría de radioaficionados. ----------

Las recomendaciones son dar por recibido y acoger el presente oficio, donde la Dirección General de Calidad somete a valoración la propuesta de resolución para un nuevo procedimiento.----------

Aprobar el respectivo proceso de consulta pública, la propuesta de resolución del procedimiento y mecanismo para la realización del examen teórico para obtener licencia para el servicio de los aficionados. ----------

Someter a consulta pública a todos los interesados en acatamiento de lo establecido en el 361 de la Ley General de Administración Pública. ----------

La propuesta de resolución debe considerar que las observaciones sobre dicha propuesta se deben indicar el nombre completo y medio para recibir notificaciones de quien interpone, así mismo que estas se recibirán dentro de los 10 días hábiles siguientes a la publicación en el aviso en el diario oficial La Gaceta. ----------

Solicitar a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia que gestione la publicación en el Diario de La Gaceta, instruir a la Dirección General de Calidad para que dé una vez realizado el proceso de consulta pública presente el Consejo, de esta Superintendencia, el análisis de las posiciones recibidas durante dicho proceso.----------

Federico Chacón: *¿De acuerdo doña Ana, don Carlos? Lo sometemos a votación y también 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 09199-SUTEL-DGC-2025 de fecha 26 de setiembre del 2025 y la explicación brindada por el señor González Guillén, 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 034-056-2025

CONSULTA PÚBLICA

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 59, 60 incisos a), c), f) y g) y con el artículo 73 incisos d), e), j) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, así como con los artículos 6, 7 y 8 del Reglamento General para la regulación de los trámites del servicio de radioaficionados y afines, de conformidad con el artículo 361 de la Ley 6227, Ley General de la Administración Pública, se aprueba someter a consulta pública y se concede a todos los interesados un plazo de 10 días hábiles a partir de la publicación de la presente propuesta, para que se exponga por escrito ante esta Superintendencia su parecer en torno a lo siguiente:----------

"PROCEDIMIENTO Y MECANISMOS PARA LA REALIZACIÓN DEL EXAMEN TEÓRICO PARA OBTENER LICENCIA PARA EL SERVICIO DE RADIOAFICIONADOS"

EXPEDIENTE: GCO-ERC-MDR-01212-2025

RESULTANDO:

I. Que mediante el acuerdo 012-047-2012 de la sesión ordinaria 047-2012 celebrada en fecha 8 de agosto del 2012, el Consejo de la SUTEL dio por recibido y aprobó el oficio 03136-SUTEL-DGC-2012 de fecha 3 de agosto del 2012 donde se presenta el *"Manual del Radioaficionado"*. ----------

II. Que mediante Alcance 246 del diario oficial La Gaceta 194 del 13 de octubre del año 2017, el Poder Ejecutivo publicó el Decreto 40639-MICITT *"Reglamento General para la regulación de los trámites del servicio de radioaficionados y afines"*.----------

III. Que mediante acuerdo 030-080-2017 de la sesión 080-2017 del 10 de noviembre del 2017 del Consejo de la SUTEL acogió el informe remitido por la Dirección General de Calidad, y dispuso actualizar el Manual del Radioaficionado de Costa Rica, realizando los ajustes respectivos en concordancia con lo dispuesto en el Decreto 40639-MICITT. ----------

IV. Que mediante Resolución RCS-315-2017 del 10 de noviembre del 2017 el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, estableció el procedimiento *"PROCEDIMIENTO Y MECANISMOS PARA LA REALIZACIÓN DEL EXAMEN TEÓRICO PARA OBTENER LICENCIA PARA EL SERVICIO DE RADIOAFICIONADOS".* ----------

V. Que el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias ha sufrido múltiples modificaciones posteriores a la última actualización del Manual de Radioaficionados, siendo la última el 5 de diciembre del 2024. ----------

VI. Que mediante informe 09199-SUTEL-DGC-2025 del 26 de setiembre de 2025, la Dirección General de Calidad presentó la propuesta de *"PROCEDIMIENTO Y MECANISMOS PARA LA REALIZACIÓN DEL EXAMEN TEÓRICO PARA OBTENER LICENCIA PARA EL SERVICIO DE RADIOAFICIONADOS",* para ser sometida a consulta pública. ----------

CONSIDERANDO:

I. Que el artículo 59 de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, dispone las principales potestades y facultades que corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones, tales como, *"regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones (…)"*. Es decir, a la SUTEL no le corresponde únicamente aplicar el ordenamiento sectorial, sino que, además, se le confieren una serie de potestades y facultades que se instituyen en

verdaderas obligaciones y deberes regulatorios, orientados al cumplimiento de los objetivos legales y reglamentarios que se le confieren a este órgano desconcentrado.

II. Que el artículo 60 de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, establece que son obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones, entre otras, las siguientes: *"a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las telecomunicaciones, la Ley General de Telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables. (…) f) Asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones. g) Controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales y los recursos de numeración, conforme a los planes respectivos. (…)".* ----------

III. Que según las definiciones contenidas en el artículo 9 de la Ley General de Telecomunicaciones dispone lo siguiente sobre los usos del espectro: *"(...)* ***b) Uso no comercial****. Consiste en la utilización de bandas de frecuencias para operaciones de carácter temporal, experimental, científico, servicios de radiocomunicación privada, banda ciudadana, de radioaficionados o redes de telemetría de instituciones públicas."* ----------

IV. Que el inciso d) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos señala que le corresponde al Consejo de la SUTEL el *"(…) realizar el procedimiento y rendir los dictámenes técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones*

y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique." ----------

V. Que el artículo 2 inciso g) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, establece como objetivo de esa Ley, asegurar la eficiente y efectiva asignación, uso, explotación, administración y control del espectro radioeléctrico y demás recursos escasos. ----------

VI. Que el Reglamento General para la regulación de los trámites del servicio de radioaficionados y afines, Decreto Ejecutivo 40639-MICITT (Reglamento de radioaficionados), define en su artículo 1 que el objeto de este es el siguiente: *"El objeto del presente Reglamento consiste en regular el servicio de radioaficionado y la operación de la banda ciudadana, así como el procedimiento para el otorgamiento de la respectiva licencia y el permiso de. uso del espectro radioeléctrico, de acuerdo con lo regulado en los artículos 9 inciso b) y 26 de la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones."* ----------

VII. Que adicionalmente, el artículo 7 del Reglamento de Radioaficionados citado dispone que, para optar por las diferentes categorías de radioaficionado, resulta necesario pasar un examen teórico con el fin de evaluar los conceptos básicos del servicio de radioaficionado, siendo que el material evaluado será contenido en el Manual de Radioaficionados de Costa Rica. ----------

VIII. Que el artículo 8 de del Reglamento de Radioaficionados señala en lo que interesa que: "Como punto adicional, el artículo 8 del Reglamento de Radioaficionados citado dispone que: *"La SUTEL realizará los exámenes mediante los mecanismos que previamente defina respetando en todo momento el Principio de Publicidad establecido en el artículo 4 de la Ley 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos. Para su realización podrá establecer mecanismos tecnológicos que faciliten el acceso y ejecución de la prueba,*

siempre y cuando garantice la posibilidad a aquellas personas que no cuenten con los medios o las capacidades necesarias para acceder a dichos mecanismos. -------

IX. Que corresponde a la SUTEL definir los mecanismos mediante los cuales se llevará a cabo el examen teórico a aquellos sujetos que deseen obtener una licencia de radioaficionado en alguna de sus categorías, garantizando que se respete el principio de publicidad.----------

X. Que en virtud de que actualmente se encuentra en trámite un proceso de reforma integral del Manual de Radioaficionados de Costa Rica, resulta necesario revisar y adaptar el procedimiento vigente para la aplicación del examen correspondiente, a fin de asegurar su congruencia con los contenidos técnicos y operativos por evaluar, así como los mecanismos idóneos para realizarlo, en atención a lo señalado en el artículo 8 del Reglamento de Radioaficionados previamente citado. ----------

XI. Que el numeral 361 de la Ley General de la Administración Pública, establece sobre el proceso de consulta: *"1. Se concederá audiencia a las entidades descentralizadas sobre los proyectos de disposiciones generales que puedan afectarlas. 2. Se concederá a las entidades representativas de intereses de carácter general o corporativo afectados por la disposición la oportunidad de exponer su parecer, dentro del plazo de diez días, salvo cuando se opongan a ello razones de interés público o de urgencia debidamente consignadas en el anteproyecto.3. Cuando, a juicio del Poder Ejecutivo o del Ministerio, la naturaleza de la disposición lo aconseje, el anteproyecto será sometido a la información pública, durante el plazo que en cada caso se señale".*----------

XII. Que de conformidad con los Resultandos y Considerandos que anteceden, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones:----------

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

POR TANTO,

1. **DAR** por recibido y acoger el oficio 09199-SUTEL-DGC-2025 de fecha 26 de setiembre de 2025 donde la Dirección General de Calidad somete a valoración del Consejo de la SUTEL la propuesta de resolución del *"PROCEDIMIENTO Y MECANISMOS PARA LA REALIZACIÓN DEL EXAMEN TEÓRICO PARA OBTENER LICENCIA PARA EL SERVICIO DE RADIOAFICIONADOS"* para que sea sometida a consulta pública. ----------

2. **APROBAR** para el respectivo proceso de consulta pública, la propuesta de resolución del *"PROCEDIMIENTO Y MECANISMOS PARA LA REALIZACIÓN DEL EXAMEN TEÓRICO PARA OBTENER LICENCIA PARA EL SERVICIO DE RADIOAFICIONADOS",* la cual establece lo siguiente:----------

"(…)

A. Mecanismos para la realización del examen teórico para obtener una licencia para el servicio de radioaficionados

Se disponen dos mecanismos para la realización del examen teórico: ----------

1) Plataforma WEB*: Los interesados podrán realizar este examen desde los lugares de su conveniencia, accediendo a la plataforma WEB dispuesta por la SUTEL. Cabe señalar que dicha plataforma permite la presentación de la prueba e inmediatamente muestra el resultado de la evaluación del examen. Sumado a lo anterior, en la plataforma WEB se instruye a las personas sobre el uso de la misma, para la realización de la prueba. ----------*

2) Presencial: *a solicitud del interesado, en caso de que no cuente con acceso a Internet para acceder a la plataforma Web o es una persona con algún tipo de discapacidad que requiera apoyo de SUTEL para la realización del examen, se podrá realizar de manera presencial en las instalaciones de la SUTEL, ubicadas*

en Guachipelín de Escazú, 200 metros norte de Construplaza, San José, Costa Rica. Asimismo, una vez presentada la prueba, será revisada por el funcionario de SUTEL encargado, con el fin de brindar el resultado de manera inmediata. --

B. Detalles sobre el examen teórico para obtener una licencia para el servicio de radioaficionados

Específicamente sobre el examen teórico, debe indicarse lo siguiente: ----------

i. ***Convocatoria y fecha**: la convocatoria para establecer la fecha de realización del examen teórico se coordinará individualmente con los aspirantes vía telefónica o por medio de correo electrónico. Asimismo, a través del correo electrónico se envía una confirmación de la fecha acordada y para el caso de la realización del examen vía plataforma WEB, se remitirá un enlace de acceso a la plataforma. ----------*

ii. ***Duración:** el tiempo asignado para completar el examen teórico es de sesenta (60) minutos, pudiendo extenderse hasta ciento veinte (120) minutos en casos de personas con discapacidad u otros casos debidamente justificados por el interesado en su solicitud. ----------*

iii. ***Material evaluado:** se evaluará la última versión del Manual del Radioaficionado de Costa Rica[21] publicada por SUTEL en el sitio WEB www.SUTEL.go.cr. Importa resaltar, que en dicho Manual se hace referencia a otras normas aplicables a la operación de este servicio, como la Ley 8642, el Reglamento general para la regulación de los trámites del servicio de radioaficionados y afines, Decreto 40639-MICITT, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo 34765-MINAE, el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, Decreto Ejecutivo 44789-MICITT y la Ley Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley 8660. ----------*

[21] http://SUTEL.go.cr/pagina/radio-aficionados-y-banda-ciudadana

iv. ***Nota****: el examen se aprueba con una nota igual o superior al 70%. ----------*

v. ***Temario****: de seguido se detalla el temario del examen teórico: ----------*

Tabla 1. Temario de evaluación para el examen teórico para obtener licencia de radioaficionados

Capítulo	Título	Novicio	Intermedio	Superior
		Secciones por evaluar		
1	Introducción	Todas		
2	Fundamentos de Radio y Señales	Todas		
3	Procedimientos y prácticas operativas	Todas		
4	Electricidad, componentes y circuitos	4.1 a 4.5	4.1 a 4.8	Todas
5	Propagación, antenas y alimentadores	5.1 a 5.2	Todas	
6	Equipos para radioaficionados	Todas		
7	Métodos de comunicación entre radioaficionados	Todas		
8	Seguridad de la estación	Todas		
Nota: La calificación mínima para aprobar cualquier examen es de 70				

Importa indicar que la SUTEL define las preguntas del examen teórico de manera aleatoria y automática mediante la plataforma WEB mencionada. Por tanto, si una persona realiza en varias ocasiones la prueba teórica para la misma categoría, será evaluada con preguntas diferentes respetando el temario detallado anteriormente.

C. Sobre el plazo de entrada en vigencia del nuevo procedimiento y la aplicación del examen.

Se establece un plazo de 3 meses para la aplicación del nuevo procedimiento en conjunto con el nuevo Manual de Radioaficionados de Costa Rica, contabilizados a partir de la publicación en el Diario Oficial La Gaceta, lo anterior con el fin de brindar un periodo de adaptación para el nuevo manual y sus contenidos."

3. **SOMETER** a consulta pública a todos los interesados, en acatamiento de lo establecido en el numeral 361 de la Ley General de la Administración Pública, la propuesta de actualización del Manual de Radioaficionados de Costa Rica. Se debe considerar que las observaciones sobre dicha propuesta, se debe indicar el nombre completo y medio para recibir notificaciones de quien la interpone, asimismo, que éstas se recibirán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la publicación de un aviso en el Diario oficial La Gaceta, en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, edificio Tapantí, 4to piso, en horario de 8:00 am a 4:00 pm, vía fax 2215-68821 o al correo electrónico gestiondocumental@SUTEL.go.cr. ----------

4. **SOLICITAR** a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia que gestione la publicación en el Diario oficial La Gaceta de la propuesta de resolución indicada de previo. ----------

5. **INSTRUIR** a la Dirección General de Calidad para que, una vez realizado el proceso de consulta pública, presente al Consejo de esta Superintendencia, el análisis de posiciones recibidas durante dicho proceso. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

PUBLIQUESE EN LA GACETA

6.10 Propuesta de dictamen técnico de permisos de uso de frecuencias (aeronáutico).

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo la propuesta de dictamen técnico de permisos de uso de frecuencias (aeronáutico). ----------

Sobre el particular, se conocen los siguientes dictámenes técnicos emitidos por la Dirección General de Calidad:----------

Oficio	Solicitante	Banda de frecuencias (MHz)	Expediente
09127-SUTEL-DGC-2025	SOUTHWEST AIRLINES CO	117,975 - 137	ER-01790-2018
09176-SUTEL-DGC-2025	SERVICIOS AEREOS NACIONALES SOCIEDAD ANONIMA	108 - 117,975 / 117,975 - 137 / 328,6 - 335,4	ER-02740-2022

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

"***Esteban González:*** *El punto que sigue es propuesta de dictamen técnico del servicio aeronáutico de la empresa Southwest Airlines.* ----------

Este es un permiso de uso de frecuencias, entonces se sigue el mismo procedimiento de todos los permisos de frecuencia, realmente no tiene nada diferente, es para el servicio móvil aeronáutico presentado por Southwest Airlines con cédula número 3-012687071.--

Se hace la misma estructura de todos los informes de este tipo, la concordancia del título que ya tenían, el cual se encuentra vencido, ellos cuentan con el aval de la Dirección General de Aviación Civil para ese tipo de permisos. El detalle del título habilitante y las especificaciones técnicas. La determinación de las áreas y los contornos obtenidos de donde van a operar la frecuencia, igual se presenta el mapa y con las manchas de cobertura, el anterior ya se encuentra vencido. ----------

Como recomendaciones, es dar por recibido y acoger esta propuesta, recomendar al Poder Ejecutivo que emita un título habilitante a nombre de Southwest Airlines a partir de los detalles de este informe.----------

Recomendar al Poder Ejecutivo realizar la notificación de extinción por vencimiento del plazo del título anterior. ----------

Solicitarle al Poder Ejecutivo que emita copia de la SUTEL del acto final que resuelve sobre la pretensión de este proceso y aprobar la remisión al Ministerio. ----------

Federico Chacón: *Lo sometemos a votación también. Y lo aprobamos en firme, muchas gracias".* ----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en la documentación conocida y la explicación brindada por el señor González Guillén, 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 035-056-2025

En relación con el oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-264-2025 del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-10885-2025, en el cual se requiere que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el dictamen técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de la empresa SOUTHWEST AIRLINES CO., con cédula jurídica 3-012-687071, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-01790-2018; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

A. Que en fecha 14 de agosto de 2025, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-264-2025, por el cual solicita el estudio técnico y la recomendación correspondiente para tramitar la gestión antes indicada. ----------

B. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su

órgano desconcentrado (RIOF), realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio número 09127-SUTEL-DGC-2025, de fecha 24 de septiembre de 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 que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones. ----------

III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes: ----------

- Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales. ---------
- Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales. ----------
- Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia. ----------
- Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos. ---------
- Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.----------
- Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro. ----------
- Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión.----------
- Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones. ----------
- Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras. ----------

IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar la gestión, este Consejo ha revisado y estudiado el informe técnico presentado mediante oficio 09127-SUTEL-DGC-2025 de la Dirección General de Calidad, el cual forma parte de la motivación de este acto, y en virtud de los artículos 136 y 335 de la Ley General de Administración Pública, debe ser incluido en el acto de comunicación.----------

V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo.----------

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 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: Acoger el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido mediante oficio 09127-SUTEL-DGC-2025, de fecha 24 de septiembre de 2025, con respecto a la solicitud de criterio técnico de la empresa Southwest Airlines CO., con cédula jurídica 3-012-687071.----------

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo en cuanto a la gestión del oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-264-2025, tramitada por el Ministerio de Ciencia, Innovación Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), lo que se indica en el oficio 09127-SUTEL-DGC-2025. Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo. ----------

TERCERO: Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente ER-01790-2018 de esta Superintendencia. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

ACUERDO 036-056-2025

En relación con el oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-276-2025 del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-11492-2025, en el cual se requiere que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el dictamen técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de la empresa Servicios Aéreos Nacionales Sociedad Anónima, con cédula jurídica 3-101-037930, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-02740-2022; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente:

RESULTANDO:

A. Que en fecha 27 de agosto de 2025, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio número MICITT-DCNT-DNPT-OF-276-2025, por el cual solicita el estudio técnico y la recomendación correspondiente para tramitar la gestión antes indicada. ----------

B. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio 09176-SUTEL-DGC-2025, de fecha 25 de setiembre de 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 que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones. ----------

III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes: ----------

- Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales. ---------
- Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales. ----------
- Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia. ----------
- Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos. ---------
- Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados. ----------
- Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro. ----------
- Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión. ----------
- Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones. ----------

- Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras. ----------

IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar la gestión, este Consejo ha revisado y estudiado el informe técnico presentado mediante oficio 09176-SUTEL-DGC-2025 de la Dirección General de Calidad, el cual forma parte de la motivación de este acto, y en virtud de los artículos 136 y 335 de la Ley General de Administración Pública, debe ser incluido en el acto de comunicación.----------

V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo. ----------

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 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: Acoger el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido mediante oficio 09176-SUTEL-DGC-2025, de fecha 25 de setiembre de 2025, con

respecto a la solicitud de criterio técnico de la empresa SERVICIOS AEREOS NACIONALES SOCIEDAD ANONIMA, con cédula jurídica 3-101-037930.----------

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo en cuanto a la gestión del oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-276-2025, tramitada por el Ministerio de Ciencia, Innovación Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), lo que se indica en el oficio 09176-SUTEL-DGC-2025. Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo. ----------

TERCERO: Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente ER-02740-2022 de esta Superintendencia. ----------

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

6.11 Propuesta de dictamen técnico de permisos de uso de frecuencias para radioaficionados).

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo la propuesta de dictamen técnico de permisos de uso de frecuencias (radioaficionados).------

Sobre el particular se conocen los siguientes informes emitidos por la Dirección General de Calidad:

Nombre	Oficio	Expediente
MARCO AURELIO SOTO SOTO	09125-SUTEL-DGC-2025	ER-01389-2025
LEONEL JIMÉNEZ RAMÍREZ	09146-SUTEL-DGC-2025	ER-01191-2021

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

"***Esteban González:*** *El punto 6.11 es una propuesta de dictamen técnico de permisos de uso de frecuencias de radioaficionados.* ----------

En este punto hay dos criterios, uno a nombre de Marco Aurelio Soto Soto y otro a nombre de Leonel Jiménez Ramírez, uno para categoría Novicio y categoría Superior, y se presentan mediante los oficios 09125-SUTEL-DGC-2025 y el 09146-SUTEL-DGC-2025, en ambos casos, la recomendación es otorgar uno para novicio y el otro para superior. -

Vamos a presentar uno de los 2, el de don Marco es un permiso que sigue el mismo procedimiento y estructura de todos los informes; se hace la parte de la concordancia, se hace un análisis sobre la licencia de los aficionados y los afines, el tipo de categoría, que para este caso específico es novicio, sobre licencia, el permiso se establece en un apartado del permiso de uso de frecuencias, se indica que su uso no comercial y que el permiso es por cinco años. ----------

Y las recomendaciones en ambos casos es dar por recibido y acoger la propuesta de dictamen técnico. ----------

Recomendar al Poder Ejecutivo la emisión de una licencia de los radioaficionados.--------

Recomendar el Poder Ejecutivo el otorgamiento de permiso y uso de frecuencias. ---------

Incluir dentro de las disposiciones del título, el permiso que deben operar de conformidad con el Plan Nacional de Televisión de Frecuencias. ----------

Solicitar al Poder Ejecutivo que remita copia del acto final que resuelva sobre estas 2 solicitudes.----------

Estos serían los dos casos de los aficionados.----------

Federico Chacón: *Lo sometemos a votación, de acuerdo, en firme también."*----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en la documentación conocida y la explicación brindada por el señor González

Guillén, 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 037-056-2025

Dar por recibidos los criterios técnicos y recomendaciones correspondientes a las siguientes solicitudes de permisos y licencias de radioaficionados: ----------

Nombre	Cédula	Expediente
MARCO AURELIO SOTO SOTO	1-0652-0739	ER-01389-2025
LEONEL JIMÉNEZ RAMÍREZ	1-0904-0415	ER-01191-2021

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

ACUERDO 038-056-2025

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: ----------

Nombre	Cédula	Expediente
MARCO AURELIO SOTO SOTO	1-0652-0739	ER-01389-2025
LEONEL JIMÉNEZ RAMÍREZ	1-0904-0415	ER-01191-2021

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

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	Indicativo	Dictamen Técnico	Expediente
MARCO AURELIO SOTO SOTO	1-0652-0739	TI2KYK	09125-SUTEL-DGC-2025	ER-01389-2025
LEONEL JIMÉNEZ RAMÍREZ	1-0904-0415	TI5LJR	09146-SUTEL-DGC-2025	ER-01191-2021

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 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 09125-SUTEL-DGC-2025 del 24 de setiembre de 2025 y 09146-SUTEL-DGC-2025 del 25 de setiembre de 2025 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, ----------

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO: Dar por recibido y acoger los siguientes informes técnicos de la Dirección General de Calidad: ----------

Nombre	Cédula	Indicativo	Categoría	Dictamen Técnico	Expediente
MARCO AURELIO SOTO SOTO	1-0652-0739	TI2KYK	Novicio	09125-SUTEL-DGC-2025	ER-01389-2025
LEONEL JIMÉNEZ RAMÍREZ	1-0904-0415	TI5LJR	Superior	09146-SUTEL-DGC-2025	ER-01191-2021

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

6.12 Propuesta de dictamen técnico de improcedencia de permisos de uso de frecuencias (marítimo).

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo la propuesta de dictamen técnico de permisos de uso de frecuencias (marítimo). ----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 09191-SUTEL-DGC-2025, de fecha 25 de setiembre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone al Consejo el tema. ----

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

"Esteban González: *Realmente esta es una recomendación de archivo y se da porque él ya había presentado un permiso de uso de frecuencias marítimo.* ----------

Está solicitud llegó a SUTEL el 28 de julio del 2025 y el 06 de agosto se le notificó que el permiso que había solicitado meses antes, igual había información de lo que él estaba pidiendo adicional que se le solicitó y no fue atendida. ----------

Sin embargo, aspectos o parte de los equipos con los que él quiere operar ya se incluyen en el acuerdo que se otorgó en ese plazo donde él hizo la solicitud y el acuerdo que se le otorgó 009-2025, entonces pues carece de interés continuar con el trámite, a pesar de que también se le hizo una solicitud y no fue atendida en el plazo establecido. ----------

Aquí básicamente lo que se recomienda al Poder Ejecutivo es la improcedencia técnica en la gestión planteada, dado que la misma carece de interés actual, a la luz de lo dispuesto en el acuerdo que se le otorgó a él, el 009-2025 y conforme a lo dispuesto en el acuerdo 029-055-2023 que acogió las recomendaciones del oficio 07512-SUTEL-DGC-2023. ----------

Solicitar al Poder Ejecutivo que emita copia a SUTEL del acto final que resuelva y aprobar la remisión al MICITT de este dictamen. ----------

Federico Chacón: *De acuerdo, lo sometemos a votación y lo aprobamos también 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 09191-SUTEL-DGC-2025, de fecha 25 de setiembre del 2025 y la explicación brindada por el señor González Guillén, 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 039-056-2025

En relación con el oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-220-2025, del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT), NI-10033-2025, en el cual se requiere que la Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante, SUTEL) remita al Poder Ejecutivo el dictamen técnico y recomendación correspondientes a la solicitud de la empresa Cazador Submarino Sociedad Anónima, con cédula jurídica 3-101-100727, que se tramita en esta Superintendencia bajo el número de expediente ER-03224-2012; el Consejo de esta Superintendencia, resuelve lo siguiente: ----------

RESULTANDO:

I. Que en fecha 28 de julio de 2025, el MICITT presentó a la SUTEL el oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-220-2025, por el cual solicita el estudio técnico y la recomendación correspondiente para tramitar la gestión antes indicada.----------

II. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con el Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), realizó el estudio técnico correspondiente incorporado en el oficio 09191-SUTEL-DGC-2025, de fecha 25 de setiembre de 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 que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones. ----------

III. Que de acuerdo con el citado reglamento (RIOF) le corresponde a la Dirección General de Calidad, entre otras funciones las siguientes: ----------

- Realizar la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas, la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales. ---------
- Realizar los estudios técnicos necesarios para determinar la factibilidad del otorgamiento de las concesiones de frecuencias para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, de conformidad con el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y las políticas sectoriales. ----------

- Realizar los estudios técnicos para el otorgamiento, adecuación y renovación de permisos relacionados con el uso de bandas de frecuencias que se clasifican como no comerciales, oficiales, seguridad, socorro y emergencia. ----------
- Realizar las tareas operativas requeridas para el control y comprobación del uso eficiente del espectro radioeléctrico, conforme a los planes respectivos, incluyendo recomendar al Consejo las acciones y medidas a tomar a efectos de garantizar la debida administración y control de estos recursos escasos. ---------
- Realizar las evaluaciones para recomendar el otorgamiento y renovación de las licencias para radioaficionados.----------
- Realizar los estudios técnicos proactivos o requeridos para el planeamiento del uso de las bandas del espectro. - ----------
- Auditar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de concesión. ----------
- Informar al poder ejecutivo sobre desacatos por parte de los concesionarios para el establecimiento de sanciones. ----------
- Realizar la coordinación internacional para el uso armonizado del espectro radioeléctrico en las fronteras. ----------

IV. Que, para el análisis y estudios correspondientes a efectos de tramitar la gestión, este Consejo ha revisado y estudiado el informe técnico presentado mediante oficio 09191-SUTEL-DGC-2025 de la Dirección General de Calidad, el cual forma parte de la motivación de este acto, y en virtud de los artículos 136 y 335 de la Ley General de Administración Pública, debe ser incluido en el acto de comunicación.----------

V. Que este Consejo habiendo analizado el referido informe elaborado por el equipo de la Dirección General de Calidad, estima conveniente acoger el mismo, y en consecuencia realizar las recomendaciones al Poder Ejecutivo que a continuación

se indican y que se amplían en el informe técnico discutido y que forma parte integral de este acto administrativo. ----------

POR TANTO,

De acuerdo con las anteriores consideraciones de hecho y derecho y la justificación correspondiente y con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 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: Acoger el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido mediante oficio 09191-SUTEL-DGC-2025, de fecha 25 de setiembre de 2025, con respecto a la solicitud de criterio técnico de la empresa CAZADOR SUBMARINO SOCIEDAD ANÓNIMA con cédula jurídica número 3-101-100727. ----------

SEGUNDO: Recomendar al Poder Ejecutivo en cuanto a la gestión del oficio MICITT-DCNT-DNPT-OF-220-2025, tramitada por el Ministerio de Ciencia, Innovación Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), lo que se indica en el oficio 09191-SUTEL-DGC-2025. Considérese para efectos de análisis y la tramitación de la presente gestión, la totalidad del estudio en dicho oficio, el cual se incorpora como parte de la motivación del presente acuerdo. ----------

TERCERO: Notifíquese al Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones y remítase copia al expediente ER-03224-2012 de esta Superintendencia. ----------

02 de octubre del 2025
SESIÓN ORDINARIA 056-2025

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

6.13 Propuesta de dictamen técnico para la recuperación de canal en la UNED.

Para continuar con el orden del día, la Presidencia hace del conocimiento del Consejo la propuesta de dictamen técnico para la recuperación canal en la Universidad Estatal a Distancia (UNED). ----------

Sobre el particular, se conoce el oficio 08876-SUTEL-DGC-2025, de fecha 16 de setiembre del 2025, mediante el cual la Dirección General de Calidad expone el tema al Consejo.

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

"Esteban González: El último punto el 6.13, es una propuesta *de dictamen técnico para la recuperación del canal de televisión de la UNED.* ----------

Este criterio se atiende a raíz de una solicitud del MICITT presentada el 28 de agosto del presente año, en la cual solicita que se hagan mediciones para determinar si la UNED está utilizando o no, el canal que se le otorgó. ----------

Entonces se hace la parte del estudio registral. La UNED cuenta con un título que se le otorgó el 15 de junio del 2023, es el 042-2023-TEL-MICITT, para el servicio de radiodifusión de televisión de acceso libre. ----------

Este canal se le había otorgado a UNED porque existe una ley donde establece que cuando haya recursos disponibles, se le debe dar a la UNED un canal y establece ciertas condiciones, que es una condición especial y que es por un período de 30 años. Sin embargo, en el mismo artículo de la ley, que somete a la Ley de Radio y de la Ley General de Telecomunicaciones, establece que eso no los exime a ellos del cumplimiento de las obligaciones. ----------

En el mismo título que se le otorga a la UNED, se le otorga un plazo de un año para dar inicio con la operación del servicio. ----------

Actualmente, se hace un apartado de la ocupación del canal 21, que es el canal que se le había otorgado o se le otorgó a la UNED, son mediciones históricas, que tenemos desde el 27 de enero a la fecha del informe, con 184 sitios medidos y en ninguno de ellos se logra observar que ellos o que la frecuencia que se le otorgó a ellos tenga alguna utilización. ----------

Se hace un análisis para determinar la eventual extensión del acuerdo de la UNED y en vista del no uso y de la aplicación del artículo 22 y que la misma ley donde se le da a ellos la facultad de que se les otorga, se establece que deben cumplir las obligaciones, se considera que se debe recomendar al MICITT que aplique el artículo 22 para que recupere el Espectro. ----------

Como conclusiones, la UNED no cumplió las obligaciones derivadas de la Ley 8684 y el Acuerdo Ejecutivo 042-2023, ni con los requisitos técnicos y legales para la operación del Canal 21.----------

A pesar de contar con una concesión especial otorgada por la citada ley, la ausencia de señales en las mediciones posteriores al vencimiento del plazo para su puesta en operación, el 23 de junio del 2024, evidencian un incumplimiento grave en las condiciones del título habilitante; dicho incumplimiento constituye una causa de extinción del título habilitante conforme el artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones; la no operación del canal 21 priva a la población costarricense el acceso al contenido educativo cultural afectando el principio de universalidad y el derecho de acceso libre a los servicios de radiodifusión televisiva. ----------

La recomendación es dar por recibido y acoger la presente propuesta de dictamen técnico para dar respuesta a la solicitud realizada por el MICITT, mediante el oficio MICITT-DVT-OF-1034-2025. ----------

Reiterar al Ministerio de Ciencia y Tecnología la recomendación de disponer las frecuencias otorgadas mediante este acuerdo por medio de un procedimiento correspondiente, sin lugar a indemnización en contra de la UNED, en aplicación del artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones. ----------

Finalmente, para la remisión al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.

Federico Chacón: *Muy bien. ¿Doña Mariana, doña Ana, don Carlos, alguna pregunta con este tema? No. Entonces, lo sometemos a votación y en firme para remitir el informe al MICITT. En firme los 3 votos, muchas gracias.*

Con esto concluimos la sesión".----------

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el contenido del oficio 08876-SUTEL-DGC-2025 de fecha 16 de setiembre del 2025 y la explicación brindada por el señor González Guillén, 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 040-056-2025

RESULTANDO:

A. Que por medio de la Ley 8684 publicada en La Gaceta 238 del 9 de diciembre del 2008 denominada *"Ley para hacer efectiva la Educación Estatal a Distancia por medios de Comunicación Televisiva y Radiofónica"* se otorgó una concesión especial a la Universidad Estatal a Distancia por un periodo de 30 años renovable por

periodos iguales sobre una frecuencia en la banda FM y una frecuencia en las bandas UHF o VHF. ----------

B. Que mediante el Acuerdo Ejecutivo 042-2023-TEL-MICITT de fecha 15 de junio de 2023 le fue otorgada una concesión de radiodifusión a la Universidad Estatal a Distancia (en adelante UNED) las frecuencias 512 a 518 MHz (Canal 21) para el servicio de radiodifusión televisiva. ----------

C. Que mediante el oficio MICITT-DVT-OF-1034-2025 recibido el 28 de agosto del presente año (referencia NI-11563-2025), el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (en adelante MICITT) solicitó a esta Superintendencia proceder con las diligencias correspondientes para emitir dictamen técnico por parte de la SUTEL, por el no uso de las frecuencias otorgadas mediante el Acuerdo Ejecutivo 042-2023-TEL-MICITT de fecha 15 de junio de 2023.----------

D. Que la Dirección General de Calidad, de conformidad con la solicitud del MICITT, realizó el estudio técnico correspondiente, el cual se encuentra incorporado en el oficio número 08876-SUTEL-DGC-2025 de fecha 16 de setiembre de 2025. ----------

CONSIDERANDO:

I. Que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene competencia para rendir dictámenes técnicos y recomendaciones ante el Poder Ejecutivo, de conformidad con los artículos 59, 60, 73 y 75 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 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 los procedimientos y rendir los dictámenes

técnicos al Poder Ejecutivo, para el otorgamiento, la cesión, la prórroga, la caducidad y la extinción de las concesiones y los permisos que se requieran para la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones, así como cualquier otro que la ley indique. Asimismo, el Consejo tiene asignado como funciones las de administrar y controlar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de interferencias perjudiciales; y debe velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones. ----------

III. Que el artículo 29 de la Ley General de Telecomunicaciones dispone que el servicio de radiodifusión sonora y televisiva constituye una actividad privada de interés público, el cual tiene la particularidad de ser acceso libre, haciendo posible que este llegue a toda la población sin la necesidad de pagar una contraprestación económica. Asimismo, este pretende un aprovechamiento de aspectos informativos, culturales y recreativos que permitan la educación de la población. ----------

IV. Que la Ley 8684 publicada en La Gaceta número 238 del 9 de diciembre del 2008 denominada “Ley para hacer efectiva la Educación Estatal a Distancia por medios de Comunicación Televisiva y Radiofónica” se otorgó una concesión especial a la Universidad Estatal a Distancia por un periodo de 30 años renovable por periodos iguales sobre una frecuencia en la banda FM y una frecuencia en las bandas UHF o VHF.----------

V. Que el artículo 5 de la Ley 8684 dispone que se estará sujeto a lo establecido en la Ley de Radio, Ley 1758 y sus reformas. Sobre el particular el artículo 7 señala que: *“(…) Para operar una estación radiodifusora debe obtenerse la concesión del caso, previo pago del impuesto que por esta ley se establece y haber llenado los requisitos*

que el Reglamento respectivo imponga Todo nuevo concesionario gozará de seis meses de término, a partir de la fecha de su concesión, para poner en operación su radioemisora, con seis meses más de prórroga cuando pueda comprobar que ha hecho inversiones considerables a juicio del Ministerio de Ciencia Tecnología y Telecomunicaciones (*) que justifiquen esa prórroga. Pasado este último plazo será cancelada la licencia”----------

VI. Que del artículo 7, del Acuerdo Ejecutivo 042-2023-TEL-MICITT el Poder Ejecutivo le previno a la UNED que: *“(…) de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 inciso a) de la Ley General de Telecomunicaciones, referente a la “Revocación y extinción de las concesiones, las autorizaciones y los permisos”, se otorga un plazo máximo de un (1) año para dar inicio con la operación del servicio. De no acusar la instalación dentro del plazo máximo establecido por la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642 (1 año a partir del otorgamiento de la concesión directa por parte del Poder Ejecutivo), la SUTEL se dará por enterada de que no instaló la red y procederá a indicar al Viceministerio de Telecomunicaciones que disponga de las frecuencias para otra red de telecomunicaciones por medio del procedimiento correspondiente, sin lugar a indemnización.” ----------*

VII. Que conviene incorporar la totalidad de lo desarrollado en el oficio 06379-SUTEL-DGC-2025 del 11 de julio de 2025, el cual forma parte de la motivación del presente acto y conviene señalar lo siguiente:----------

“(…)

2. Sobre la situación especial de la UNED

En relación con la situación especial que ostenta la UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA (UNED), es necesario recordar que la misma fue creada por la Ley 6044 del 3 de marzo de 1977 denominada “Crea la Universidad Nacional Estatal a Distancia

(UNED)" como una institución de educación superior especializada en la enseñanza a través de los medios de comunicación social que sean flexibles para quienes no hayan podido incorporarse al sistema formal universitario. ----------

Ahora bien, la Ley 8684 publicada en La Gaceta número 238 del 9 de diciembre del 2008 denominada "Ley para hacer efectiva la Educación Estatal a Distancia por medios de Comunicación Televisiva y Radiofónica" estipula en su artículo 1 lo siguiente: --------

> *"Otórgase a la Universidad Estatal a Distancia (UNED), en concesión especial y por un período de treinta (30) años renovable por períodos iguales, una frecuencia de radio en la banda FM, con sus respectivas frecuencias de enlace, y una frecuencia de televisión en las bandas UHF o VHF, con su respectiva frecuencia principal, frecuencias repetidoras y frecuencias de enlace de microondas o sus equivalentes, en caso de que las nuevas tecnologías digitales o de otro tipo lo requieran, para el cumplimiento de su objetivo fundamental de llevar la educación y la cultura a toda la población nacional, mediante los medios de comunicación social."*

Como bien se puede observar, existe una ley especial que otorga una concesión a la UNED para una frecuencia de televisión en las bandas UHF y VHF. En este sentido, cabe recordar lo que dispone el artículo 121 inciso 14 de la Constitución Política: -------

> *"(…) No podrán salir definitivamente del dominio del Estado: (…) ----------*
>
> *c) Los servicios inalámbricos; ----------*
>
> *Los bienes mencionados en los apartes a), b) y c) anteriores sólo podrán ser explotados por la administración pública o por particulares,* ***de acuerdo con la ley o mediante concesión especial otorgada por tiempo limitado*** *y con arreglo a las condiciones y estipulaciones que establezca la Asamblea Legislativa. (…)" (resaltado intencional). ----------*

Según lo anterior, las únicas dos posibilidades para la explotación de un bien demanial relacionado con los servicios inalámbricos, que incluye el espectro radioeléctrico, es mediante una concesión otorgada directamente en una ley o bien siguiendo los procedimientos establecidos en esta, que actualmente sería según lo estipulado en la Ley General de Telecomunicaciones.----------

En el caso de la UNED, el legislador determinó que, dada la importancia de dicha institución en materia de educación, debía otorgarse una concesión, creando una ley especial para ello, por lo cual no debe seguir el procedimiento concursal dispuesto en el artículo 12 y siguientes de la Ley General de Telecomunicaciones.----------

En este mismo orden de ideas, el artículo 3 de la Ley N°8684 citada, dispone que "En caso de que no exista disponibilidad de frecuencias en el momento de aprobarse esta Ley, el Poder Ejecutivo dará prioridad a la UNED en la entrega de las frecuencias a que se refiere el artículo 1." ----------

Es por lo anterior, como se estableció en el punto anterior, a la UNED se le otorgó, mediante Acuerdo Ejecutivo 042-2023-TEL-MICITT, el uso de las frecuencias de 512 a 518 MHz (canal 21) para el servicio de radiodifusión junto con las frecuencias accesorias 10518 MHz y 10168 MHz cuyo plazo de vigencia empezó a regir a partir del día 23 de junio de 2023.----------

Al existir una ley especial para el otorgamiento en concesión de una frecuencia de televisión para la UNED, el plazo de esta se deberá fijar en lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 8684, siendo 30 años renovables por periodos iguales. No obstante, debe tenerse presente que, el hecho de que contar con una habilitación por ley, no exime al concesionario del cumplimiento de la demás legislación aplicable en la materia. Es así como el artículo 5 de la Ley N°8684 dispone que se estará sujeto a lo establecido en la Ley de Radio, Ley 1758 y sus reformas. Sobre el particular el artículo 7 señala que:----

> *"(…) Para operar una estación radiodifusora debe obtenerse la concesión del caso, previo pago del impuesto que por esta ley se establece y haber*

*llenado los requisitos que el Reglamento respectivo imponga. **Todo nuevo concesionario gozará de seis meses de término, a partir de la fecha de su concesión, para poner en operación su radioemisora, con seis meses más de prórroga cuando pueda comprobar que ha hecho inversiones considerables a juicio del Ministerio de Ciencia Tecnología y Telecomunicaciones (*) que justifiquen esa prórroga**. **Pasado este último plazo será cancelada la licencia**. (…) (Destacado intencional) ----------*

Así las cosas, procede resaltar que la misma habilitación por medio de la citada Ley 8684, dispone expresamente la obligación del concesionario de cumplir con el plazo de instalación de seis meses dispuestos en el artículo de cita, prorrogables a seis meses más para la instalación de la estación radiodifusora. ----------

Por otra parte, según las disposiciones del artículo 7, del Acuerdo Ejecutivo N° 042-2023-TEL-MICITT el Poder Ejecutivo le previno a la UNED que: ----------

*"(…) de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 inciso a) de la Ley General de Telecomunicaciones, referente a la "Revocación y extinción de las concesiones, las autorizaciones y los permisos", **se otorga un plazo máximo de un (1) año para dar inicio con la operación del servicio**. De no acusar la instalación dentro del plazo máximo establecido por la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642 (1 año a partir del otorgamiento de la concesión directa por parte del Poder Ejecutivo), la SUTEL se dará por enterada de que no instaló la red y procederá a indicar al Viceministerio de Telecomunicaciones que disponga de las frecuencias para otra red de telecomunicaciones por medio del procedimiento correspondiente, sin lugar a indemnización." (Destacado intencional)--------*

Además, según lo indicado en el artículo 5, del Acuerdo Ejecutivo 042-2023-TEL-MICITT se le informó a la UNED que:----------

"Informar a la UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA que, una vez instalado el servicio (canal matriz y enlace del servicio fijo concesionados), cuenta con diez (10) días hábiles, de conformidad con el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, para informar a la SUTEL, a fin de que ésta realice las inspecciones señaladas en los numerales 82 y 83 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones y se pueda comprobar que las instalaciones se ajustan a lo autorizado en el presente Acuerdo. Ejecutivo. En caso de incumplimiento de esta obligación se podría incurrir en una falta muy grave según lo dispuesto en los artículos 67 inciso a) punto 8) y 68 de la Ley General de Telecomunicaciones" ----------

3. Ocupación del canal 21

Mediante oficio 10696-SUTEL-SCS-2024 del 2 de diciembre del 2024 se notificó al MICITT el acuerdo número 024-066-2024 el cual acogió y aprobó el informe técnico de la Dirección General de Calidad rendido mediante oficio 10335-SUTEL-DGC-2024 del 21 de noviembre de 2024, relativo a los principales resultados del estudio de seguimiento y uso de las bandas de radiodifusión televisiva durante el periodo 2024 de televisión digital. En dicho informe, para el caso del canal físico 21, en las conclusiones de dicho informe se indicó lo siguiente:----------

"Que el canal 21 no presenta señal (sin considerar el umbral del PNAF) en ninguna de las estaciones del SNGME durante el periodo en estudio, el cual incluye mediciones posteriores al 22 de junio, fecha en la que venció el plazo para iniciar la operación del servicio.". ----------

De dicho oficio se desprende que, para el año 2024 posterior a la fecha del 23 de junio de 2024 que vencía el plazo de un año para iniciar operaciones según lo indicado en el artículo 7 del Acuerdo Ejecutivo 042-2023-TEL-MICITT no se detectaron emisiones que dieran indicios de operación del canal 21 por parte de la UNED. ----------

Ahora bien, a la fecha de la realización del presente informe, se han realizado mediciones iniciando el 27 de enero y hasta la fecha que comprenden en 184[22] sitios de medición de los 257 totales conforme el programa de mediciones anuales, de las cuales se obtienen los siguientes resultados para el canal 21 tal como se presenta en la figura 1. ----------

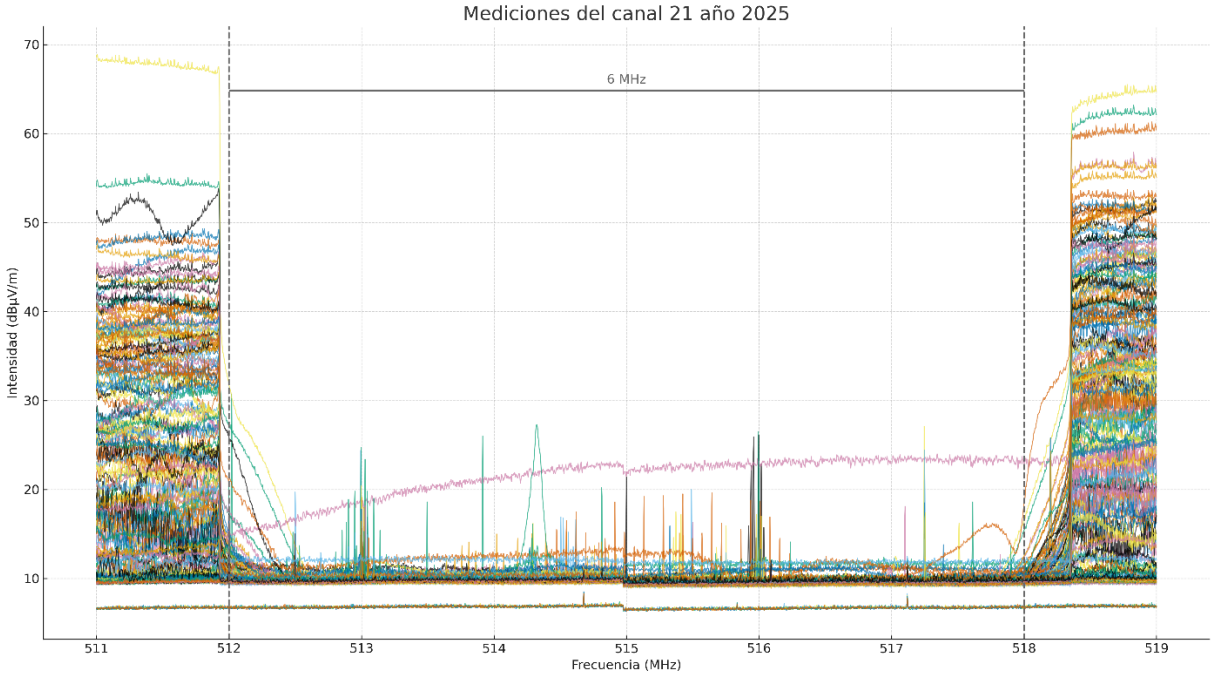


Figura 1. *Mediciones del canal 21 en 187 sitios para el año 2025*

Los resultados de medición demuestran que, a la fecha de emisión del presente informe según lo indicado en el artículo 7 del Acuerdo Ejecutivo 042-2023-TEL-MICITT, se constata la ausencia de señales que dieran indicios del inicio de operaciones del canal 21 por parte de la UNED en el presente año. ----------

Cabe señalar que en el expediente con el que cuenta esta Superintendencia de la UNED, no consta a la fecha, información por parte de dicha universidad que haya hecho acuse

[22] Se adjunta en el anexo los sitios de medición a la fecha del presente informe

de instalación de los equipos y enlaces según lo indicado en el artículo 5 del Acuerdo Ejecutivo 042-2023-TEL-MICITT. ----------

4. Análisis para determinar la eventual extinción del Acuerdo Ejecutivo 042-2023-TEL-MICITT.

En lo que respecta a la recuperación de canales que no se encuentran en operación, se debe tomar en consideración especial, además del principio de optimización de recursos escasos y las causas de revocación y extinción de las concesiones y permisos según el artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT); lo dispuesto en el artículo 49 de la misma Ley, según se extrae: ----------

> *"(...) las obligaciones de los operadores y proveedores (...)" puntualmente la obligación de "Operar las redes y prestar los servicios en las condiciones que establezcan el título habilitante respectivo, así como la ley, los reglamentos y las demás disposiciones que al efecto se dicten de la misma forma se establece a través RLGT vigente mediante el artículo 73 inciso b). ----------*

Al respecto, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 34765 y sus reformas (en adelante, RLGT) amplia lo anterior, según lo dispuesto en su artículo 74 sobre las "Obligaciones Generales del Titular del Título Habilitante", específicamente en relación con lo establecido en sus incisos a) y d) al referirse a "Prestar los servicios autorizados, de manera continua, de acuerdo a los términos, condiciones y plazos establecidos en la ley, este Reglamento, el respectivo título habilitante y las resoluciones que al efecto dicte la SUTEL" y a "Cumplir con el plan mínimo de expansión de los servicios previstos en su título habilitante, en los plazo establecidos (...)". Todo lo anterior sin dejar de lado las obligaciones específicamente establecidas en la Ley 8684, citadas en la sección anterior. ----------

Según el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) vigente, en su cuadro de atribución de frecuencias, establece que el segmento de frecuencias de 470 MHz a 608 MHz, canales físicos del 14 al 36 y de 614 a 698 MHz, canales físicos del 38 al 51, se atribuyen al servicio de Radiodifusión para emisiones de televisión de acceso libre en UHF, con tecnología digital en el estándar ISDB-Tb, los cuales pueden ser accedidos sin limitaciones por la población costarricense. Cabe mencionar, que el canal 21 (512 MHz a 518 MHz) se encuentra comprendido dentro del segmento de frecuencias de UHF señalado. No obstante, en vista de la no operación del canal 21 concesionado a la UNED según lo señalado en el oficio 10335-SUTEL-DGC-2024 del 21 de noviembre de 2024 y las mediciones de ocupación realizadas a la fecha sobre el canal 21, se priva a la población costarricense del beneficio de contar con el contenido de programación en los canales de libre acceso otorgados en nuestro país.

En este sentido, a través del artículo 99 del RLGT, se estableció que "las estaciones al servicio de radiodifusión televisiva deberán cumplir con un mínimo de transmisión de doce horas diarias" con el fin de asegurar el beneficio de la población costarricense y el uso eficiente del espectro radioeléctrico, condición que evidentemente no se cumple por parte del concesionario del canal en estudio.----------

Al respecto, es claro que según lo indicado en el presente informe y considerando lo dispuesto en el artículo 22 de la LGT, "[e]/ recurso que no se este utilizando o sea empleado de forma no optima deberá ser recuperado por parte del Poder Ejecutivo en el plazo inmediato a través del respectivo procedimiento, sea reasignación o extinción de frecuencias (artículos 21 o 22 de la LGT respectivamente)", lo cual es consistente con las citadas obligaciones de la Ley 8684, por lo que se recomienda, el inicio del procedimiento administrativo con el fin de determinar la eventual procedencia de la extinción del título habilitante y con esto la recuperación del recurso ocioso. (…)"----------

VIII. Que la UNED no cumplió con las obligaciones derivadas de la Ley 8684 y del Acuerdo Ejecutivo 042-2023-TEL-MICITT, ni con los requisitos técnicos y legales para la operación del canal 21, siendo que además existe una ausencia de señales en las mediciones posteriores al vencimiento del plazo para su puesta en operación (23 de junio de 2024), lo cual evidencia un incumplimiento grave en las condiciones del título habilitante y a la normativa. ----------

IX. Que a pesar de lo señalado de previo en cuanto al incumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo Ejecutivo 042-2023-TEL-MICITT, debe considerar el MICITT que la UNED posee una concesión especial dada por la Ley 8684, la cual se encuentra vigente y produce efectos jurídicos, por lo que sus alcances deben ser considerados dentro del marco normativo aplicable. ----------

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

POR TANTO,

1. Dar por recibido y acoger el oficio 08876-SUTEL-DGC-2025 de fecha 16 de setiembre de 2025 como la propuesta para dar respuesta a la solicitud realizada por el MICITT mediante oficio MICITT-DVT-OF-1034-2025 recibido el 28 de agosto del presente año (NI-11563-2025) por el no uso de las frecuencias otorgadas mediante el Acuerdo Ejecutivo 042-2023-TEL-MICITT de fecha 15 de junio de 2023 a la UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA. ----------

2. Reiterar al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, la recomendación de disponer de las frecuencias otorgadas mediante Acuerdo Ejecutivo 042-2023-TEL-MICITT por medio del procedimiento correspondiente, sin lugar a indemnización, en contra de la UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA, con cedula jurídica 4-000-042151, en aplicación del artículo 22 de la Ley General de Telecomunicaciones, así como lo establecido en el artículo 7 de la Ley de Radio, en

vista de la no utilización del recurso asignado con el fin de que se proceda con la valoración de la posible extinción de dicho título habilitante y con la eventual recuperación del recurso escaso por parte del Estado.----------

3. Remitir el informe 08876-SUTEL-DGC-2025 de fecha 16 de setiembre de 2025 al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones.

ACUERDO FIRME

NOTIFIQUESE

A las 12:10 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 (FIRMA)
Firmado digitalmente por LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO (FIRMA)
Fecha: 2025.11.24 16:39:06 -06'00'

LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO

SECRETARIO DEL CONSEJO

FEDERICO CHACON LOAIZA (FIRMA)
Firmado digitalmente por FEDERICO CHACON LOAIZA (FIRMA)
Fecha: 2025.11.24 21:45:48 -06'00'

FEDERICO CHACÓN LOAIZA

PRESIDENTE DEL CONSEJO