

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

A LAS CATORCE HORAS CON QUINCE MINUTOS DEL 07 DE NOVIEMBRE DEL 2024

SAN JOSÉ, COSTA RICA

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Se da inicio a la sesión extraordinaria 060-2024, a las 14:15 horas del 07 de noviembre del 2024. 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 Cinthya Arias Leitón, quien preside, Federico Chacón Loaiza, Miembro Propietario del Consejo y Ana Eugenia Rodríguez Zamora, Miembro Suplente del Consejo, quien asiste en lugar del señor Carlos Watson Carazo, quien está con permiso sin goce salarial, según acuerdo lo establecido en el acuerdo 005-052-2024, de la sesión ordinaria 052-2024, celebrada el 17 de octubre del 2024. Asimismo, los funcionarios Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo; Rose Mary Serrano Gómez, Angélica Chinchilla Medina, Jorge Brealey Zamora y Mariana Brenes Akerman, Asesores del Consejo.-----

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

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

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, se hace necesario modificar el orden del día, de manera tal que se puedan realizar los siguientes ajustes:-----

*“**Cintha Arias:** Muy buenas tardes. Al ser las 2:15 p.m. de hoy 07 de noviembre del 2024 vamos a iniciar la sesión extraordinaria 060-2024. Recordemos que esta sesión la habíamos trasladado de fecha por una serie de compromisos del Consejo y estaríamos iniciando con la aprobación del orden del día.-----*

Además de los temas que han sido debidamente notificados para el orden del día, estaríamos sacando para conocer en una posterior sesión el punto 5.3, de la sección de la Dirección General de Mercados y además estaríamos incluyendo una serie de documentos, sobre todo de correspondencia, que procedo a indicar. -----

El primero sería un documento del Ministerio de Economía de Guatemala, en el cual nos informan sobre la designación de una nueva delegada en el Comité Centroamericano de Competencia.-----

Todos los que voy a indicar es en correspondencia. El segundo sería un oficio, el OF-0663-AI-2024, del 30 de octubre de este año de la Auditoría Interna, dando respuesta a un oficio, el 07686-SUTEL-DGO-2024, sobre una prórroga a la atención a una recomendación. -----

El tercero sería un oficio OF-0908-SJD-2024, con fecha de ayer, de la ARESEP, en el cual remiten el acuerdo 09-91-2024, dando por recibido un Informe Parcial Final 02-IEE-2024, sobre rendición de cuentas de recursos del canon de regulación. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

También en correspondencia el oficio OF-0680-AI-2024 de ayer, también de la Auditoría Interna, en el cual se refieren a una solicitud de información, la tercera, según entiendo, correspondiente a un estudio ATI-PR-ETI-01-2023, sobre seguridad de la información. ---

Adicionalmente, en esta misma sección estaríamos dando por recibido el oficio ALFPFA-AA-AARB-OF-0535-2024 de fecha de ayer, en la cual el Diputado Ariel Robles solicita una serie de información sobre el uso compartido de infraestructura. -----

En la sección de la Dirección General de Competencia estaríamos agregando una propuesta de acuerdo para dar por recibido el documento “Summary of Costa Rica’s OECD Post-Accession Progress”, que remitió COMEX con carácter confidencial. -----

En Miembros del Consejo estaríamos agregando 3 temas, un documento que está por vencer el traslado, que son las observaciones al texto del Tratado de Libre Comercio de Costa Rica e Israel. -----

El segundo documento sería un oficio OF-0600-AI-2024, mediante el cual la Auditoría Interna hace una serie de observaciones sobre el manejo de temas confidenciales de actas del IV trimestre del 2023 y se ha preparado un acuerdo para atenderlo. -----

El último sería una propuesta para modificar las sesiones ordinarias del Consejo para los días 13 y 20 de noviembre próximos, debido a que los Miembros del Consejo estamos asistiendo a unos cursos de capacitación que chocan con la fecha establecida para la sesión ordinaria. -----

Con eso, entonces solicitaría a mis compañeros aprobar el orden del día. -----

Aprobamos en firme. Gracias”. -----

Posponer:

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

1. Criterio Jurídico sobre el respeto del derecho de información ante la concentración 

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- entre REICO y R&H.-----
- Informe de incumplimiento por parte de Millicom Cable Costa Rica, S. A. al acuerdo número 008-017-2024, del 19 de junio del 2024 emitido, por el Consejo de SUTEL. -

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS.

- ACCESO E INTERCONEXIÓN: Informe técnico sobre la solicitud de intervención presentada por LIBERTY SERVICIOS FIJOS LY, S. A. en contra de la COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE ALFARO RUIZ R.L. -----

Adicionar:

PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

- Observaciones al I texto del Tratado de Libre Comercio entre Costa Rica e Israel. ---
- Atención del oficio OF-0600-AI-2024 mediante el cual la Auditoría Interna hace una observación sobre el manejo de temas confidenciales en Actas del IV trimestre del 2023. -----
- Propuesta para modificar las sesiones ordinarias del Consejo para los días 13 y 20 de noviembre del 2024. -----

CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

- Oficio VDES-ICE/829-2024 del Ministerio de Economía de Guatemala, mediante el cual el señor Héctor José Marroquín Mora, Viceministro de Integración y Comercio Exterior, informa que se ha designado a la señora Ligia María Hernández Campos en el CCC. -----
- Oficio OF-0663-AI-2024 del 30 de octubre del 2024, mediante el cual la Auditoría Interna remite la respuesta al oficio 07686-SUTEL-DGO-2024 sobre prórroga solicitada. -----
- Oficio OF-0908-SJD-2024 del 6 de noviembre del 2024, mediante el cual la Junta Directiva de la ARESEP remite el acuerdo 09-91-2024 en el cual dan por recibido el

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Informe Parcial Final 02-IEE-2024 denominado “*Revisión del Informe de rendición de cuentas*”. -----

7. Oficio OF-0680-AI-2024 del 6 de noviembre del 2024, por cuyo medio la Auditoría Interna se refiere a la solicitud de información III, estudio ATI-PR-ETI-01-2023 sobre Gestión de la Seguridad de la Información. -----

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

8. Posposición de temas incluidos como puntos 3.1 y 3.3 de la Dirección General de Calidad. -----

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMPETENCIA.

9. Propuesta de acuerdo para dar por recibido el “*Summary of Costa Rica’s OECD Post-Accession Progress*” remitido por COMEX. -----

AGENDA

1 - APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

2 - PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

2.1 - *Informe técnico sobre la consulta de la Asamblea Legislativa respecto al proyecto "Ley sobre plataformas de financiamiento colaborativo", expediente 23.827.*-----

2.2 - *Observaciones al I texto del Tratado de Libre Comercio entre Costa Rica e Israel.*

2.3 - *Atención del oficio OF-0600-AI-2024 mediante el cual la Auditoría Interna hace una observación sobre el manejo de temas confidenciales en Actas del IV trimestre del 2023.* -----

2.4 - *Propuesta para modificar las sesiones ordinarias del Consejo para los días 13 y 20 de noviembre del 2024.* -----

2.5 - CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- 2.5.1 - Oficio OF-0892-SJD-2024 mediante el cual la Junta Directiva de ARESEP notifica el acuerdo 11-90-2024 mediante el cual aprueban la cancelación de las vacaciones de la señora Cinthya Arias Leitón.-----
- 2.5.2 - Oficio OF-0896-SJD-2024 mediante el cual la Junta Directiva de la ARESEP remite el acuerdo 12-93-2024, mediante el cual aprueban las vacaciones y el permiso sin goce de salario del señor Carlos Watson Carazo. -----
- 2.5.3 - Oficio CIT-0031-2024 del 31 de octubre del 2024 mediante el cual INFOCOM remite una "Síntesis de las observaciones de la Cámara INFOCOM sobre el Reglamento de Protección al Usuario Final (RPUF)". -----
- 2.5.4 - Correo electrónico del 1° de noviembre del 2024 mediante el cual la señora Carolina Zúñiga Zamora de MIDEPLAN solicita información sobre la evaluación del diseño del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-2027, coordinado por el MICITT.-----
- 2.5.5 - Oficio VDES-ICE/829-2024 del Ministerio de Economía de Guatemala, mediante el cual el señor Héctor José Marroquín Mora, Viceministro de Integración y Comercio Exterior, informa que se ha designado a la señora Ligia María Hernández Campos en el CCC. -----
- 2.5.6 - Oficio OF-0663-AI-2024 del 30 de octubre del 2024, mediante el cual la Auditoría Interna remite la respuesta al oficio 07686-SUTEL-DGO-2024 sobre prórroga solicitada.-----
- 2.5.7 - Oficio OF-0908-SJD-2024 del 6 de noviembre del 2024, mediante el cual la Junta Directiva de la ARESEP remite el acuerdo 09-91-2024 en el cual dan por recibido el Informe Parcial Final 02-IEE-2024 denominado "Revisión del Informe de rendición de cuentas". -----
- 2.5.8 - Oficio OF-0680-AI-2024 del 6 de noviembre del 2024, por cuyo medio la

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Auditoría Interna se refiere a la solicitud de información III, estudio ATI-PR-ETI-01-2023 sobre Gestión de la Seguridad de la Información. -----

3 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD.

3.1 - Posposición de temas incluidos como puntos 3.1 y 3.3 de la Dirección General de Calidad. -----

3.2 - Criterio sobre los borradores de comunicados para informar a los usuarios sobre actualización del proceso de facturación. -----

3.3 - Informe de resultados de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles del 2023. -----

3.4 - Informe de resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024. -----

4 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL.

4.1 - Informe de recomendación de cuotas de Opex al contratista Claro, del periodo junio, julio y agosto 2024. -----

4.2 - Informe de recepción de obra del sitio 70401-12 LA PERA BRATSI - PROYECTO TERRITORIOS INDÍGENAS ZONA ATLÁNTICA. -----

5 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS.

5.1 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Oficio de recomendación de prórroga del título habilitante de la empresa Costa Rica Internet Services Provider S.A. (CRISP). ----

5.2 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Oficio de recomendación de asignación de numeración de cobro revertido nacional 800 a favor del Instituto Costarricense de Electricidad. -----

6 - ÓRGANO SECTORIAL DE COMPETENCIA.

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

6.1 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMPETENCIA.

6.1.1 - Propuesta de acuerdo para dar por recibido el “Summary of Costa Rica’s OECD Post-Accession Progress” remitido por COMEX. -----

ACUERDO 001-060-2024

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

ARTICULO 2

PROPUESTAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

2.1 - Informe técnico sobre la consulta de la Asamblea Legislativa respecto al proyecto "Ley sobre plataformas de financiamiento colaborativo", expediente 23.827.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio 09668-SUTEL-ACS-2024, del 01 de noviembre del 2024, mediante el cual se presenta el informe técnico sobre la consulta de la Asamblea Legislativa (AL-CPAJUR-0609-2024) respecto al proyecto de “Ley sobre plataformas de financiamiento colaborativo”, expediente legislativo 23.827.-----

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

Cintha Arias: Entonces continuamos con el orden del día y conocer los puntos de las propuestas de Miembros del Consejo.-----

El primero sería un informe técnico sobre la consulta de la Asamblea Legislativa respecto al proyecto "Ley sobre plataforma de financiamiento colaborativo", que es el expediente 23.827. -----

Este documento lo firma don Jorge Brealey, le cedo la palabra a él para que presente el informe correspondiente. Adelante don Jorge y sí, agradezco que hoy tratemos de ser muy concisos con las intervenciones a fin de aprovechar al máximo el tiempo. Gracias. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Jorge Brealey: Buenas tardes, Jorge Brealey, asesor del Consejo. Como bien mencionaba doña Cinthya, el oficio es un criterio sometido al Consejo en respuesta a la consulta que hace la Asamblea Legislativa de un proyecto de "Ley de plataformas de servicios financieros." -----

Básicamente, el criterio va en la línea de que no existe competencia en la Superintendencia en los servicios financieros y aun en aquellos que se presten a través de plataformas, que son servicios de información o sobre la red de telecomunicaciones, pero no son propiamente servicios de telecomunicaciones, como bien queda del contenido del proyecto de ley, en el cual la Superintendencia de Valores es la que los termina regulando y en todo el contenido no hay ninguna disposición que tenga o implique un efecto en la actividad de las telecomunicaciones. -----

Se hace un comentario final en el enfoque de regulación colaborativa, que siempre estos temas de plataformas sobre red que se utilizan las telecomunicaciones, porque las telecomunicaciones son habilitadoras y facilitadoras de muchos otros sectores, es que haya una coordinación, como también lo hay en estos temas de protección de datos, protección al consumidor, consumidor financiero, ciberseguridad y temas de telecomunicaciones, sobre todo en cuanto a la libre transferencia y no discriminación de acceso de esas plataformas o de sus proveedores a la red de telecomunicaciones para poder prestar estos servicios financieros. -----

Pero el proyecto de ley no aborda nada de esos temas, porque cada una de estas leyes trata temas relacionados, en el caso de las telecomunicaciones, con acceso a los servicios de información del servicio de las telecomunicaciones, pero la idea es que exista esa idea de que en todos esos temas, para estos nuevos servicios, debe existir una coordinación y mecanismos de colaboración entre ellos. -----

Ese era un comentario, ni el proyecto de Ley, ni en el anterior criterio que se hizo a este proyecto trae ninguna adición o artículo respectivo relacionado con esto, pero igual se

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

reitera este mismo tema, por la importancia de ir creando esa cultura de una regulación colaborativa. -----

La recomendación es acoger el criterio y remitirlo a la consulta solicitada sin observaciones que indicar al proyecto de Ley. -----

Cinthy Arias: *En el documento se hace referencia a una serie de elementos de los servicios de telecomunicaciones que afectan, pero ya sobre la parte de abajo de la prestación del servicio, no sobre el servicio mismo, como pueden ser la conectividad, las características de la conectividad y algunos otros elementos que mencionó don Jorge sobre seguridad, protección de datos, temas de transparencia, etcétera, que nada más se mencionan como un elemento a considerar en ese afán de que exista o de llamar la atención sobre la necesidad de que siempre exista esa relación colaborativa con otras entidades reguladoras del tema. -----*

¿Alguna consulta o pregunta sobre lo expuesto por don Jorge? Don Federico, adelante.-

Federico Chacón: *Tengo una consulta, sí, muchas gracias. La respuesta está muy clara, muy bien, me parece que se señalan todos los elementos de aspectos indirectos, como lo señala la nota, pero tal vez es una consulta o quisiera conocer la reflexión, porque lo que dice es que nosotros no tenemos competencias sobre estos temas; sin embargo, hay temas que se van haciendo más convergentes en todo lo que son los temas de regulación y decimos que para citar algunos ejemplos, se enumera la lista de las áreas de conexión y dice que podrían justificar cierta coordinación o sinergia, pero no sugerimos cómo debería ser esa coordinación o sinergia, o cómo lo debería tener el legislador más claro, esos temas de coordinación y sinergia. No sé si ahí el señalamiento es lo que vale o deberíamos ser más puntuales en cómo se realiza esa coordinación y sinergia, no sé si Jorge me puede orientar en eso, cómo lo interpreta. -----*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Jorge Brealey: Uno es porque a veces la práctica es no innovar más allá de lo que nos consultan, pero una propuesta sería proponer artículos que no son ni de los proponentes, a los proponentes solo se les dice, aquí puede haber una oportunidad de crear algún mecanismo de cooperación y coordinación en lo que se llaman tecnologías emergentes y entre todos los sectores que tienen que ver con ellos, que eso trasciende a una política pública muy amplia del Estado en estos temas. -----

Si SUTEL va a ser el que dirige o lidera estos temas en buena hora, pero entiendo que no ha sido la política regulatoria del Consejo ni de la Superintendencia de tener un papel muy activo en esos temas. -----

Eso por un lado y lo segundo es que mecanismos hay muchos, la ley puede crear una comisión, puede crear modificaciones a distintas leyes para crear el mandato de que entre ellas haya acuerdos que establezcan mecanismos de comunicación y cooperación en consultas de diverso tipo. -----

Entonces hacer el trabajo de diseño y modelo, de cómo establecer esa regulación, esa cooperación en un tema que no ha sido iniciativa de la Superintendencia me parece un poco excesivo, solamente dejar señalada la eventual necesidad y la existencia del enfoque de regulación colaborativa y que de querer explorar o entender de eso, ellos mismos podrían, cualquiera, los proponentes, la Comisión o sus asesores, establecer una moción de modificación para establecer eso en esta etapa y analizar de qué manera puede concretarse y de hecho solicitar talvez la cooperación o el auxilio de SUTEL. -----

El asunto es que SUTEL no lidera, no es rector en esos temas. -----

Federico Chacón: Sí, esa es una posición y es totalmente válida; ahora, nosotros coordinamos una actividad sobre protección de datos, sobre fintech hace poco, hablamos sobre el tema convergencia, lo tenemos en el tema del PEI, sabemos que la regulación va por ahí, vemos la enorme vinculación que hay con todo ese sector financiero, decimos

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

todos esos puntos de conexión, le recomendamos también que hay que poner atención y que eso va a ocurrir con los temas de conexidad y de coordinación que se deberían tener, pero dejamos al legislador sin materializar esa bandera que estamos sacando. -----

Jorge Brealey: *Sí, totalmente de acuerdo. -----*

Federico Chacón: *Puede ser que nosotros, y tampoco estoy diciendo que deberíamos ya recomendar una comisión, recomendar un artículo que diga en qué nos tienen que consultar, no estoy ahí proponiendo algo tan concreto, pero sí siento que si nosotros sabemos que viene por ahí el tema de la regulación, que eso es importante y que hemos hecho actividades, deberíamos plasmarlo de alguna forma y deberíamos tal vez valorar lo que hemos dicho en los temas de ciberseguridad o lo que hemos dicho en el tema de inteligencia artificial, de que cuando hay temas técnicos que estén vinculados a las redes que le hagan la consulta a SUTEL, poner un pequeño pie en el tema y pasar de ese llamado de atención a la coordinación, tal vez a sugerir algo y que el legislador y la gente que está apropiada y que tiene la competencia de redactar esto, termine de concretarlo de la forma en que lo considere más conveniente, pero no solamente hacer ese señalamiento, sino poner tal vez la importancia de tener esa coordinación de que cuando haya estos temas se consulten a la Superintendencia de Telecomunicaciones, para los que son temas propios de las redes sobre las cuales transita toda esta información y de seguridad y todas esas cosas, un poco como lo hemos hecho en otros proyectos. -----*

Yo creo que me sentiría más a gusto poner esa recomendación y tal vez hasta tratar de ver qué hemos recomendado puntualmente en los proyectos que sí lo han señalado, como estos de inteligencia artificial y de ciberseguridad, de ver cómo podemos indicar puntualmente que haya esa coordinación. Creo que eso nos visualiza y es una recomendación tal vez más asertiva, para que lo consideren en la legislación, no proponiendo concretamente, repito, el instrumento o una comisión, porque sabrán el alcance, pero sí poder hacer esa referencia. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Jorge Brealey: Si, no es proponer un artículo concreto. -----

Cinthy Arias: Sería algo así, indicar a la...-----

Federico Chacón: Que se considere en principio un artículo concreto, en el que cuando haya temas vinculados a las redes y todos estos temas que se están señalando ahí, que se incluya la importancia de tener esa coordinación. -----

¿Por qué? Porque todos estos principios que están acá de transparencia, comunicación, seguridad, infraestructura, acceso a internet y conectividad, etcétera, todas estas cosas están vinculadas a otra área como es SUTEL, que podría enriquecer el tema.-----

Cinthy Arias: Podemos agregar en el acuerdo un punto 2 en medio y agregar un elemento de esa naturaleza, que don Jorge nos ayude a redactar y lo revisamos nosotros.

Jorge Brealey: Tal vez le haría al acuerdo un poco más de considerandos, en virtud de que no solamente es acoger lo que yo estoy elevando a conocimiento. -----

Cinthy Arias: Para darle más importancia. -----

Jorge Brealey: Sino es un nuevo elemento en la parte dispositiva de algo que se está agregando con base en esta discusión, que puede ir en los considerandos. -----

Federico Chacón: Sí y nos ayudaría mucho Jorge, si podemos revisar lo que hemos dicho en estos proyectos que mencionábamos, como para buscar también esa congruencia que va a seguir viniendo con otros temas, para ver cómo lo hacemos y podría ser si en el acuerdo en particular, que se recomienda una coordinación, que se plasme esto en algún mecanismo de coordinación. -----

Jorge Brealey: Sí, yo lo busco. -----

Un tema nada más, aparte, un comercial, dado que veo en buena hora esta política, este pensamiento de convergencia en estos otros temas de tecnologías emergentes, sería bueno eventualmente también ir pensando en una política adoptada por el Consejo, que

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

ya incluso instruya estas valoraciones en cuanto a proyecto o normativa que nos propongan en la consulta y que además motive, incluso por el tema de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), a la hora de que hacemos la encuesta bianual que siempre nos piden tema de política regulatoria, definir cuántos mecanismos de colaboración tenemos con estos entes que deben colaborar en todo esto de las infocomunicaciones y yo cada vez que lo hago me quedo corto, porque pocos, entonces, en esa línea debemos promover tener acuerdos con la PRODHAB, acuerdos con el MEIC y otros entes de cooperación, como para ir creando sinergias en ese sentido. -----

Cinthy Arias: De acuerdo. Una pregunta, Jorge, ¿esto tiene una fecha máxima, para ser remitida esta respuesta a la Asamblea? -----

Jorge Brealey: Creo que mañana.-----

Cinthy Arias: Entonces, ¿usted nos puede ayudar a tenerlo listo para enviarlo mañana, el acuerdo con esos ajustes? -----

Jorge Brealey: Sí, claro.-----

Cinthy Arias: Adelante Rose Mary.-----

Rose Mary Serrano: Buenas tardes. Este proyecto, igual que otros que estamos elaborando los informes, algunos de ellos no están convocados, entonces yo igual estoy haciendo el trámite de solicitud de prórroga, pero es probable que la respuesta que me den, como en otras ocasiones, es que al no estar convocado es imposible darnos la prórroga y luego se adjuntan los documentos al expediente, no es que van a llegar tarde por eso.-----

Pero lo que quería acotar es que en algunos otros proyectos hemos propuesto una redacción e incluso solicitado funciones para que se modifique la Ley General de Telecomunicaciones, o la Ley 7593, para que se ajusten las funciones de la SUTEL,

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

porque la mera reflexión en la Asamblea al no ser concreta no va a servir de mucho, no va a tener ningún efecto. -----

Jorge Brealey: *Pero en este proyecto es concreto. -----*

Rose Mary Serrano: *Si lo que se busca es ampliar las facultades de la SUTEL, mi sugerencia es que se pudiera ensayar una redacción, que puede ser bastante general, pero que cubra el propósito que el Consejo tiene en cada iniciativa.. -----*

Cinthy Arias: *Pregunto, ¿el propósito es ampliar las facultades, competencias, etcétera o simplemente requerir que se establezca en este caso un mecanismo de coordinación con las entidades relacionadas con el tema financiero y/o temas de protección de datos y otros?, ¿es en la primera o la segunda?, a mí me parece más que la segunda. -----*

Federico Chacón: *Sí, estamos en la segunda. -----*

Jorge Brealey: *O sea, la segunda es. -----*

Cinthy Arias: *Pero siguiendo la línea de Rose Mary. -----*

Jorge Brealey: *El que lidera esto es la Superintendencia General de Valores, o sea, a una autoridad le dan todas las facultades, a que en ese marco se establezca una disposición de cooperación intersectorial o interinstitucional. -----*

Cinthy Arias: *Sí, entiendo, lo que pasa es que en línea de que haya un elemento concreto que entre a analizar el legislador, la propuesta de Rose Mary sería no tanto para modificar competencias, como se hizo en algunos casos o en unos proyectos anteriores, sino para presentar una propuesta concreta de redacción, para incluir la posibilidad de un mecanismo de coordinación. -----*

Jorge Brealey: *Si, yo lo puedo ensayar. -----*

Cinthy Arias: *Me parece, tal vez, que podría ser en la línea de lo recomendado por Rose Mary, que creo que es entendible en el quehacer legislativo que tomen los elementos más -----*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

tangibles para resolver, que hagamos una propuesta concreta de tal vez no el mecanismo, pero sí una recomendación que diga recomendar al Poder Ejecutivo que haya, como dice ahí Angélica, un deber de coordinación con la SUTEL y otras entidades, porque puede ser la PRODHAB, etcétera, para temas relacionados o de gran importancia. -----

El contexto que usted va a agregar en los considerandos es lo que lo justifica, me parece.

Jorge Brealey: *Sí, ya lo tengo en mente. -----*

Cintha Arias: *Si están de acuerdo, les parece y don Jorge nos lo circula. -----*

Entonces votamos el acuerdo en el sentido indicado y con los ajustes que nos va a circular don Jorge. Gracias Jorge”. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base al oficio 09668-SUTEL-ACS-2024, del 01 de noviembre del 2024 y a 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 002-060-2024

En relación con la solicitud de criterio por parte de la Comisión Permanente de Asuntos Jurídicos de la Asamblea Legislativa, respecto al texto dictaminado bajo el expediente 23.827, denominado “*LEY SOBRE PLATAFORMAS DE FINANCIAMIENTO COLABORATIVO*”, presentada mediante oficio AL-CPJUR-0609-2024 (NI-14111-2024) y el informe del oficio 09668-SUTEL-ACS-2024 de la asesoría técnica; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, señala: -----

CONSIDERANDO QUE:

- I. En fecha 28 de octubre de 2024, mediante (AL-CPAJUR-0609-2024), la Comisión Permanente de Asuntos Jurídicos de la Asamblea Legislativa, solicita criterio a la

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Superintendencia de Telecomunicaciones, respecto al Proyecto “Ley sobre Plataformas de Financiamiento Corporativo”, Expediente Legislativo 23.827. -----

- II. En fecha 01 de noviembre de 2024, mediante oficio 09668-SUTEL-ACS-2024, el Asesor Técnico del Consejo rinde el informe correspondiente sobre la consulta realizada por la Asamblea Legislativa. -----
- III. Adicionalmente a la opinión rendida en el criterio anterior, este Consejo estima conveniente y oportuno ampliar el enfoque respecto de la **regulación colaborativa** en los sectores relacionados con las tecnologías emergentes y de información y comunicaciones, que cada vez convergen más. -----
- IV. Esta Superintendencia de Telecomunicaciones anteriormente en proyectos relacionados con las tecnologías de información y comunicación (TICs) y tecnologías emergentes, como el proyecto de ley tramitado con el número de expediente 23.771, ha recomendado incorporar el rol técnico de la Sutel en temas relacionados con su competencia técnico-consultivo que le permita emitir criterios técnicos relacionados con las TICs y tecnologías emergentes aplicable a aspectos relacionados con telecomunicaciones como en materia de espectro, redes de telecomunicaciones, servicios de telecomunicaciones y usuario final. Asimismo, ha recomendado que las potestades y funciones del Ministerio de Ciencia, Innovación y Telecomunicaciones (MICITT) sean dentro de su rol de rector de política pública. -----
- V. Dada la importancia sobre las buenas prácticas y recomendaciones internacionales para establecer mecanismos de cooperación y colaboración entre las distintas administraciones públicas relacionadas con los sectores de la tecnología de información y comunicaciones y tecnologías emergentes, se estima oportuno sugerir a los legisladores la inclusión al proyecto ley de un artículo o de un contenido similar, pero con la misma finalidad. -----
- VI. Lo anterior, lo sustentamos en lo siguiente:-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

La adopción de esta propuesta de inclusión de la SUTEL en el rol técnico-consultivo es clave para garantizar una regulación integral y robusta, pues, aunque se trata de una regulación financiera en el contexto de plataformas digitales, **las telecomunicaciones son el pilar habilitador de estos servicios digitales**. Esta conexión hace que la experiencia técnica de la SUTEL sea esencial para abordar aspectos de infraestructura y tecnología, que, si no se consideran adecuadamente, podrían afectar la seguridad, la protección de datos, la privacidad y la integridad de las redes que sostienen estos servicios financieros. Las razones para la inclusión de la SUTEL en este rol se detallan a continuación:-----

1. **Infraestructura de telecomunicaciones como habilitadora del servicio:** Las plataformas de financiamiento colaborativo dependen fundamentalmente de redes de telecomunicaciones para operar. La calidad, disponibilidad y seguridad de estas redes afectan directamente la experiencia y seguridad del usuario final en las plataformas digitales financieras. Al incorporar a la SUTEL en un rol técnico-consultivo, se asegura que los requisitos técnicos para estas plataformas consideren el impacto en la infraestructura de telecomunicaciones y garanticen la continuidad y confiabilidad del servicio. Esto es una práctica recomendada para asegurar que las regulaciones financieras se integren con el entorno tecnológico en el que operan. -----
2. **Seguridad y protección de datos en redes de telecomunicaciones:** Las plataformas de financiamiento colaborativo manejan datos sensibles y financieros, y cualquier brecha en la seguridad de la red podría poner en riesgo la privacidad y la integridad de la información de los usuarios. La SUTEL, como autoridad en telecomunicaciones, puede emitir criterios técnicos en áreas de ciberseguridad, acceso a redes seguras y medidas para la protección de datos en el contexto de las TICs, que son fundamentales para resguardar la información confidencial de los usuarios. Esto se alinea con las

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

recomendaciones internacionales que señalan la importancia de coordinar regulaciones de ciberseguridad entre el sector financiero y el de telecomunicaciones, dada la interdependencia tecnológica. -----

3. **Integridad y continuidad de la red:** Las plataformas digitales financieras dependen de la robustez y continuidad de las redes de telecomunicaciones para operar sin interrupciones. La SUTEL, al ser experta en el monitoreo de redes y servicios de telecomunicaciones, puede asegurar que los requisitos técnicos de estas plataformas incluyan estándares de continuidad, redundancia y robustez de red. Este enfoque responde a las buenas prácticas que promueven el desarrollo de regulaciones conjuntas para evitar vulnerabilidades que podrían interrumpir servicios financieros críticos o comprometer la integridad de la red en que operan. -----
4. **Interoperabilidad y neutralidad de la red:** En el contexto de plataformas digitales, los aspectos técnicos de interoperabilidad y neutralidad son esenciales para que los servicios de financiamiento colaborativo sean accesibles sin restricciones tecnológicas. La SUTEL puede aportar criterios técnicos para asegurar que las plataformas mantengan un diseño neutral y operen de manera transparente sobre cualquier red. Esta colaboración interinstitucional asegura que no existan barreras tecnológicas, lo cual es una práctica que impulsa la inclusión y la equidad en el acceso a servicios digitales, como promueven organismos como la OCDE y la UIT. -----
5. **Impacto en los usuarios finales:** Dado que los usuarios finales de servicios financieros digitales están indirectamente afectados por la calidad y seguridad de la red de telecomunicaciones, la participación de la SUTEL permite evaluar y mitigar cualquier impacto técnico que estas plataformas puedan tener en los usuarios de telecomunicaciones en general. Esta coordinación interinstitucional promueve una regulación que considere al usuario final en todos los niveles de -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

servicio, garantizando la protección de sus derechos tanto en el ámbito financiero como en el de telecomunicaciones. -----

6. **Asegurar un marco de cooperación integrador entre las entidades técnicas involucradas:** El MICITT u otros entes relevantes en el ámbito de las tecnologías de información intervienen en los requerimientos técnicos de la seguridad de las plataformas. Si bien el MICITT puede establecer lineamientos técnicos en su calidad de rector en ciencia y tecnología, la participación de la SUTEL es esencial para evitar una fragmentación de criterios técnicos en temas que afectan directamente la infraestructura y los servicios de telecomunicaciones habilitadores de estas plataformas financieras. -----
7. **Coherencia regulatoria en protección de usuarios y continuidad de servicios:** La intervención de la SUTEL permite que los aspectos de telecomunicaciones se regulen de manera coherente con las políticas generales de tecnología, sin comprometer los derechos de los usuarios o la calidad de la infraestructura. Al evitar la fragmentación de criterios técnicos, se asegura que los requisitos de ciberseguridad, privacidad, neutralidad de la red y robustez de las plataformas se diseñen y ejecuten de forma que protejan a los usuarios finales de forma integral, tanto en el ámbito financiero como en el de telecomunicaciones.-----
8. **Adopción de buenas prácticas en coordinación interinstitucional:** La OCDE y otros organismos internacionales destacan la importancia de un marco de cooperación integrador entre las entidades regulatorias, especialmente en contextos donde convergen tecnologías y sectores como el financiero y el de telecomunicaciones. La participación de la SUTEL, junto con la coordinación del MICITT, garantiza una regulación armonizada que no solo previene la duplicidad de esfuerzos, sino que maximiza la especialización técnica de cada institución para un resultado regulatorio óptimo. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

VII. De esta manera la siguiente propuesta permite al legislador diseñar una regulación que no solo responda a las necesidades del sector financiero, sino que integre las condiciones y garantías necesarias en telecomunicaciones para un entorno digital seguro, continuo y tecnológicamente viable. La participación de la SUTEL, en su rol técnico-consultivo, asegura que se aborden los aspectos habilitadores clave, y sigue las mejores prácticas de coordinación y especialización técnica que recomiendan organismos internacionales, evitando así riesgos que puedan comprometer tanto a las plataformas digitales como a los usuarios finales. -----

VIII. Propuesta:

Adiciónese en el artículo 4.- Requisitos de las entidades autorizadas, al final de inciso h., para que se lea de la siguiente manera: -----

ARTÍCULO 4 - Requisitos de las entidades autorizadas

Las entidades autorizadas que gestionen Plataformas de Financiamiento Colaborativo deberán acreditar el cumplimiento de los siguientes requisitos: -----

a. (...)

h. Cumplir con las disposiciones técnicas en materia de robustez de los sistemas de gestión, protección de datos o ciberseguridad que establezca el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones para las plataformas de financiamiento colaborativo. *“En caso de que los aspectos regulatorios y técnicos definidos en el marco del cumplimiento de este requisito incluyan elementos relativos a las redes y servicios de telecomunicaciones, así como a los recursos escasos asociados, o incidan en los derechos y condiciones de los usuarios finales de estos servicios, deberá incorporarse a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) en su rol técnico-consultivo, de forma que esta entidad pueda emitir los criterios técnicos pertinentes relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) y tecnologías emergentes, en el ejercicio de sus competencias y en*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

concordancia con el marco de coordinación, cooperación y colaboración interinstitucional.”-----

O, en su lugar, adiciónese al proyecto de ley un nuevo artículo:-----

“Artículo X – Participación Técnica de la SUTEL

En caso de que los aspectos regulatorios y técnicos que se definan para las plataformas de financiamiento colaborativo incluyan elementos relativos a redes y servicios de telecomunicaciones, o a recursos escasos asociados que incidan en los derechos y condiciones de los usuarios finales de dichos servicios, se deberá incorporar a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) en su rol técnico-consultivo, para que esta entidad emita los criterios técnicos pertinentes sobre Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) y tecnologías emergentes, en el ejercicio de sus competencias y en concordancia con el marco de coordinación, cooperación y colaboración interinstitucional.”-----

En virtud de los anteriores antecedentes y fundamentos, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, por tanto, -----

DISPONE:

1. Dar por recibido y aprobar el informe técnico 09668-SUTEL-ACS-2024, del 1 de noviembre de 2024, mediante el cual se da por atendida la consulta de la Asamblea Legislativa (AL-CPAJUR-0609-2024) respecto al Proyecto “*Ley sobre Plataformas de Financiamiento Corporativo*”, Expediente Legislativo 23.827. -----
2. Remitir a la Asamblea Legislativa el informe técnico mencionado en numeral anterior, en conjunto con este acuerdo; entendiéndose que el criterio incluye:-----
 - A)** Recomendar dentro del marco de la coordinación, cooperación y colaboración la incorporación del rol técnico de la Sutel en temas relacionados con su competencia técnico-consultivo que le permita emitir criterios técnicos

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

relacionados con la con las TICs y tecnologías emergentes aplicable a aspectos relacionados con telecomunicaciones como en materia de espectro, redes de telecomunicaciones, servicios de telecomunicaciones y usuario final. -----

B) Valorar la inclusión al proyecto de lo siguiente: -----

Adiciónese en el artículo 4.- Requisitos de las entidades autorizadas, al final de inciso h., para que se lea de la siguiente manera: -----

ARTÍCULO 4 - Requisitos de las entidades autorizadas

Las entidades autorizadas que gestionen Plataformas de Financiamiento Colaborativo deberán acreditar el cumplimiento de los siguientes requisitos: -----

b. (...)

- i. Cumplir con las disposiciones técnicas en materia de robustez de los sistemas de gestión, protección de datos o ciberseguridad que establezca el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones para las plataformas de financiamiento colaborativo. *“En caso de que los aspectos regulatorios y técnicos definidos en el marco del cumplimiento de este requisito incluyan elementos relativos a las redes y servicios de telecomunicaciones, así como a los recursos escasos asociados, o incidan en los derechos y condiciones de los usuarios finales de estos servicios, deberá incorporarse a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) en su rol técnico-consultivo, de forma que esta entidad pueda emitir los criterios técnicos pertinentes relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) y tecnologías emergentes, en el ejercicio de sus competencias y en concordancia con el marco de coordinación, cooperación y colaboración interinstitucional.”*-----

O, en su lugar, adiciónese al proyecto de ley un nuevo artículo: -----

“Artículo X – Participación Técnica de la SUTEL

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

“En caso de que los aspectos regulatorios y técnicos que se definan para las plataformas de financiamiento colaborativo incluyan elementos relativos a redes y servicios de telecomunicaciones, o a recursos escasos asociados que incidan en los derechos y condiciones de los usuarios finales de dichos servicios, se deberá incorporar a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) en su rol técnico-consultivo, para que esta entidad emita los criterios técnicos pertinentes sobre Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) y tecnologías emergentes, en el ejercicio de sus competencias y en concordancia con el marco de coordinación, cooperación y colaboración interinstitucional.”-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.2 - Observaciones al I texto del Tratado de Libre Comercio entre Costa Rica e Israel.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio 09749-SUTEL-ACS-2024, del 04 de noviembre del 2024, mediante el cual el grupo de trabajo encargado presenta a Consejo las observaciones al texto del Tratado de Libre Comercio entre Costa Rica e Israel.-----

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

“Cinthya Arias: Seguimos con las propuestas de los Miembros del Consejo, los temas que agregamos y tenemos el primer tema son las observaciones al texto del Tratado de Libre Comercio entre Costa Rica e Israel. Doña Rose Mary, ¿usted nos presenta ese tema? -----

Rose Mary Serrano: Sí podemos hacer una..., también Jorge está aquí presente. -----

Cinthya Arias: Entre ustedes, sí. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Rose Mary Serrano: Sí lo vimos, hacemos presentación de la convocatoria que hace COMEX al inicio de la negociación del Tratado de Israel con Costa Rica. -----

A inicios de octubre, el 09 de octubre para ser exactos, nos hicieron una convocatoria junto con el MICITT que terminó en una presentación de 2 capítulos de negociación, uno que ya se había compartido con la contraparte de Israel y un segundo, que es el de Telecomunicaciones, que aún no había sido compartido con ellos. -----

El documento ya viene como ellos llaman encorchetado y con las siglas de C.R., con los comentarios de COMEX por Costa Rica y con I.L., las siglas de Israel, que son comentarios en azul, según los documentos que distribuimos. -----

En ambos capítulos hicimos una revisión tripartita o una presentación que hizo COMEX básicamente y luego nosotros a lo interno hicimos la consulta a las diferentes Direcciones.

En el caso de Comercio Digital, principalmente lo ha liderado Jorge, es un capítulo que tiene alrededor de 21 artículos, que no es materia propia de la SUTEL, pero que hemos venido participando en diferentes tratados de manera tal de que aportamos nuestra visión y también es una oportunidad para ir aprendiendo de cómo se regula esta materia, el rector en esta materia es el MICITT, sin embargo, aportamos 6 observaciones, que se plasman en el documento. -----

Luego viene el documento más grueso, bueno en el área de Mercados y Competencia nosotros les consultamos y no tenían ninguna observación que agregar. -----

En el área de Telecomunicaciones, si bien son menos artículos, sí tenemos más observaciones en cuanto a precisión, estos textos se nutren principalmente de la última negociación que se tuvo con Corea. -----

Nosotros siempre buscamos acercarnos lo más posible en el lenguaje de la Ley General de Telecomunicaciones, hay temas que no todos tienen que venir reflejados, bajo la tesis de COMEX, que nos comprometemos en lo que está en el texto, entonces no siempre es

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

relevante incluir todos los temas de la Ley General de Telecomunicaciones, sin embargo, aquí sí vienen algunos, viene el tema de portabilidad numérica, que es un tema que ya empieza a incluirse en las nuevas negociaciones, antes, por ejemplo, en el Tratado base del TLC con Estados Unidos y Centroamérica, no venía, sino venía como principio y entonces ahí sí tenemos más observaciones. Esto lo trabajamos directamente con las Direcciones de Calidad, Mercados, Competencia, FONATEL y consolidamos en un único documento las observaciones.-----

Luego se nos sumó un tercer capítulo que fue el de Competencia, este lo revisamos juntamente con COPROCOM y lo vimos con Deryhan, en este no hay observaciones.---

Las observaciones se hicieron en una mesa de trabajo en la que también participamos y en este momento, no teníamos observaciones adicionales.-----

Este es el resumen del trabajo que se hizo, no sé si hay alguna observación.-----

Los documentos todos son confidenciales, estamos solicitando en el acuerdo la declaratoria de los mismos, porque así nos lo solicita COMEX, al ser documentos preparativos en una negociación que está en evolución y en proceso. -----

Cinthy Arias: *¿Alguna consulta? -----*

Federico Chacón: *El acuerdo, ¿qué diría puntualmente? -----*

Cinthy Arias: *Las recomendaciones son dar por recibido y aprobar el informe, declarar confidencial el informe que contiene en sus anexos un análisis y recomendaciones en cuanto a los textos de los capítulos de Telecomunicaciones, Comercio Digital y Competencia del TLC con Israel. -----*

Remitir a COMEX el presente informe en conjunto con sus anexos y copiar a la Unidad de Gestión Documental, para que proceda con las acciones necesarias respecto al resguardo de la confidencialidad de la información.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

¿Algún comentario u observación. Si están de acuerdo, votamos lo indicado”. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base al oficio 09749-SUTEL-ACS-2024, del 04 de noviembre del 2024 y a 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 003-060-2024

1. Dar por recibido y aprobar el oficio 09749-SUTEL-ACS-2024 del 4 de noviembre de 2024, mediante el cual la Asesoría del Consejo remite Observaciones I Texto TLC Costa Rica e Israel. -----
2. Declarar confidencial el presente informe que contiene en sus anexos un análisis y recomendaciones en cuanto a los textos de los Capítulos de Telecomunicaciones, Comercio Digital y Competencia del TLC con Israel.-----
3. Remitir a Ministerio de Comercio Exterior el presente informe en conjunto con sus anexos. -----
4. Copiar a la Unidad de Gestión Documental para proceda con las acciones necesarias para el resguardo de la confidencialidad de la información. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.3 - Atención del oficio OF-0600-AI-2024 mediante el cual la Auditoría Interna hace una observación sobre el manejo de temas confidenciales en Actas del IV trimestre del 2023.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo la atención del oficio OF-0600-AI-2024, del 08 de octubre del 2024, mediante el cual la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

de los Servicios Públicos hace una observación sobre el manejo de temas confidenciales en Actas del IV trimestre del 2023.-----

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

“Cinthya Arias: *Continuamos con otro de los temas agregados en el orden del día en la sección de Miembros del Consejo, que es la atención al oficio OF-0600-AI-2024, del 08 de octubre del 2024, mediante el cual la Auditoría Interna hace una observación sobre el manejo de temas confidenciales en actas del IV trimestre del 2023. -----*

Agradecería aquí a don Jorge y a don Luis si nos ayudan contando un poquito de qué se trata este oficio que nos mandan. Concretamente, es un oficio que requiere la atención de una observación sobre temas del manejo confidencial, una observación concreta sobre el contenido en unas actas y es un trámite que se requiere ejecutar con prontitud, a fin de que la Auditoría nos avale los libros de actas finales correspondientes al tercer trimestre.

Adelante don Jorge y don Luis y que nos presente el acuerdo don Jorge. -----

Luis Cascante: *Correcto, si quiere yo le hago la introducción del oficio de la Auditoría Interna. -----*

Este es un oficio que manda la Auditoría Interna, donde hace un señalamiento sobre el tema de la confidencialidad de unas resoluciones que se aprobaron en la sesión 072 del año pasado. Ellos señalan que en su concepto se mutila de forma parcial el contenido de un artículo, sobre la identificación de la confidencialidad de la información. -----

Nos solicitan que lo coordinemos con don Jorge Brealey y textualmente lo que dicen es: “En virtud de lo anterior, se les insta a consultar con el asesor de Consejo de la SUTEL, Jorge Brealey, con el propósito de que les explique la forma correcta de hacerlo y procedan a corregir esa condición del acta 072-2023. Tenerlo en consideración para que no se repita en las actas públicas de los trimestres subsecuentes. Se queda a la espera de la

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

corrección de dicha acta para emitir la razón del cierre del tomo de Actas Digitales correspondiente al IV trimestre 2023”. -----

Entonces, con base a esto nos reunimos con Jorge, nos explicó la forma de corregir esto y se encargó de elaborar la propuesta del acuerdo, que no sé si usted la quiere explicar, Jorge. -----

Jorge Brealey: Sí, la comparto rápidamente. El contenido de ese acuerdo lo que pretende es adicionar a las versiones de la resolución RCS-288-2023, tomada mediante el acuerdo 025-072-2023, del 30 de noviembre del 2023, en el libro de actas, específicamente en lo que respecta a esta sesión, aparecen en la versión confidencial marcado en negrita ciertos textos de información y eso lo que origina es que la Auditoría, a la hora de revisar el libro de actas para su cierre hiciera esta observación, cayendo en cuenta en que debió haber sido en la sesión que se hiciera la justificación del por qué ese texto venía omitido en la versión confidencial. -----

Esto porque la Auditoría desconocía que ya esta información había sido previamente declarada confidencial mediante estas resoluciones. Estas son confidenciales, doña Ana solo me pasó los números, por tanto, yo solicité indicar las fechas, porque las fechas son importantes, porque dan razón de que es anterior al acuerdo del Consejo en que adopta el acuerdo 025 de la sesión 072 del 2023, que aprobó esta resolución. -----

Entonces esta resolución no requiere como requisito de validez la declaratoria, porque la declaratoria ya estaba hecha, solo se adiciona en el sentido de que se haga referencia a esos oficios, donde previamente el Órgano Técnico de Competencia había ya declarado confidencial esa información, como parte de los considerandos, con base en la Ley General de Administración Pública y en la jurisprudencia en los que ese tipo de errores u omisiones se pueden corregir en cualquier momento. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Se indica que precisamente la autoridad de Competencia, una vez que recibe la información en estos procesos de concentración, indistintamente de la fase en que se tenga, el Órgano Técnico va a declarar la confidencialidad, como en efecto sucede en este caso, así fue declarada confidencial esa información y de esta manera se tiene constatado que dentro de ese mismo expediente, en el procedimiento seguido, estas resoluciones se habían tomado y que más bien en ejecución y cumplimiento de esa resoluciones es que el Consejo, a la hora de aprobar esta resolución RCS-288-2023, emite una versión pública omitiendo esa información. -----

Entonces, para que quede claro eso, este acuerdo lo que vendría era a aclarar ante una adición a esta resolución y en todas sus versiones, que la información omitida obedece al cumplimiento y salvaguarda de la declaratoria de confidencialidad acordada por el Órgano Técnico de Competencia mediante las resoluciones tales y tales, todas las cuales constan en el expediente número tal, mismos que les fueron indicados en su oportunidad a las partes. -----

Remitir este acuerdo a la Secretaría para los fines correspondientes, en procura de realizar las consignas correspondientes en el libro de actas respecto de la sesión 075-2024 y cumplir con lo solicitado por la Auditoría. -----

Ya esta parte es más mecánica, más operativa, pero este acuerdo le sirve al señor Secretario para consignar en el cierre de libro de actas esta situación, porque la inquietud de la Auditoría es que hay una resolución transcrita en el libro de actas donde se omite información y no consta en ningún lado la justificación del por qué se omite. -----

Existiendo ya los acuerdos de los oficios de declaratoria de confidencialidad, lo que se hacía necesario es vincular esa declaratoria de confidencialidad a la resolución que se transcribió, entonces este acuerdo lo que viene es a cumplir esa finalidad y el Secretario va a poder consignar esta misma razón en ese cierre que le va a permitir entonces a la Auditoría saldar la observación y poder continuar el procedimiento de cierre, eso es. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

En firme, por la urgencia de que esto se ejecute y se puede remitir a la Auditoría para el cierre IV trimestre del 2023. -----

Ana Rodríguez: *Jorge, para efectos de firmeza del documento, todas las resoluciones fueron emitidas 05 de diciembre. -----*

Jorge Brealey: *Perfecto, todas fueron en la misma fecha. -----*

Ana Rodríguez: *Correcto sí. Aprovecho y les cuento que lo que se está haciendo a nivel de la Dirección es que todos los documentos que subamos a Consejo, que tengan que pasar este proceso, vengan desde la presentación con esta indicación de la declaratoria de confidencialidad que se emitan en cada caso. -----*

Cinthya Arias: *De acuerdo. -----*

Jorge Brealey: *¿El 05 de? -----*

Luis Cascante: *05 de diciembre del 2023. -----*

Jorge Brealey: *¿Seguro? Perdón, esa fecha es importante, nada más déjenme adecuar esto, porque yo partía de que se habían tomado antes de la resolución. ¿Me explico? ----*

Cinthya Arias: *Es que Luis las fechas de las resoluciones son del órgano técnico. -----*

Jorge Brealey: *No, me refiero a que el 30 de noviembre el Consejo mediante este acuerdo adoptó esta resolución, que es la de la primera fase de la concentración. -----*

Luis Cascante: *025 de la 072. -----*

Jorge Brealey: *Tengo que redactar, porque ya no es ejecución de esto, se declaró después, bueno no importa, es lo que hay, voy a ponerlo acá indicando que esta información fue declarada mediante estos oficios, nada más. -----*



07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Son pequeños los ajustes que tengo que hacer, yo desconocía las fechas y mi entendimiento, mi lógica iba un poco diferente, pero bueno, ajusto un poco aquí el texto, pero para conocimiento de todos.-----

El Consejo tomó la resolución en estas versiones y después se declaró la confidencialidad de la información, que había sido omitida en la resolución. -----

Luis Cascante: *Una semana después prácticamente. -----*

Jorge Brealey: *Correcto, eso es lo que se puede decir, por las fechas. -----*

Cintha Arias: *¿Eso enmienda la situación de la Auditoría, pregunto?-----*

Jorge Brealey: *Esperemos que sí, es lo que hay. -----*

Luis Cascante: *Sí, eso ellos lo que querían que se aclarara a ese tema, nada más. -----*

Jorge Brealey: *Y es lo que hay, la confidencialidad.-----*

Ana Rodríguez: *Vamos a ver, esa es una manera como se decidió resolver. Ahora, tanto el Consejo como todos los sujetos del procedimiento de análisis de concentraciones, desde la Dirección General de Competencia, como el Consejo, están en la obligación de proteger la información confidencial de las partes y en estos plazos, que son tan reducidos, en algunas ocasiones se preparan las resoluciones, se protege la información, sabiendo que es confidencial, porque si se fijan en esa concentración, que es tan simple, hay varias resoluciones de confidencialidad, o sea, es un gran trabajo que se tiene que hacer, además que algunas veces no está lista toda la redacción en sí de la resolución, pero sí se protege la información para efectos de emitir los actos. De lo contrario, incurrimos en falta grave.-----*

Jorge Brealey: *Sí, pero tengo que ajustar la resolución, porque, o sea, tengo que ajustarlo y decir un poco el argumento que está diciendo doña Ana, con base en la ley y el reglamento, porque fue posterior. -----*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Mariana Brenes: A la Auditoría lo que le importa es a futuro, ellos simplemente identificaron esa omisión en el acta y también lo que le importa es la corrección a futuro.

Cinthy Arias: Eso hay que decirlo. -----

Mariana Brenes: Que como doña Ana explicó, ya se están tomando las medidas. -----

Jorge Brealey: Sí, pero para este caso sí dice que se haga constar. -----

Mariana Brenes: Claro, se hace esa constancia y ya lo que a ellos le importa es hacia a futuro, por eso si la Auditoría está de acuerdo o no, eso fue lo que pasó, se está siendo transparente. -----

Jorge Brealey: Pero como dice doña Ana, voy a agregarle aquí unos considerandos más relacionados con esos deberes de protección de la información confidencial, de manera tal que cuando el Consejo recibe la resolución, se entienda que protege esa información, en virtud de esos deberes genéricos, pero no con base específicamente en un acto declaratorio de confidencialidad que pudo o debió haber sido el ideal, adoptado en la misma resolución. -----

Cinthy Arias: Pero en línea con lo que dice Mariana, me parece que al final, en los por tantos, habría que indicar esas acciones a futuro, hacer saber a la Auditoría o a quien corresponda que la Dirección, o que se han tomado las medidas del caso, etcétera. -----

Para esa protección a futuro, porque si no nos van a venir con una recomendación diciendo que tenemos que adoptar medidas para manejar eso de forma correcta, es mejor decirles de una vez que ya las hemos adoptado. Un punto 3 entre el 2 y el 3 que hay actualmente, se puede agregar. -----

Jorge Brealey: Van a disculpar, esto si lo pueden ver en otro tema, es que esto ya no tiene que ver con un tema de adicionar la resolución por un error, o sea, a esa fecha, cuando se adoptó la resolución y la información, no había sido declarada confidencial,

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

entonces es diferente el abordaje, yo la verdad solicitaría que lo retiremos y verlo con más calma y mejor. -----

Cinthy Arias: Revisemos muy bien lo de las fechas y la argumentación, desarrollemos esos argumentos que se indicaban sobre los deberes de resguardo, además desarrollar lo que a la Auditoría le interesa a futuro, que es esa corrección o enmienda de ese error en el que se incurrió. -----

Si les parece entonces, siguiendo esa recomendación, estaríamos adoptando el acuerdo de continuar revisando el tema en una próxima sesión. -----

Jorge Brealey: Lo más seguro es que va a ser una convalidación parcial, para agregar el tema de la confidencialidad. -----

Cinthy Arias: ¿Una convalidación de que perdón, del acto previo? -----

Jorge Brealey: Lo que pasa, vamos a ver, el Consejo adopta un acto, una resolución... -

Ana Rodríguez: ¿Cuál es la fecha del acto, Jorge por favor?-----

Cinthy Arias: 30 de noviembre. -----

Jorge Brealey: Bueno, puede ser otra, porque yo la verdad como esto el acta no la tenía, la busqué en la sesión que supuestamente está, tal vez Luis. -----

Ana Rodríguez: Un segundo para buscar el expediente, por favor. -----

Jorge Brealey: Yo tengo que fue adoptada mediante este acuerdo 025-072-2023. -----

Luis Cascante: Correcto del 30 de noviembre. -----

Jorge Brealey: Y es el 30 de noviembre, entonces la resolución tiene fecha de 30 de noviembre.-----

Cinthy Arias: Sí, pero viendo que estamos discutiendo sobre el mismo contenido de cómo atender el proceso, yo diría que más que seguirlo discutiendo acá, indiquemos que

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

vamos a continuar revisando el tema en una próxima sesión y se revisan todos esos detalles de la fecha y demás. Incluso mejor sacar el tema para una posterior revisión. ----

Jorge Brealey: Sí, perfecto y también hablo con Ana, porque es que yo no tengo acceso al expediente. -----

Ana Rodríguez: Ya deberías, porque ya está resuelto por ley, ya deberías tenerlo, pero yo hablo con las muchachas. Cuando ya está resuelto el expediente es de acceso público, la parte pública. -----

CinthyA Arias: Entonces sacamos el tema. -----

Ana Rodríguez: Perfecto. -----

CinthyA Arias: En virtud de que aún faltan varios elementos de atender para resolverlo de forma concreta y correcta. Entonces adoptamos ese acuerdo. ¿Don Federico, doña Ana? De acuerdo.. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base a 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 004-060-2024

Excluir del orden del día de esta sesión el oficio OF-0600-AI-2024, mediante el cual la Auditoría Interna hace una observación sobre el manejo de temas confidenciales en Actas del IV Trimestre del 2023, lo anterior a efecto de que se lleve a cabo un mayor análisis por parte de la Asesoría Legal del Consejo sobre el particular, para ser conocido en una próxima sesión.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

2.4 - Propuesta para modificar las sesiones ordinarias del Consejo para los días 13 y 20 de noviembre del 2024.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo la propuesta para modificar las sesiones ordinarias del Consejo para los días 13 y 20 de noviembre del 2024.-----

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

“Cinthya Arias: Pasamos a un último tema de Miembros del Consejo, que es una propuesta para modificar las sesiones ordinarias del Consejo de las 2 próximas semanas, la del día 13 y la del día 20 de noviembre, en virtud de la asistencia del Consejo a cursos de capacitación.-----

Entonces estaríamos trasladando la sesión tanto del 13 y del 20 de noviembre, que son miércoles, a los jueves 14 y 21 de noviembre, pero únicamente por la tarde, en virtud de que también, tanto el miércoles como el jueves, son días en los cuales debemos por la mañana asistir a estos cursos de capacitación en materia legal. -----

Entonces aprobamos en firme el traslado de estas 2 fechas de sesiones ordinarias.-----

A don Luis le agradezco si podemos tratar de manejar los órdenes del día de forma que podamos cubrirlos correctamente en una tarde. Gracias.-----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base a lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.-----

ACUERDO 005-060-2024

Modificar el día y hora de las sesiones ordinarias del Consejo para las semanas correspondientes del 11 al 15 y del 18 al 22 de noviembre del 2024, respectivamente, de

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

forma tal que dichas sesiones se lleven a cabo los días 14 y 21 de noviembre de 2024 a partir de las 13:30 horas.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.5 - CORRESPONDENCIA PARA LOS MIEMBROS DEL CONSEJO.

2.5.1 -Oficio OF-0892-SJD-2024, mediante el cual la Junta Directiva de ARESEP notifica el acuerdo 11-90-2024, por el cual aprueban la cancelación de las vacaciones de la señora Cinthya Arias Leitón.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio OF-0892-SJD-2024, del 30 de octubre del 2024, mediante el cual la Junta Directiva de ARESEP notifica el acuerdo 11-90-2024, por el cual aprueban la cancelación de las vacaciones de la señora Cinthya Arias Leitón para el 11 y 14 de octubre del 2024.-----

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

“Cinthya Arias: Continuamos con la sección 2.2, Correspondencia para los Miembros del Consejo.-----

El punto 2.5.1 es un oficio, el OF-0892-SJD-2024, de la Junta Directiva del ARESEP, mediante el cual aprueban la cancelación de vacaciones mías, fueron 2 días que cancelé de vacaciones y el oficio aprueba la autorización, es una cancelación parcial para los días 11 y 14 de octubre. -----

Entonces, el acuerdo sería dar por recibido y trasladar este acuerdo a la Dirección General de Operaciones, al Área de Recursos Humanos, para el cómputo correcto de los días asignados a mi persona como vacaciones. -----

Aprobamos el acuerdo, si no hay consultas, perfecto. En firme”. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio OF-0892-SJD-2024, del 30 de octubre del 2024 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 006-060-2024

1. Dar por recibido el oficio OF-0892-SJD-2024, mediante el cual la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos notifica el acuerdo 11-90-2024, mediante el cual aprueban la cancelación de las vacaciones de la señora Cinthya Arias Leitón.-----
2. Trasladar el oficio OF-0892-SJD-2024 a la Unidad de Recursos Humanos para lo correspondiente.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.5.2 -Oficio OF-0896-SJD-2024, mediante el cual la Junta Directiva de la ARESEP remite el acuerdo 12-93-2024, mediante el cual aprueban las vacaciones y el permiso sin goce de salario del señor Carlos Watson Carazo.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio OF-0896-SJD-2024, del 30 de octubre del 2024, mediante el cual la Junta Directiva de la ARESEP remite el acuerdo 12-93-2024, por el cual el cual aprueban las vacaciones y el permiso sin goce de salario del señor Carlos Watson Carazo.-----

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

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

“Cintha Arias: Continuamos con el siguiente tema, que es el 2.5.2, es el oficio OF-0896-SJD-2023, mediante el cual la Junta Directiva remite la aprobación de vacaciones y permiso sin goce de salario de don Carlos Watson. -----

Este es en el mismo sentido del anterior, donde se aprueban las vacaciones que en este momento está disfrutando don Carlos y el permiso sin goce de salario respectivo. -----

Acá hay una nota nada más, para evitar cualquier confusión, de dejar claro que el día 01 de noviembre del 2024 doña Ana está supléndome a mí y no a don Carlos, entonces no habría conflicto con ningún tema de pagos. -----

Sería aprobar en firme y trasladar a la Dirección General de Operaciones y Recursos Humanos en el mismo sentido. Adoptado en firme, si están de acuerdo”..-----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio OF-0896-SJD-2024, del 30 de octubre del 2024 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 007-060-2024

I. Mediante acuerdo 005-052-2024, de la sesión ordinaria 052-2024, celebrada el 17 de octubre del 2024, el Consejo dio por conocida la solicitud de vacaciones y solicitud de permiso sin goce salarial del Sr. Carlos Watson Carazo y lo traslada a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para lo correspondiente, de acuerdo con el siguiente detalle: -----

- Solicitud de vacaciones de los días 4,5,6 y 7 de noviembre (4 días) -----
- Solicitud de permiso sin goce salarial, 1 de noviembre medio día por la tarde y 8 de noviembre (1,5 días)-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- II. Mediante oficio OF-0896-SJD-2024, del 30 de octubre de 2024, la señora Marcela Vega Miranda, Secretaria a.i. de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos comunica al Consejo el acuerdo 12-93-2024, de la sesión ordinaria 93-2024, celebrada el 30 de octubre del 2024, mediante el cual aprueba la solicitud de vacaciones y permiso sin goce salarial del señor Watson Carazo, de acuerdo con el detalle del numeral anterior. -----
- III. En virtud de la solicitud de vacaciones y permiso sin goce salarial del señor Watson Carazo, se hace necesario convocar a la señora Ana Rodríguez Zamora, Miembro Suplente del Consejo, para que durante las fechas antes indicadas sustituya al señor Watson, dado el disfrute de sus vacaciones y permiso sin goce salarial.-----
- IV. Dada de la suplencia de la señora Rodríguez Zamora durante dicho periodo, se hace necesario nombrar a la persona que supla a la señora Rodríguez Zamora como Jefe de la Unidad de Investigación y Concentraciones de la Dirección General de Competencia.-----
- V. El artículo 2 del Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, su órgano desconcentrado y sus funcionarios (RAS) establece que *“Serán aplicables a los(as) funcionarios(as), las normas atinentes a la función pública contenidas en la Constitución Política, en la Ley General de la Administración Pública, en la Ley 7593 y su reglamento y, en el presente reglamento.(...)”*-----
- VI. El artículo 95 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, establece que las ausencias temporales de un servidor podrán ser suplidas por el superior jerárquico inmediato o por el suplente que se nombre, en caso de que el primero no quisiera hacer la suplencia. Dicha norma legal señala que el nombramiento puede ser efectuado libremente, en caso de que la plaza no esté cubierta por el régimen especial del Servicio Civil. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- VII. Adicionalmente, el artículo 96 de la Ley 6227 citada establece que el suplente sustituirá al titular para todo efecto legal, sin subordinación y ejercerá las competencias del Órgano con la plenitud de los poderes y deberes que la mismas contienen, así mismo, su nombramiento se hará siempre dejando a salvo la potestad de nombrar un nuevo titular, sin responsabilidad alguna para la Administración. ----
- VIII. En el pasado, se ha designado a la funcionaria Karla Mejías Jiménez, Profesional de la Unidad de Investigación y Concentraciones de la Dirección General de Competencia, para sustituir a la señora Rodríguez Zamora, dado que la funcionaria cumple con los requisitos para llevar a cabo dicha suplencia. -----
- IX. El nombramiento entra a regir a partir de la fecha en que rige el permiso por la ausencia del titular de la plaza de Jefe de la Unidad de Investigación y Concentraciones de la Dirección General de Competencia. -----

En virtud de los considerandos anteriores, -----

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

- 1. Dar por recibido oficio OF-0896-SJD-2024, del 30 de octubre de 2024, la señora Marcela Vega Miranda, Secretaria a.i. de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos comunica al Consejo el acuerdo 12-93-2024, de la sesión ordinaria 93-2024, celebrada el 30 de octubre del 2024, mediante el cual aprueba la solicitud de vacaciones y permiso sin goce salarial del señor Watson Carazo, de acuerdo al siguiente detalle: -----
 - Solicitud de vacaciones de los días 4,5,6 y 7 de noviembre (4 días) -----
 - Solicitud de permiso sin goce salarial, 1 de noviembre medio día por la tarde y 8 de noviembre (1,5 días)-----
- 2. Dejar establecido que durante el periodo de ausencia del señor Carlos Watson Carazo, se deberá convocar a la señora Ana Rodríguez Zamora, en su calidad de Miembro Suplente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, los

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

días del 4 al 7 de noviembre vacaciones y el 8 de noviembre de 2024 (permiso sin goce salarial), razón por la cual corresponde el pago de dietas, de conformidad con lo establecido en el “*Procedimiento para pagar las dietas al Miembro suplente*”, aprobado mediante acuerdo 021-038-2010, del acta de la sesión 038-2010, celebrada el 21 de julio del 2010, que establece: “*Para el caso de ausencia por motivo de viaje, para el cálculo del periodo se incluirá el día de partida y el día de regreso del miembro titular del Consejo, sin considerar si son sábados, domingos o días feriados*”. -----

3. Dejar establecido que la suplencia de medio día para el 1° de noviembre solicitado por el señor Watson Carazo no aplica por parte de la señora Rodríguez Zamora, lo anterior por cuanto doña Ana Rodríguez ya había sido convocada para llevar a cabo la suplencia de la señora Cinthya Arias Leitón, quién participó en el Foro de Innovación realizado en La Valeta, Malta según acuerdo 003-056-2024 de la sesión ordinaria 056-2024. -----
4. Establecer que en caso de reintegrarse el Miembro Titular antes de la fecha prevista, ello constituirá una causa de cese para la actuación del Miembro Suplente, sin responsabilidad alguna para esta Superintendencia.-----
5. Nombrar por recargo de funciones a la funcionaria Karla Mejías Jiménez como Jefe a.i. de la Unidad de Investigación y Concentraciones de la Dirección General de Competencia, por el periodo de convocatoria de la señora Rodríguez Zamora, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 95 y 96 de la Ley General de la Administración Pública y luego de validado el cumplimiento de requisitos de la señora Mejías Jiménez para ocupar el cargo. -----
6. Comunicar el presente acuerdo a la Unidad de Recursos Humanos y a las funcionarias Ana Rodríguez Zamora y Karla Mejías Jiménez. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

2.5.3 -Oficio CIT-0031-2024, del 31 de octubre del 2024, mediante el cual INFOCOM remite una "Síntesis de las observaciones de la Cámara INFOCOM sobre el Reglamento de Protección al Usuario Final (RPUF)".

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio CIT-0031-2024, del 31 de octubre del 2024, mediante el cual a señora Ana Lucía Ramírez Calderón, Directora Ejecutiva de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM) remite al Consejo el documento "Síntesis de las observaciones de la Cámara INFOCOM sobre el Reglamento de Protección al Usuario Final (RPUF)".-----

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

“Cinthy Arias: Seguimos con el punto 2.2.3, el oficio CIT-0031-2024, del 31 de octubre de INFOCOM, mediante el cual remite una síntesis de las observaciones que ha realizado la Cámara de INFOCOM sobre el Reglamento de Usuario Final. Este es un oficio del que el acuerdo sería dar por recibido, trasladarlo a la Dirección General de Calidad y a doña Rose Mary, que ha estado ayudándonos con la coordinación de las reuniones con INFOCOM sobre el tema. -----

Posteriormente, el Consejo estaría analizado, junto con la Dirección y doña Rose Mary, el abordaje que se le dará en el futuro a las observaciones recibidas por la Cámara. -----

Entonces aprobamos en firme. Dar por recibido y trasladar a la Dirección General de Calidad y a doña Rose Mary”..-----

Rose Mary Serrano: Doña Cinthy, solo para aclarar ¿Coordino una reunión previa a que tengamos el documento final con un borrador? ¿Coordinamos una reunión del Consejo con el borrador de respuesta, no con el informe final de la Dirección?-----

Cinthy Arias: Sí, por favor, exacto. -----

Federico Chacón: Yo diría que más bien es una reunión de trabajo para analizarlo, yo no estoy seguro de que se tenga que hacer una nota de respuesta, puede ser tal vez alguna

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

recomendación de otra índole, digo yo, por aquello de que esa posibilidad surja y no se vaya a redactar una nota, es capaz que sí, pero tal vez lo conversamos primero, para ver cuáles son los pasos para seguir y qué es lo que finalmente se va a comunicar. -----

Cinthy Arias: *Ellos solicitan la atención al presente oficio, observaciones y su respuesta y cualquier notificación sobre esta gestión. -----*

Rose Mary Serrano: *Es que el documento es una solicitud de reforma del Reglamento de Protección al Usuario Final (REPUF). -----*

Federico Chacón: *Claro, obviamente hay que dar de una respuesta escrita, pero la respuesta escrita, la línea y la ruta que se vaya a seguir, yo creo que se debería discutir antes de que ustedes traigan una propuesta al Consejo. -----*

Rose Mary Serrano: *Perfecto, lo importante ahora es coordinar una reunión interna. -----*

Federico Chacón: *Correcto y ahí vemos el contenido que va a tener después la nota. ---*

Rose Mary Serrano: *Perfecto. -----*

Cinthy Arias: *La reunión obvio que va a analizar cada uno de los argumentos y la viabilidad que nosotros le vemos o no le vemos, desde el punto de vista técnico, para después empatarlo con la visión que tenga el Consejo sobre el valor de las modificaciones que están proponiendo. Pero sí debe haber una respuesta, me parece a mí. Ahora la forma de la respuesta, para eso es la reunión. -----*

Federico Chacón: *Muchas gracias. -----*

Cinthy Arias: *De acuerdo, ya lo habíamos votado2. -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio CIT-0031-2024, del 31 de octubre del 2024 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,

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.-----

ACUERDO 008-060-2024

1. Dar por recibido el oficio CIT-0031-2024 del 31 de octubre de 2024 mediante el cual la Asociación Cámara de Infocomunicación y Tecnología (INFOCOM) remite una *“Síntesis de las observaciones de la Cámara INFOCOM sobre el reglamento de Protección al Usuario Final (RPUF)”*.-----
2. Trasladar el oficio CIT-0031-2024 a la Dirección General de Calidad y a la funcionaria Rose Mary Serrano Gómez, Asesora del Consejo, para lo correspondiente.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.5.4 -Correo electrónico del 01 de noviembre del 2024, mediante el cual la señora Carolina Zúñiga Zamora, de MIDEPLAN, solicita información sobre la evaluación del diseño del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-2027, coordinado por el MICITT.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el correo electrónico del 01 de noviembre del 2024, mediante el cual la señora Carolina Zúñiga Zamora, de MIDEPLAN, solicita información sobre la evaluación del diseño del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-2027, coordinado por el MICITT.-----

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

“Cinthy Arias: Continuamos entonces el punto 2.5.4, es un correo electrónico del 01 de noviembre de la señora Carolina Zúñiga Zamora, de MIDEPLAN, en donde solicita información sobre la evaluación del diseño del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, concretamente esta es una nota que remite a varias personas de la

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

SUTEL, en donde se da un enlace a una evaluación de los talleres y sesiones de construcción del PNDT 2022-2027. -----

Es la primera vez, según lo que entendemos, que MIDEPLAN realiza una evaluación de esta naturaleza y la participación en esta encuesta está dirigida a don Adrián, doña Paola, doña Angélica, Rose Mary y a mí persona. -----

Rose Mary Serrano: *Sí y también recién le llegó a Deryhan. -----*

Angélica Chinchilla: *A mí no me llegó doña Cinthya, porque en mi caso las consultas fueron más bien por haber estado trabajando en MICITT como coordinadora de la elaboración del plan. Entonces a mí no me preguntan en este caso cómo fue el proceso. -----*

Cinthya Arias: *Bueno, pero Angélica nos va a ayudar a responder. -----*

Entonces acá la idea sería instruir a los que recibieron la nota que ya hemos enumerado para el llenado correspondiente. Yo sí creo que es importante tener una visión integrada de los que participamos y que nos están consultando, para abordar la encuesta. -----

Sí sería bueno coordinar, doña Rose Mary, tal vez una pequeña reunión para revisar rápidamente entre todos las consultas y de ser necesario discutir un poco el sentido en el que estamos respondiendo. -----

Son preguntas de marque con X prácticamente, me parece, no son preguntas abiertas de lo que pude ver, porque no podía avanzar en toda la encuesta, porque requería el llenado, pero sí creo que debería reflejar el sentir de la institución, que yo creo que todos retroalimentamos en esa oportunidad al Consejo sobre la forma en que se llevó a cabo el proceso de participación. -----

Entonces, sugeriría que coordináramos una pequeña reunión, pero el acuerdo sería dar por recibido e instruir a las personas que reciben la nota que procedan con el llenado previo a una reunión de coordinación. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Angélica Chinchilla: Doña Cinthya, creo que la precisión sería verificar quiénes fueron todas las personas de SUTEL que participaron en el proceso de los talleres, porque no tengo claro si tenemos toda la visibilidad de a quiénes les llegó y a quiénes no, entonces sí habría como que revisar quiénes participaron. -----

Porque muy probablemente a ellos fue a quienes les llegó la invitación, me imagino que Directores, algunos asesores y jefaturas. -----

Cinthya Arias: Tal vez preguntemos, hagamos un sondeo primero, yo entendía que ya sabíamos quiénes eran, pero no es precisa entonces esa información. -----

Entonces, Rose Mary, usted nos puede ayudar a verificar con los que estábamos integrados en las distintas comisiones que participamos en esos talleres de configuración del PNDT, para verificar quiénes recibieron este correo y coordinar con ellos una reunión y el acuerdo sería dirigido a ellos. ¿De acuerdo? -----

Rose Mary Serrano: Sí, de acuerdo. -----

Cinthya Arias: Entonces, si están de acuerdo, lo aprobamos en firme. -----

Ana Rodríguez: De acuerdo. Gracias. -----

Cinthya Arias: ¿A usted no le llegó don Federico? -----

Federico Chacón: No, negativo. -----

Cinthya Arias: Muchas gracias”. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el documento recibido 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.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

ACUERDO 009-060-2024

Dar por recibido el correo electrónico del 1° de noviembre del 2024, mediante el cual la señora Carolina Zúñiga Zamora del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, solicita información sobre la evaluación del diseño del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-2027, coordinado por el MICITT y encomendar a la Asesora del Consejo Rose Mary Serrano Gómez para que lleve a cabo una reunión con todos los funcionarios que recibieron dicho correo electrónico, con el fin de definir una misma línea institucional en la información que se tendrá que remitir para cumplir con la solicitud indicada.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.5.5 -Oficio VDES-ICE/829-2024, del Ministerio de Economía de Guatemala, mediante el cual el señor Héctor José Marroquín Mora, Viceministro de Integración y Comercio Exterior, informa que se ha designado a la señora Ligia María Hernández Campos en el CCC.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio VDES-ICE/829-2024, del 08 de octubre del 2024, del Ministerio de Economía de Guatemala, mediante el cual el señor Héctor José Marroquín Mora, Viceministro de Integración y Comercio Exterior, informa que se ha designado a la señora Ligia María Hernández Campos en el Comité Centroamericano de Competencia (CCC).-----

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

“Cinthya Arias: Seguimos con los puntos de correspondencia que se agregaron en el orden del día. El primero sería un el oficio VDES-ICE-829-2024, del Ministerio de Economía de Guatemala, mediante el cual el señor Héctor José Marroquín Mora,

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Viceministro de Integración y Comercio Exterior, informa que se ha designado a la señora Ligia María Hernández Campos como delegada ante el Comité Centroamericano de Competencia.-----

El acuerdo sería dar por recibido y trasladar a la Dirección General de Competencia y a doña Ivannia Morales el nombramiento correspondiente, para el conocimiento y las convocatorias posteriores o lo que corresponda en cuanto a coordinación con el Comité. Sería votarlo en firme si están de acuerdo”.-----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio VDES-ICE/829-2024, del 08 de octubre del 2024 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 010-060-2024

1. Dar por recibido el oficio VDES-ICE/829-2024 del Ministerio de Economía de Guatemala, mediante el cual el señor Héctor José Marroquín Mora, Viceministro de Integración y Comercio Exterior, informa que se ha designado a la señora Ligia María Hernández Campos como delegada ante el Comité Centroamericano de Competencia.-----
2. Trasladar el oficio VDES-ICE/829-2024 a la Dirección General de Competencia y a la señora Ivannia Morales Chaves, Asesora del Consejo para su conocimiento. ----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.5.6 -Oficio OF-0663-AI-2024, del 30 de octubre del 2024, mediante el cual la Auditoría Interna de ARESEP remite la respuesta al oficio 07686-SUTEL-DGO-2024, sobre

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

prórroga solicitada.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio OF-0663-AI-2024, del 30 de octubre del 2024, mediante el cual la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos remite la respuesta al oficio 07686-SUTEL-DGO-2024, en atención a una prórroga solicitada.-----

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

“Cinthya Arias: *El siguiente tema agregado en correspondencia fue el oficio OF-0663-AI-2024, del 30 de octubre del 2024, mediante el cual la Auditoría Interna remite la respuesta al oficio 07686-SUTEL-DGO-2024, sobre una prórroga que se solicitó a una recomendación de la Dirección General de Operaciones. -----*

Es 0663, esta es una solicitud de prórroga a una recomendación, que es la 01-ICI-2019 / S 4.11/2.6, “Mecanismo control subsidios otorgados por concepto CAPEX a los programas del proyecto uno”, esto dirigido al Consejo y el responsable es el Consejo y la fecha de ampliación fue hasta el 31 de octubre del 2025. -----

El acuerdo sería dar por recibido y remitir este oficio al señor Jorge Brealey y a la Dirección General de Operaciones”.-----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio OF-0663-AI-2024, del 30 de octubre del 2024 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 011-060-2024

1. Dar por recibido el oficio OF-0663-AI-2024, del 30 de octubre del 2024, mediante el cual la Auditoría Interna remite la respuesta al oficio 07686-SUTEL-DGO-2024, sobre una prórroga solicitada.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

2. Trasladar el oficio OF-0663-AI-2024 a la Dirección General de Operaciones y al funcionario Jorge Brealey Zamora, Asesor del Consejo para su conocimiento. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.5.7 -Oficio OF-0908-SJD-2024, del 06 de noviembre del 2024, mediante el cual la Junta Directiva de la ARESEP remite el acuerdo 09-91-2024, en el cual dan por recibido el Informe Parcial Final 02-IEE-2024 denominado “Revisión del Informe de rendición de cuentas”.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio OF-0908-SJD-2024, del 06 de noviembre del 2024, mediante el cual la Junta Directiva de la ARESEP remite el acuerdo 09-91-2024, en el cual dan por recibido el Informe Parcial Final 02-IEE-2024 denominado “Revisión del Informe de rendición de cuentas”.-----

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

“Cinthya Arias: De acuerdo, continuamos con los temas agregados. -----

El oficio OF-0908-SJD-2024, del 06 de noviembre, mediante el cual la ARESEP remite el acuerdo 09-91-2024, que da por recibido el Informe Parcial Final 02-IEE-2024 denominado “Revisión del Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones SUTEL 2021”.-----

Sería darlo por recibido y trasladarlo a la Dirección General de Operaciones, para lo correspondiente. -----

Lo aprobamos en firme también”. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio OF-0908-SJD-2024, del 06 de noviembre del 2024 y lo comentado en esta

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

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 012-060-2024

1. Dar por recibido el oficio OF-0908-SJD-2024 del 6 de noviembre de 2024, mediante el cual la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos remite el acuerdo 09-91-2024 en el cual da por recibido el Informe Parcial Final 02-IEE-2024 denominado “*Revisión del Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de las telecomunicaciones Sutel 2021*”.-----
2. Trasladar el oficio OF-0908-SJD-2024 a la Dirección General de Operaciones para lo que corresponda.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

2.5.8 -Oficio OF-0680-AI-2024, del 06 de noviembre del 2024, por cuyo medio la Auditoría Interna se refiere a la solicitud de información III, estudio ATI-PR-ETI-01-2023 sobre Gestión de la Seguridad de la Información.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio OF-0680-AI-2024, del 06 de noviembre del 2024, por cuyo medio la Auditoría Interna se refiere a la solicitud de información III, estudio ATI-PR-ETI-01-2023 sobre Gestión de la Seguridad de la Información.-----

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

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

“Cintha Arias: El siguiente punto sería el oficio OF-0680-AI-2024, del 06 de noviembre, por medio del cual la Auditoría Interna se refiere a la solicitud de información III, estudio ATI-PR-ETI-01-2023, sobre Gestión de Seguridad de la Información. -----

Este es un oficio en el cual la Auditoría requiere a la Dirección General de Operaciones, a este Consejo y a la Unidad de Tecnología de Información girar instrucciones a quien corresponda, con el fin de que sea proporcionada información relacionada con los informes, estudios, recomendaciones y análisis de vulnerabilidades y seguridad realizados en los últimos 3 años a los sistemas desarrollados y utilizados por la Dirección General de Calidad, sin incluir el último informe de vulnerabilidades que se conoció en la sesión del Consejo 036-2024. -----

Remitir el plan de acción, el cronograma para atender las recomendaciones y acciones de mejora mencionadas en el Informe Ejecutivo del Servicio de Análisis de Vulnerabilidades y Ciberdefensa del 07 de marzo del 2024. -----

Adjuntar la “Matriz de Riesgos Activos Internos” que menciona el Informe Ejecutivo del 07 de marzo del 2024, del Servicio de Análisis de Vulnerabilidades y Ciberdefensa. -----

El acuerdo sería instruir al Director General de Operaciones para que tome las medidas correspondientes para remitir lo requerido por la Auditoría Interna sobre esta materia. ----

Aprobamos en firme. Esto es importante atenderlo pronto, porque nos dan tiempo hasta el día 13 de noviembre de este año, el oficio ingresó el día de ayer. Entonces aprobado en firme el acuerdo indicado”. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en el oficio OF-0680-AI-2024, del 06 de noviembre del 2024 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.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

ACUERDO 013-060-2024

1. Dar por recibido el oficio OF-0680-AI-2024 del 6 de noviembre de 2024, por cuyo medio la Auditoría Interna se refiere a la solicitud de información III, estudio ATI-PR-ETI-01-2023 sobre Gestión de la Seguridad de la Información. -----
2. Trasladar el oficio OF-0680-AI-2024 a la Dirección General de Operaciones y a la Unidad de Tecnologías de la Información para que analicen lo señalado por la Auditoría Interna y atiendan lo solicitado sobre el particular. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

Se deja constancia de que en este momento se decreta un receso.

ARTICULO 3

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

Se reinicia la sesión al ser las 3:36 p.m.

3.1. Posposición de temas incluidos como puntos 3.1 y 3.3 de la Dirección General de Calidad.

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

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo la posposición de los temas incluidos como puntos 3.1 y 3.3 de la Dirección General de Calidad. -----

De inmediato la explicación respectiva. -----

“Cinthy Arias: Vamos a retomar al ser las 3:36 p.m., abordando la sección correspondiente a la Dirección General de Calidad. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Los 2 primeros puntos, don Glenn, el 3.1 y el 3.2, los vamos a retirar del orden del día, porque estamos solicitando unos pequeños ajustes, para lo cual hemos pedido a doña Mariana que coordine con usted. -----

Son ajustes sencillos hasta donde los hemos valorado y si estuvieran listos para ser conocidos mañana, por un tema de la fecha en que deben ser atendidos los 2 documentos, podríamos aprobar su incorporación. -----

El acuerdo de primera entrada sería retirar del orden del día los puntos 3.1 y 3.2, por las razones indicadas y agradecería la votación en firme. -----

Ana Rodríguez: *¿No es 3.3, doña Cinthya?, creo que según mis notas es 3.1 y 3.3. -----*

Cinthya Arias: *Usted me dijo 3.2. -----*

Ana Rodríguez: *Un chance para revisar, eso es una actuación, es 3.1 y 3.3. -----*

Cinthya Arias: *Perdón, entonces fue que yo escuché mal, 3.1 y 3.3".-----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base en 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 014-060-2024

Posponer los puntos 3.1 y 3.3 de la Dirección General de Calidad, para que se lleven a cabo algunos ajustes en la redacción de la documentación presentada en esta oportunidad y se conozcan en una próxima sesión. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

3.2 - Criterio sobre los borradores de comunicados para informar a los usuarios sobre la actualización del proceso de facturación.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio 09572-SUTEL-DGC-2024, del 29 de octubre del 2024 de la Dirección General de Calidad, con el criterio sobre los borradores de comunicados para informar a los usuarios sobre la actualización en el proceso de facturación y suspensión por falta de pago, que realizará Millicom Cable Costa Rica, S. A.-----

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

“Cinthya Arias: Adelante, don Glenn, el informe 09572-SUTEL-DGC-2024.-----

***Glenn Fallas:** De acuerdo, ya se los voy a presentar, aquí está en pantalla, un momento. Es el criterio sobre los borradores de los comunicados de Tigo para informar sobre el proceso de cambio en la facturación. -----*

En este caso, Millicom nos señala que para ajustarse al nuevo Reglamento de Protección al Usuario requiere realizar una serie de modificaciones en los ciclos de facturación, lo cual significa un cambio en las condiciones del contrato y para lo cual deberá informar al usuario.-----

Entonces, con base en esta situación, Tigo nos remite la información previa con el fin de verificar los borradores de la información que se publicará y se tiene, como lo hemos hecho en otras ocasiones, el análisis con base en la normativa de lo que debe informar aquí en la tabla. -----

Entonces, por ejemplo, la fecha exacta sobre el cambio en las condiciones contractuales Millicom lo señala con precisión, sería el 01 de diciembre del 2024; el número gratuito también lo señala con precisión; la información sobre la posibilidad de rescindir, la informan expresamente y también la parte de la notificación a los usuarios finales sería posterior al acto de verificación preliminar. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Con base en lo anterior, se tiene que Tigo cumple a cabalidad con el derecho a la información. Se recomienda dar por recibido y acoger el oficio. Señalar que los borradores de las comunicaciones de Millicom cumplen con la normativa vigente. -----

Señalar a Millicom que según la normativa y de acuerdo con el numeral 75, inciso a) de la Ley 7593, debe remitir a la Superintendencia los comprobantes de las publicaciones de estos borradores. -----

Ordenar a la Dirección que le brinde el seguimiento al tema. -----

Finalmente, solicitar a la Secretaría que le notifique a Millicom el acuerdo en caso de estar conforme el Consejo. -----

Cinthy Arias: *¿Observaciones? Entonces votamos el acuerdo indicado por don Glenn. En firme". -----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, con base en el oficio 09572-SUTEL-DGC-2024, del 29 de octubre de 2024 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 015-060-2024

PRIMERO: DAR POR RECIBIDO y acoger el oficio 09572-SUTEL-DGC-2024 del 29 de octubre de 2024, mediante el cual la Dirección General de Calidad emitió el criterio relacionado el derecho de información a partir de los borradores de comunicados para notificar e informar a los usuarios finales sobre la actualización en el proceso de facturación y suspensión por falta de pago en los servicios fijos residenciales y Pymes en todo el país, que realizará **Millicom Cable Costa Rica, S.A.** a partir del 1° de diciembre de 2024. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

SEGUNDO: SEÑALAR que los borradores de comunicados presentados por **Millicom Cable Costa Rica, S.A.** cumplen con los elementos normativos esenciales para resguardar el derecho de información de los usuarios, por cuanto: **a)** establecen la fecha a partir de la que aplica la modificación contractual; **b)** informan adecuadamente sobre cómo procederá la modificación contractual; **c)** indican el número de atención gratuita del operador; **d)** informan a los usuarios sobre la posibilidad de rescindir el contrato sin penalización alguna en el plazo de un mes calendario. Todo lo anterior según lo establecido en el artículo 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) y 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y 34 de la Ley de Notificaciones Judiciales.-----

TERCERO: SEÑALAR a **Millicom Cable Costa Rica, S.A.**, que, según lo requiere la normativa y de acuerdo con el numeral 75 inciso a) subinciso ii) de la Ley N°7593 debe remitir a esta Superintendencia los comprobantes de las publicaciones y notificaciones realizadas conforme al artículo 40 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, para que se verifique el cumplimiento de la normativa. -----

CUARTO: ORDENAR a la Dirección General de Calidad que, le brinde seguimiento al cumplimiento por parte de **Millicom Cable Costa Rica, S.A.**, del acuerdo correspondiente e informe a este Consejo sobre cualquier desviación de lo ordenado. -----

QUINTO: SOLICITAR a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia notificar a **Millicom Cable Costa Rica, S.A.**, el oficio 09572-SUTEL-DGC-2024 del 29 de octubre de 2024 de la Dirección General de Calidad, así como, el acuerdo emitido por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones. -----

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,-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del presente acuerdo.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

3.3 - Informe de resultados de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles del 2023.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024, del 30 de octubre del 2024 de la Dirección General de Calidad, por el cual presenta al Consejo el “Informe de Resultados de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”.-----

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

“CinthyA Arias: Continuamos con el Informe de resultados de la evaluación nacional de calidad de los servicios móviles. Adelante don Glenn. -----

Glenn Fallas: Voy a proyectarles aquí el documento, si gustan lo que podemos hacer es ver principalmente la infografía. Si el Felino me lo permite, un momento, creo que el Felino me cerró la sesión. -----

CinthyA Arias: Si quiere yo lo proyecto. -----

Glenn Fallas: Ya estoy otra vez, como que reaccionó, un momento, ya se los proyecto para irlo llevando. Bueno mejor entonces el informe como tal. -----

CinthyA Arias: Si usted quiere yo proyecto la infografía. -----

Glenn Fallas: Sí, por favor si me ayudan a proyectar la infografía. La infografía se basa también en los aspectos del libro de marca de la SUTEL. -----

Recordemos que para servicios móviles se utiliza en voz el color morado y en datos el color el rosado. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Aquí lo estamos viendo ya, en este caso también se trabajó con Eduardo Castellón para que la infografía lleve los datos más representativos del informe de calidad. -----

Incluye, por ejemplo, al inicio lo que es la calidad del servicio en cuanto a la velocidad; entonces en la velocidad de descarga vemos un fenómeno interesante respecto a otros periodos, que en este caso para 3G y para 4G, Liberty realizó esfuerzos importantes en sus redes y es el que tiene los valores más altos. -----

Recordemos que en periodos anteriores Claro había tenido valores más altos de velocidad, aquí en el mapa lo que se presenta entre más oscuro sea el color es que se obtiene una mejor velocidad, obviamente son velocidades de 3G, son velocidades relativamente pequeñas, pero en 4G igual el resultado ya son de velocidades de varias decenas de megas y tenemos que, como les digo, de manera diferenciada de otros reportes de periodos anteriores, se ve un esfuerzo de inversión por parte de Liberty en las redes 4G a nivel nacional y tiene la velocidad más alta. -----

Nada más para recordar, en periodos anteriores Liberty tuvo la velocidad más baja, entonces eso significa que incluso como ven pintado aquí el país, los colores más fuertes son colores que implican mayores velocidades y vemos que el mapa de Costa Rica, en comparación con el mapa de Kölbi y de Claro, es mucho más oscuro, es decir presenta mayores velocidades experimentadas por los usuarios. -----

Luego tenemos la información relativa en cuanto a cobertura, recordemos que este indicador lo que muestra es qué tan precisa es la cobertura que cada operador publica en sus páginas web, no es qué operador tiene más cobertura, sino que lo que hace la SUTEL en un mercado en competencia es revisar que el operador lo que dice en su página web, en su oferta comercial, es decir cobertura ofrecida, sea lo más cercano a la realidad. -----

Entonces en 3G tenemos que Liberty nuevamente tiene la nota más alta, muy cercano a la parte de Kölbi, donde todos superan en este caso el umbral, esto para 3G. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Para 4G se tiene un comportamiento diferente, donde más bien se nota que el único operador que cumple es Liberty, siendo que tanto el ICE como Claro están por debajo del umbral correspondiente, entonces aquí hay condiciones que muestran que deben tomarse acciones de mejora por parte de esos operadores. -----

Cinthy Arias: *¿El umbral es 90 verdad?-----*

Glenn Fallas: *Sí, el umbral es 90, o sea que el grado mínimo es un 90, por encima del 90, pues muy bien. -----*

Esos son los principales resultados, el informe tiene un detalle mucho más amplio, pero como les digo, muestra un cambio interesante en cuanto a la cantidad de inversión que se ha dado por parte de los operadores en sus redes y en cuanto al movimiento, que lo que creo importante de notar acá es que muestra que hay competencia en calidad de servicio, algo que es muy positivo para el sector. -----

No siempre tenemos los mismos resultados de calidad, con los mismos actores en las mejores condiciones, sino que lo que se está mostrando acá es que los operadores también toman en consideración la calidad de sus servicios como un diferenciador, no solo el precio, por lo que hay competencia en calidad. -----

Entonces es algo bastante bueno para la evaluación como tal y para el regulador, dado que estamos teniendo resultados donde se muestra que los usuarios finales tienen también en mente la calidad del servicio, como se indicó competencia en calidad. -----

La idea de este tema es que el Consejo valore la comunicación al público en general de los resultados del informe como tal. -----

Cinthy Arias: *De acuerdo. El acuerdo Glenn, sería...-----*

Glenn Fallas: *Sí, hay 3 acuerdos, hay un acuerdo para cada operador, porque ellos tienen....*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Ana Rodríguez: Yo vi 4. -----

Glenn Fallas: Sí, 4, tiene razón doña Ana, cada operador tiene unas condiciones de mejora en su red, que fue lo que ahora veíamos de manera muy general en los temas de cobertura. Estoy tratando de volver a acceder acá. -----

CinthyA Arias: El acuerdo 1 es el general. -----

Glenn Fallas: El acuerdo 1 es el general y los otros acuerdos son para cada operador, estoy tratando de ingresar por el otro navegador, para ver si me deja abrirlo. Permítanme un segundo, por favor, ya me está dejando. Voy a proyectarles el primer acuerdo, como decía doña CinthyA es el general. Me avisan por favor, si lo están viendo. -----

CinthyA Arias: Ahora sí, ya. -----

Glenn Fallas: Este es el acuerdo general, como les decía, es principalmente haciendo referencia a la Normativa de Calidad de Servicio y vamos si gustan más que todo a la parte dispositiva, aquí se hacen los considerandos asociados a las funciones de la SUTEL, la protección de los derechos de los usuarios e incluso la aplicación del Factor de Ajuste por Calidad (FAC). -----

Las partes dispositivas serían dar por recibido y aprobar el informe. -----

Remitir a los operadores el informe de resultados con los archivos digitales en formato Excel. -----

Solicitar a los operadores Claro, Kölbi y Liberty, de conformidad con el artículo 49, que hagan un Plan de Mejoras, para aquellos indicadores en los que estuvieron por debajo de los umbrales. -----

Indicar a los operadores que el Plan de Mejoras deberá llevar al menos la siguiente información, el indicador, la tecnología, el código de distrito, porque la información está

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

dividida por distrito, el porcentaje de cumplimiento, la fecha de inicio de la intervención, el final de la intervención y las acciones de mejora por implementar.-----

Ordenar a los operadores Claro, Kölbi y Liberty que el Plan de Mejoras tenga un plazo de ejecución de 1 año, sin embargo, para el caso de los indicadores de atención prioritaria se tengan a 6 meses.-----

Los indicadores de atención prioritaria son aquellos puntos donde el cumplimiento del umbral está muy por debajo.-----

Aprobar en lo relativo al Plan de Mejoras que se proceda de la siguiente manera, entonces, aquí está el Plan de Mejoras de Claro, los indicadores de Claro, el plazo para Claro.-----

Para Kölbi aquí están los indicadores de Kölbi, también para Liberty aquí están los indicadores de Liberty, donde debe tomar acciones de mejora.-----

Todos son iguales en que se le pide 6 meses para los casos de incumplimientos graves y un año en general para el Plan de Mejoras.-----

Remitir a la Dirección General de Mercados los casos de los operadores Claro y Kölbi, dado que han tenido incumplimientos consistentes en los periodos 2021, 2022 y 2023.---

Finalmente, solicitar a la Unidad de Comunicación que se publique en la página web el informe de resultados, también la infografía y el informe diagramado.-----

Trasladar el informe al Registro Nacional Telecomunicaciones, que es conforme al artículo 80 de la Ley 7593.-----

Ese es el acuerdo general. Los acuerdos específicos llevan el tema de la aplicación del Factor de Ajuste por Calidad para cada operador.-----

Voy a publicarles el de Claro. En el caso de ellos, se hace el mismo detalle, sin embargo, voy a irme a la parte dispositiva, igualmente se muestra la aplicación del Factor de Ajuste por Calidad (FAC). Aquí la idea es hacer referencia al acuerdo general y remitir a Claro

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

los resultados; disponer según el 49, los temas de Planes de Mejoras y requerir a la operadora el Plan de Mejoras específico para sus indicadores. -----

Finalmente, tendríamos aquí la aplicación del Factor de Rigurosidad (FR) igual a 3, para aquellos casos donde el operador lleva 3 años seguidos de incumplimiento y aquí está el Factor de Ajuste por Calidad (FAC), en el caso de las reclamaciones que se interpongan contra Claro se aplicaría un FAC del 75.6%, es decir, se tendría un descuento del 24.4% sobre los precios base de cada plan. -----

Informar a Claro que se remitió a la Dirección General de Mercados los resultados del informe.-----

Informar a Claro que el Factor de Ajuste por Calidad (FAC) debe mantenerlo hasta que la SUTEL lo verifique y el tema recursivo. -----

Voy a presentarles el acuerdo de los otros dos operadores. -----

Tendríamos el acuerdo de Kölbi, que está aquí en pantalla, ya se los voy a enseñar, es muy similar al anterior. -----

Ana Rodríguez: Glenn ¿siempre se les comunica juntos? Me estoy refiriendo al primero, ¿siempre se les hacen esas comunicaciones juntos?, porque los recursos corren a partir de la notificación del último y se hace un enredo con eso de notificarlo juntos. ¿Siempre lo han hecho así?-----

Glenn Fallas: Sí, ha sido lo normal. Lo que sí es particular, lo que se hace por aparte, es el Factor de Ajuste por Calidad (FAC), que es lo que no se le dice a cada operador, porque ya es un tema más del descuento que ellos aplicarían. -----

Ana Rodríguez: Entiendo.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Cinthy Arias: Sí, el primero es eso, se incluye en el primero por un tema de transparencia, me imagino y en el primero teníamos que es parte de lo que queremos que nos ayude a revisar usted con doña Mariana. -----

Ana Rodríguez: Sí entiendo. -----

Cinthy Arias: En este caso tal vez no es tan grave.-----

Glenn Fallas: Sí. -----

Cinthy Arias: El tema se podría arreglar, pero en el noveno del acuerdo 1, en donde se remite a la Dirección General de Mercados para que analice los hechos evidenciados, consistentes en incumplir, de una vez se califica de un incumplimiento con los indicadores de calidad. -----

Primero, de mantenerse este punto noveno, agradeceríamos tal vez que diga, “analice los hechos evidenciados de los operadores, Claro, y Kölbi por el posible incumplimiento con los indicadores de calidad durante los periodos consecutivos 2021, 2022 y 2023”. -----

Después de eso sí se habla completamente de un indicio, entonces, tal vez ahí hacer ese ajuste, me parece, ¿les parece doña Ana y don Federico?.-----

Ana Rodríguez: De acuerdo. -----

Glenn Fallas: Me paso a ese, perdón. -----

Cinthy Arias: Lo otro era bueno, creo que en los individuales esto no viene verdad, el de Claro y Kölbi. -----

Glenn Fallas: Sí, en los individuales también viene el tema que se le informa que se remitió a la Dirección General del Mercados. -----

Cinthy Arias: Pero entonces revisar esa redacción para que diga ”para el análisis correspondiente de la posible... -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Glenn Fallas: En esta parte sería, el posible incumplimiento, sí, aunque es una constatación numérica, pero lo entiendo bien. -----

Cinthy Arias: Sí, pero igual nosotros no podemos adelantar criterio. Entonces queremos evitar esa valoración de previo del Consejo de que se ha incumplido y, por otro lado, también nos entró la duda con otros temas. -----

Glenn Fallas: Aquí en el eventual incumplimiento, sería verdad. ¿Así lo puedo cambiar en los demás? ¿No sé si lo están viendo? -----

Luis Cascante: Sí, correcto. -----

Cinthy Arias: Sí. -----

Ana Rodríguez: Sí, yo quitaría de forma reiterada. -----

Cinthy Arias: Exacto. -----

Ana Rodríguez: Las calificaciones de parte de Consejo, es decir, que evalúe la situación en los plazos tales con relación a los indicadores. -----

Cinthy Arias: De los indicadores de calidad. -----

Glenn Fallas: Para ver, si son estos 3 períodos. -----

Cinthy Arias: Porque es incumplimiento durante los periodos tales y tales, punto, pero quitar ese de forma reiterada. -----

Glenn Fallas: Durante tres períodos consecutivos. -----

Cinthy Arias: Lo otro es, como Consejo, ¿nosotros tenemos que hacer ese traslado a la Dirección General de Mercados? -----

Glenn Fallas: Buena pregunta, normalmente se maneja así, pero... -----

Cinthy Arias: Digo yo, porque al final, dependiendo, se hace el traslado, quien sea que vaya a hacerlo, pero una vez que ahí empieza o arranca un proceso de parte de la -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Dirección General de Mercados, en el Área de Sancionatorios, en donde probablemente hará una investigación o recopilación de información, si se requiere se forma un órgano director, etcétera. O se descarta desde un inicio el posible incumplimiento, pero cualquier eventualidad va a subir al Consejo de esa posible sanción o un reclamo por parte de alguna de las partes interesadas. Entonces la pregunta sería, ¿tenemos nosotros que trasladarlo?-----

Glenn Fallas: *Para mí lo que está haciendo el Consejo es trasladar y de hecho, con el ajuste que le estamos haciendo es un indicio, pero bueno, así es como lo veo yo. Es un indicio que se debe llevar a la Dirección de Mercados, porque así lo dice también el Reglamento de Prestación y Calidad.-----*

Ana Rodríguez: *Claro, la pregunta es si lo pueden hacer ustedes directamente al haber indicios de incumplimiento, para que llegue aquí, ya en apelación. Esa es la pregunta. ---*

Glenn Fallas: *Nosotros normalmente lo hacemos en caso de reclamaciones, no en casos de estudios de oficio, porque las reclamaciones por RIOF, la DGC tiene la potestad de resolución. -----*

Cinthya Arias: *Ya entiendo. -----*

Glenn Fallas: *Esto es un estudio general donde se le somete a valoración eso al Consejo.*

Cinthya Arias: *Sí, ya entiendo, entonces con esos ajustes estaríamos de acuerdo. -----*

Don Federico adelante. Creo que había alguien antes don Jorge. -----

Ana Rodríguez: *Jorge pide la palabra. -----*

Federico Chacón: *Don Jorge estaba antes. -----*

Jorge Brealey: *Sí, yo en este caso más bien me inclino por..., vamos a ver, el indicador es técnico y lo que se incumple es el indicador; la infracción o la obligación de prestar un servicio de calidad ya eso es otro resorte y también lo quiero decir es, para no dejar ni*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

siquiera el eventual incumplimiento, porque es como una forma de decir es que hay dudas sobre si el indicador se cumplió o no y eso es un aspecto muy técnico, por qué no poner para que analice los hechos evidenciados del operador ICE o de cualquiera, con relación a los indicadores de calidad y demás, porque están poniendo derivado de los últimos periodos consecutivos. -----

¿Por qué? Porque el reglamento lo que dice es que precisamente después de 3 periodos, creo que incluso sería bueno exactamente decir, porque creo que ya el mismo reglamento dice que debe remitirse a Mercados, habría que ver la redacción, esa parte hace un tiempo la estuvimos discutiendo, porque a mí me pareció que 3 es excesiva, es un rango alto en el que usted, por ejemplo, felizmente puede incumplir 2 períodos y en el último levantar la mano y así otros 2 y así se va. -----

Entonces, creo que habíamos leído la norma en que sí hablaba de que es ese periodo, yo creo que en la norma sí está como muy establecido y por eso sí es importante que efectivamente se está remitiendo a Mercados, porque hay un indicador, que es diferente a que hubo una valoración, es un indicador producto de un estudio, una evaluación técnica que le comunica Calidad al Consejo. -----

EL Consejo conoce el informe, como el resultado del informe, en este caso que se da un indicador que se ha venido dando en 3 periodos. El Reglamento de Protección al Usuario indica que, creo que dice expresamente, hay que remitirlo a Mercados, o que constituye una posible o podría constituir una supuesta falta o infracción, por lo tanto, debe remitirse a Mercados. -----

Mi punto es que calificarlo como un eventual o un supuesto incumplimiento a un indicador técnico le dota de falta de credibilidad, incluso técnicamente al indicador o a lo que se hizo con el indicador. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

No sé si me explico, prácticamente habría que justificar el por qué en el estudio que hoy presenta la Dirección General de Calidad hay dudas o es cuestionable, para decir que es eventual, eso porque es un tema técnico. -----

Ana Rodríguez: *Entonces es remitir para ver si hay algún incumplimiento que requiera, qué sé yo, no sé... -----*

Jorge Brealey: *Lo que sí se remite diferente, es decir para determinar, eso le corresponde a Mercados determinar si con los hechos relacionados o con los indicadores de calidad en estos periodos, hay una supuesta infracción. -----*

Ana Rodríguez: *Corresponde alguna sanción. -----*

Jorge Brealey: *Ocurre una supuesta infracción administrativa, lo que no está claro es si hay una infracción administrativa, pero el indicador es un dato....-----*

Glenn Fallas: *Qué está aquí abajo. -----*

Jorge Brealey: *Sí, ahí está, ya la infracción es supuesta, la infracción como tal. -----*

Glenn Fallas: *Yo creo que aquí incumplimiento sí va, porque como dice Jorge, es una constatación numérica, lo que se tiene que verificar es el tema como un indicio para la apertura de un procedimiento administrativo. -----*

Ana Rodríguez: *Está bien. -----*

Glenn Fallas: *Yo con esta redacción, me parece que es quizás la más adecuada para siempre señalar que hay un incumplimiento, pero es un incumplimiento de los indicadores de calidad, lo cual es un indicio para la eventual apertura de un procedimiento sancionatorio. -----*

Jorge Brealey: *Se puede poner por una supuesta infracción administrativa, porque en realidad la infracción sí es supuesta, habrá que determinar si efectivamente..., pero bueno*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

o así, está bien el asunto es que el hecho sobre el indicador es ese, lo que es distinto ya en el examen de si se configura algún supuesto de infracción administrativa... -----

Glenn Fallas: *Pero habla de indicios. -----*

Jorge Brealey: *Sí, yo era para reforzar, pero sí. -----*

Glenn Fallas: *Está bien. -----*

Jorge Brealey: *Don Federico, creo que tiene la mano levantada. -----*

Federico Chacón: *Muchas gracias. Ya me quedó claro, es que cuando lo expusiste dijiste que se publicará en la página, pero no que se hiciera un comunicado, pero ya lo vi en los acuerdos. -----*

Glenn Fallas: *Las 2 cosas. -----*

Federico Chacón: *Entonces, eso ya está bien. La otra cosa, Glenn, si me puedes aclarar, nosotros el Plan de Mejoras, yo recuerdo que en otras oportunidades se daba un mes para que se presentaran a SUTEL ese Plan de Mejoras y después se daba 6 meses para aplicarlo o el tiempo prudencial que correspondía, ahora no encontré en donde representa el Plan de Mejoras, sino nada más el plazo para aplicar las mejoras. -----*

Glenn Fallas: *Dice solicitar al Instituto, por ejemplo, en este caso, que en el plazo de un año contado a partir del inicio del Plan de Mejoras, bueno, este es el Plan de Mejoras. ---*

Dice que en un plazo de 6 meses contados a partir..., implemente las acciones necesarias para atender prioritariamente. -----

Federico Chacón: *Me parece que no está eso. -----*

Glenn Fallas: *Puede ser, sí, don Federico, lo que pasa es que..., aquí dice que el operador, de conformidad con el 49, plazo de un mes calendario, aquí está don Federico, en el tercero. -----*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Federico Chacón: Sí, está bien, es que empecé a leerlo del Plan de Mejoras en adelante, perfecto. -----

Glenn Fallas: Sí, pero sí es un mes y la idea es que lo implementen en los puntos críticos en 6 meses y en los puntos donde hay un incumplimiento que no está tan. -----

Federico Chacón: Sí, la diferencia sí la había visto, lo que no había visto era donde nos lo presentaban a nosotros, pero ahí está claramente. De acuerdo. Gracias por la aclaración. -----

Glenn Fallas: Entonces, lo que les propongo es que le hagamos este cambio a todos, voy a marcar aquí en amarillo para remitirlo a todos los casos, nada más, en el caso del ICE, el FAC es un descuento de un 33.3% mayor al de Liberty. -----

Voy a proyectarles el último, que sería mayor al de Claro y el de Liberty sería el último, que la diferencia acá sería el tema de la proporción del FAC; en este caso voy a bajar un momento, nada más, perdón ahí por la velocidad, en el caso de Liberty sería un descuento del... -----

Federico Chacón: 24 creo que era. -----

Glenn Fallas: No, que a ellos un FAC del 100%, no corresponde aplicar un FAC en el caso de Liberty, porque como vimos, Liberty cumple en mapas de cobertura y en velocidad. -----

Entonces esa es la diferencia, 24% para Claro, 33% para el ICE y en el caso de Liberty, para este periodo no aplicaría un FAC. -----

Eso es señores y nosotros le hacemos los cambios a la otra parte. -----

Cinthy Arias: Glenn nada más, para casos futuros que busquemos cuidar ese lenguaje de que el Consejo esté señalando de antemano incumplimientos y hablemos siempre en eventuales, posibles incumplimientos para valoración. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Esto para evitar procesos posteriores de una eventual recusación, porque esto al final regresa a nosotros ante un caso de algún recurso, una vez que ha sido emitido el acto final. -----

Entonces nada más para ahorita que estamos viendo estos detalles, ponerle atención para futuros casos y corregirlo siempre. ¿De acuerdo? Más bien, muchas gracias por la ayuda.

Glenn Fallas: *Con mucho gusto y sí, la idea es no adelantar criterio. No obstante, en algunas ocasiones sí es discutible, si hay que hablar de un eventual incumplimiento o un incumplimiento.-----*

Cinthy Arias: *Exacto, ya de un indicador.-----*

Glenn Fallas: *Sí, ya vimos, ahorita, pero de acuerdo.-----*

Cinthy Arias: *Perfecto, sí, una cosa es incumplir en el indicador y otra cosa es generar o ser sometido a una eventual sanción o ser considerado sancionable.-----*

Glenn Fallas: *Sí, una cosa es incumplir, exacto.-----*

Cinthy Arias: *Sancionable. De acuerdo.-----*

Glenn Fallas: *Sí, igual me parece que en el caso de información sería similar, cuando un operador no presenta información se tiene constatado que no la presentó, lo que no se tiene constatado es si eventualmente eso implica una sanción.-----*

Ana Rodríguez: *Más o menos.-----*

Cinthy Arias: *Todavía en la información, porque hay que revisar fechas de ingreso, etcétera, entonces ahí no lo diría tan..., o sea, la verificación del tercero no es tan directa u objetiva, como en un número, yo diría que busquemos ese equilibrio.-----*

Glenn Fallas: *De acuerdo. Entendido.-----*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Cinthy Arias: *Entonces aprobamos el acuerdo 1. En firme don Federico. El acuerdo 2 que corresponde a Claro. El acuerdo , que corresponde a Kölbi y el acuerdo 4, que corresponde a Liberty. Todos con carácter de firmeza”.*-----

La Presidencia somete a votación las propuestas de acuerdos que se tienen a la vista y con base en el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024, del 30 de octubre del 2024 y la explicación brindada por el señor Fallas Fallas, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho acuerdo con carácter firme, de conformidad con lo que sobre el particular establece el numeral 2, del artículo 56, de la Ley General de la Administración Pública.----

ACUERDO 016-060-2024

RESULTANDO:

- I. Que el nuevo Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS), fue publicado el 17 de febrero del año 2017 en el Alcance 36 del Diario Oficial La Gaceta.-----
- II. Que el artículo 49 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS) vigente dispone lo siguiente:-----

“Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio. *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.*-----

En caso que, los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

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. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.-----

Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley 8642.”-----

- III. Que el 31 de mayo de 2017, el Consejo de la Sutel aprobó por unanimidad la Resolución RCS-152-2017 *“Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios”*, publicada en el Alcance 141 del Diario Oficial La Gaceta del 14 de junio de 2017.-----
- IV. Que el 31 de enero de 2018, el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la Resolución RCS-019-2018 *“Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios”*, publicada en el Alcance 42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.-----
- V. Que el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo 043-066-2023 de la sesión ordinaria 066-2022 celebrada el 2 de noviembre del 2023, dio por recibido y aprobado el oficio 09128-SUTEL-DGC-2022, del 26 de octubre del 2023, a través del cual la Dirección General de Calidad sometió a valoración del Consejo los informes con los principales resultados 2022 de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A. (**Claro**), Instituto Costarricense de Electricidad (**Kölb**) y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica Liberty S.A. (**Liberty**).-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- VI.** Que el Consejo de la SUTEL, mediante los acuerdos celebrados en la sesión 066-2023 del 2 de noviembre del 2023, solicitó a los operadores presentar un Plan de Mejoras con un plazo máximo de ejecución de 1 año. No obstante, se instó a priorizar la atención en aquellos indicadores de calidad cuyos resultados promedio a nivel nacional no cumplieron con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS). Para estos indicadores que requieren atención prioritaria, se otorgó un plazo máximo de 6 meses. Los citados acuerdos se señalan a continuación:-----
- a) Acuerdo 044-066-2023 notificado a **Kölbi** mediante oficio 09525-SUTEL-SCS-2023 del 8 de noviembre de 2023.-----
 - b) Acuerdo 045-066-2023 notificado a **Liberty** mediante oficio 09527-SUTEL-SCS-2023 del 8 de noviembre de 2023.-----
 - c) Acuerdo 046-066-2023 notificado a **Claro** mediante oficio 09528-SUTEL-SCS-2023 del 8 de noviembre de 2023.-----
- VII.** Que **Liberty** remitió el Plan de Mejoras solicitado por medio del oficio LY-Reg0293-2023 del 27 de noviembre de 2023 (referencia NI-14412-2023).-----
- VIII.** Que **Kölbi** remitió el Plan de Mejoras solicitado por medio del oficio 6090-1009-2023 del 23 de noviembre de 2023 (referencia NI-14967-2023).-----
- IX.** Que mediante oficio 00181-SUTEL-DGC-2024 del 9 de enero de 2024, la Dirección General de Calidad apercibió a **Claro** por no presentar el Plan de Mejoras requerido mediante acuerdo 046-066-2023 en el plazo establecido.-----
- X.** Que **Claro** remitió el Plan de Mejoras solicitado por medio del oficio RI-0100-2024 del 16 de enero de 2024 (referencia NI-00489-2024).-----
- XI.** Que en el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2023, se ejecutaron mediciones de calidad sobre los servicios móviles de acuerdo con las metodologías de medición establecidas en la resolución RCS-019-018

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

“Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios”.-----

- XII.** Que mediante comunicados oficiales y a través del número telefónico gratuito para la atención de consultas, los operadores **Kölb**i y **Liberty** informaron a los usuarios finales sobre el apagado de la red 2G (red GSM), programado para el año 2024 conforme lo señalado en sus respectivos cronogramas de desconexión:-----
- i. Kölb**i: a partir del 23 de agosto de 2024 al 31 de diciembre de 2024.¹-----
 - ii. Liberty**: a partir del 18 de octubre de 2023 al 18 de abril de 2024.²-----
- XIII.** Que en atención al oficio 06462-SUTEL-DGC-2024 del 26 de julio de 2024, mediante el oficio número RI-0854-2024 (referencia NI-10725-2024, recibido el 12 de agosto de 2024), el operador **Claro** comunicó a la Sutel que *“(…) por ahora, no tiene planes de apagar tecnologías móviles de segunda generación”*. Además, indicó que, en caso de decidir proceder con la desconexión, actuará conforme a lo establecido en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.-----
- XIV.** Que mediante el oficio 09229-SUTEL-DGC-2024, del 18 de octubre de 2024, se recomendó iniciar el proceso de modificación de la Resolución RCS-152-2017 *“Umbr*ales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)”, en concordancia con lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS).-----
- XV.** Que mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024 del 30 de octubre de 2024, la Dirección General de Calidad sometió a conocimiento de este Consejo los resultados de la evaluación de la calidad de los servicios móviles brindados por **Claro**, **Kölb**i y **Liberty** mediante la ejecución de mediciones de campo tipo *“drive test”* con sondas ubicadas en vehículos a nivel nacional del 1° de enero al 31 de diciembre del 2023.-

¹ Fuente: <https://www.kolbi.cr/wps/wcm/connect/www.kolbi.cr/787a0ac4-cb21-4aa0-b307-dcb2cc7ac2a7/comunicado-apagado-de-la-red-2g.pdf?MOD=AJPERES&CVID=p3cwvgg>

² Fuente: <https://libertycr.com/apagado-red-2g>

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

CONSIDERANDO:

I. Que la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, establece dentro de las obligaciones de esta Superintendencia, en lo que interesa, las siguientes:-----

“Artículo 60. Obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel). Son obligaciones fundamentales de la Sutel:-----

- d) *Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.-----*
- e) *Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones. (...).-----*
- i) *Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.-----*

Artículo 73. Funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)

Son funciones del Consejo de la Sutel:-----

- a) *Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política. (...).-----*
- k) *Establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento (...).-----*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- II. Que la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, señala, entre otros, como derechos de los usuarios finales:-----

ARTÍCULO 45.- *Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones.*

Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos:-----

- 1) *Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final (...),-----*
- 13) *Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles,-----*
- 14) *Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.-----*

- III. Que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, en el numeral 14 indica:--

“Artículo 14. Verificación de la calidad de los servicios.

La SUTEL podrá realizar sus propias verificaciones respecto de la calidad de los servicios y la información suministrada por los operadores/proveedores, ya sea mediante sus propios equipos, las verificaciones que considere pertinentes o por medio de la evaluación de los procedimientos y constancias que sustenten la información brindada por los operadores/proveedores.-----

La SUTEL realizará evaluaciones de calidad de los servicios de forma independiente a los operadores/proveedores con el fin de mantener la objetividad e imparcialidad al momento de obtener los resultados. Los resultados de las evaluaciones realizadas por la SUTEL, en cumplimiento con los protocolos de medición, prevalecerán sobre otras mediciones. En caso de diferencias superiores a un 3%, el operador/proveedor podrá

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

presentar a la SUTEL los resultados de sus propias mediciones, en apego a los protocolos de medición establecidos, y la SUTEL se reserva la potestad de realizar nuevas mediciones sobre las zonas en las cuales los resultados de las evaluaciones presentan diferencias.-----

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 7593, la SUTEL podrá efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia que considere pertinente, en las instalaciones del operador/proveedor de servicios, previa coordinación con el operador/proveedor, con el fin de obtener la información que le permita verificar el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.-----

Los operadores/proveedores están obligados a permitir a los inspectores de la SUTEL el acceso a sus instalaciones y a prestar total colaboración para facilitarles las labores que se les faculta legalmente, para lo cual la SUTEL gestionará de forma previa el trámite de ingreso a las instalaciones del operador/proveedor”.-----

IV. Que el numeral 47 el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, señala:-----

“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

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

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.-----

V. Que el numeral 49 el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, señala:-----

Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio.

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.-----

En caso que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.-----

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. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.-----

Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley 8642”.-----

- VI.** Que el artículo 65 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, señala expresamente que “(...) a la Sutel le corresponde conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima (...)”. (Destacado intencional).-----
- VII.** Que el numeral 44 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, establece dentro de las funciones de la Dirección General de Mercados: “(...) k) Conocer y sancionar, cuando corresponda las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima”.-----
- VIII.** Que el informe de la Dirección General de Calidad emitido por medio del oficio 09595-SUTEL-DGC-2023 del 30 de octubre de 2024, se efectuó en cumplimiento de

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

las obligaciones que tiene esta Superintendencia y el derecho de los usuarios finales de solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios, además, de conocer los indicadores de calidad y rendimiento; lo anterior, de conformidad con la normativa previamente citada. Además, en el mismo se detallan los resultados obtenidos mostrando las notas de forma desagregada por cada indicador valorado, los cuales son: *“Porcentaje de llamadas no exitosas”, “Porcentaje de llamadas interrumpidas”, “Área de cobertura del servicio móvil”, “Tiempo de establecimiento de llamada”, “Calidad de voz en servicios telefónicos”, “Retardo local” y “Relación entre la velocidad de transferencia de datos respecto a la velocidad provisionada (contratada)”*.-----

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

PRIMERO. DAR POR RECIBIDO Y APROBAR el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024, del 30 de octubre del 2024, su infografía y los archivos digitales en formato Excel³, mediante los cuales la Dirección General de Calidad emitió el informe *“Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*.-----

³ Los archivos digitales en formato Excel contienen el desglose de los resultados de la evaluación de los indicadores y sus porcentajes de cumplimiento por distrito para cada operador evaluado. Los nombres de los citados archivos digitales son: *“Tablas Apéndice CLR 2023.xlsx”* (Claro), *“Tablas Apéndice ICE 2023.xlsx”* (Kölbi) y *“Tablas Apéndice LIB 2023.xlsx”* (Liberty).

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

SEGUNDO. REMITIR a los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A. (en adelante **Claro**), Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante **Kölbi**) y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica Liberty S.A. (en adelante **Liberty**) el oficio número 09595-SUTEL-DGC-2024 del 30 de octubre de 2024, emitido por la Dirección General de Calidad mediante el cual se da a conocer el informe *“Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*, su infografía y los archivos digitales en formato Excel que contienen el desglose de los resultados de la evaluación de los indicadores y sus porcentajes de cumplimiento por distrito para cada operador evaluado.-----

TERCERO. SOLICITAR a los operadores **Claro, Kölbi y Liberty**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS), remitir un Plan de Mejoras en un plazo máximo de un mes calendario, contado a partir de la notificación del respectivo acuerdo que les remita el informe *“Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*. El Plan de Mejoras descrito en el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024 deberá presentarse a esta Superintendencia a través de un archivo digital en formato Excel.-----

CUARTO. INDICAR a los operadores **Claro, Kölbi y Liberty** que el Plan de Mejoras deberá iniciar en el mes de enero del año 2025 y debe contener como mínimo los siguientes campos de información:-----

- a) Indicador por atender-----
- b) Tecnología-----
- c) Código del Distrito por atender-----
- d) Porcentaje de cumplimiento actual de conformidad con el informe-----
- e) Fecha de inicio de intervención-----
- f) Fecha de final de intervención-----
- g) Acciones de mejora por implementar-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

QUINTO. ORDENAR a los operadores **Claro, Kölbi y Liberty** que el Plan de Mejoras debe tener como plazo máximo de ejecución 1 año, sin embargo, para el caso de los indicadores que requieren atención prioritaria se otorga un plazo máximo de 6 meses para su ejecución. -----

SEXTO. APROBAR que, en lo relativo al Plan de Mejoras que debe presentar **Claro**, se proceda de la siguiente manera:-----

- a) **REQUERIR** a **Claro** el Plan de Mejoras correspondiente a las redes 2G⁴, 3G y 4G.-
- b) **SOLICITAR** a **Claro** que, en un plazo máximo de seis meses contados a partir del inicio del Plan de Mejoras, implemente las acciones necesarias para atender prioritariamente los indicadores de calidad señalados en la **Tabla 1**, cuyos resultados promedio a nivel nacional incumplieron con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios. El operador deberá focalizarse especialmente en aquellos indicadores con incumplimientos reiterados⁵:-

Tabla 1. Indicadores del operador Claro sobre los que se detectaron incumplimientos durante el 2023

Red	Parámetro	Operador	Resultados 2023	Umbral
2G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Claro	82,5	≥ 90
2G	Calidad de voz (MOS)	Claro	3,4	≥ 3,5
2G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Claro	6,1	≤ 2
3G	Calidad de voz (MOS)	Claro	3,2	≥ 3,5

⁴ Se solicita a Claro incluir en su Plan de Mejoras la red 2G dado que este operador confirmó la continuidad de operación de dicha red mediante el oficio número RI-0854-2024 del 12 de agosto de 2024 (referencia NI-10725-2024).

⁵ Los indicadores con incumplimientos reiterados en los periodos 2021, 2022 y 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles se destacan con color gris en la **Tabla 1**. Lo anterior, conforme a los resultados presentados en la **Tabla 4** del oficio número 09595-SUTEL-DGC-2024.

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Red	Parámetro	Operador	Resultados 2023	Umbral
4G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Claro	81,8	≥ 90
4G	Desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio (%)	Claro	33,4	≥ 70
4G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio (%)	Claro	50,7	≥ 70

Notas: **a)** En color gris se resaltan los indicadores con incumplimientos reiterados en los periodos 2021, 2022 y 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles, conforme a los resultados presentados en la **Tabla 4** del oficio número 09595-SUTEL-DGC-2024. **b)** En el periodo 2023, los indicadores “Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)” y “Calidad de voz (MOS)” en la tecnología 2G no cumplen con el umbral reglamentario, a diferencia de los dos periodos anteriores, en los que el operador sí alcanzó el umbral establecido. Esta conclusión se basa en los resultados de los informes de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles para los periodos 2021 y 2022, disponibles en el sitio web: <https://www.sutel.go.cr/pagina/redes-moviles-celulares>.

Fuente: Elaboración propia DGC.

- c)** **SOLICITAR** a **Claro** que, en un plazo máximo de seis meses contados a partir del inicio del Plan de Mejoras, implemente las acciones necesarias para atender prioritariamente los distritos en los registra incumplimientos reiterados al umbral reglamentario en lo que corresponde a los indicadores de velocidad de transferencia en las redes 3G y 4G, según lo señalado en las Tablas A 1 y A 2 del **Apéndice A**

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

presentes en el informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*”, que se remite mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024.-----

- d) SOLICITAR a Claro** que, en un plazo máximo de un año contado a partir del inicio del Plan de Mejoras, ejecute las acciones de mejora que brinden atención a los indicadores de calidad con resultados nacionales que cumplen el umbral reglamentario y que presentan distritos con porcentaje de cumplimiento inferior al 100 %, para cada indicador evaluado en las redes 2G, 3G y 4G. Por lo tanto, con el fin de garantizar la calidad de los servicios móviles, debe incluir en su respectivo Plan de Mejoras los distritos con porcentaje de cumplimiento inferior al 100%, conforme a la información disponible en el informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*” y el archivo digital en formato Excel denominado “*Tablas Apéndice CLR 2023*”, que se remiten mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024.-----

SÉTIMO. APROBAR que, en lo relativo al Plan de Mejoras que debe presentar **Kölbi**, se proceda de la siguiente manera:-----

- a) SOLICITAR a Kölbi** el Plan de Mejoras correspondiente a las redes 3G y 4G.-----
- b) COMUNICAR a Kölbi** que está exento de presentar el Plan de Mejoras para la red 2G, debido a que comunicó de forma oficial que esta tecnología será descontinuada en el año 2024.⁶-----
- c) SOLICITAR a Kölbi** que, en un plazo máximo de seis meses contados a partir del inicio del Plan de Mejoras, implemente las acciones necesarias para atender prioritariamente los indicadores de calidad señalados en la **Tabla 2**, cuyos resultados promedio a nivel nacional incumplieron con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y a su vez

⁶ Fuente: <https://www.kolbi.cr/wps/wcm/connect/www.kolbi.cr/787a0ac4-cb21-4aa0-b307-dcb2cc7ac2a7/comunicado-apagado-de-la-red-2g.pdf?MOD=AJPERES&CVID=p3cwvgg>

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

presentan incumplimientos reiterados en los periodos 2021, 2022 y 2023 de acuerdo con lo señalado en la **Tabla 4** del oficio 09595-SUTEL-DGC-2024:-----

Tabla 2. Indicadores del operador Kölbi sobre los que se detectaron incumplimientos durante el 2023

Red	Parámetro	Operador	Resultados 2023	Umbral
3G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Kölbi	3,2	≤ 2
3G	Calidad de voz (MOS)	Kölbi	3,4	$\geq 3,5$
4G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Kölbi	81,9	≥ 90
4G	Desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio (%)	Kölbi	56,1	≥ 70
4G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio (%)	Kölbi	58,3	≥ 70

Notas: a) Se excluyen del requerimiento del Plan de Mejoras los indicadores sobre los que se detectaron incumplimientos en la red 2G, según lo señalado en el Resuelve Séptimo inciso b) de este acuerdo.

b) Todos los indicadores listados en la **Tabla 2** presentan incumplimientos reiterados en los periodos 2021, 2022 y 2023, según los resultados consignados en los informes de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles para los citados periodos, los cuales se resumen en la **Tabla 4** del oficio número 09595-SUTEL-DGC-2024.

Fuente: Elaboración propia DGC.

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

d) **SOLICITAR** a **Kölbi** que, en un plazo máximo de seis meses contados a partir del inicio del Plan de Mejoras, implemente las acciones necesarias para atender prioritariamente los distritos en los registra incumplimientos reiterados al umbral reglamentario en lo que corresponde a los indicadores de velocidad de transferencia en las redes 3G y 4G, según lo señalado en las Tablas B 1 y B 2 del **Apéndice B** presentes en el informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*”, que se remite mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024.-----

e) **SOLICITAR** a **Kölbi** que, en un plazo máximo de un año contado a partir del inicio del Plan de Mejoras, ejecute las acciones de mejora que brinden atención a los indicadores de calidad con resultados nacionales que cumplan el umbral reglamentario y que presentan distritos con porcentaje de cumplimiento inferior al 100 %, para cada indicador evaluado en las redes 3G y 4G. Por lo tanto, con el fin de garantizar la calidad de los servicios móviles, debe incluir en su respectivo Plan de Mejoras los distritos con porcentaje de cumplimiento inferior al 100%, conforme a la información disponible en el informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*” y el archivo digital en formato Excel denominado “*Tablas Apéndice ICE 2023*”, que se remiten mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024.-----

OCTAVO. APROBAR que, en lo relativo al Plan de Mejoras que debe presentar **Liberty**, se proceda de la siguiente manera:-----

a) **SOLICITAR** a **Liberty** el Plan de Mejoras correspondiente a las redes 3G y 4G.----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- b) COMUNICAR a Liberty** que está exento de presentar el Plan de Mejoras para la red 2G, debido a que comunicó de forma oficial que esta tecnología será descontinuada en el año 2024.⁷-----
- c) SOLICITAR a Liberty** que, en un plazo máximo de seis meses contados a partir del inicio del Plan de Mejoras, implemente las acciones necesarias para atender prioritariamente los indicadores de calidad señalados en la **Tabla 3**, cuyos resultados promedio a nivel nacional incumplieron con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios:-----

Tabla 3. Indicadores del operador Liberty sobre los que se detectaron incumplimientos durante el 2023

Red	Parámetro	Operador	Resultados 2023	Umbral
4G	Desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio (%)	Liberty	56,3	≥ 70
4G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio (%)	Liberty	66,7	≥ 70

Notas: **a)** Se excluyen del requerimiento del Plan de Mejoras los indicadores sobre los que se detectaron incumplimientos en la red 2G, según lo señalado en el Resuelve Octavo inciso b) de este acuerdo.

b) En el periodo 2023, el desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio en la tecnología 4G no cumple con el umbral reglamentario, a diferencia de los dos periodos anteriores, en los que sí alcanzó el umbral establecido. Esta conclusión se basa en los resultados de los informes de la evaluación nacional de calidad en servicios

⁷ Fuente: <https://libertycr.com/apagado-red-2g>

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

móviles para los periodos 2021 y 2022, disponibles en el sitio web:
www.sutel.go.cr/pagina/redes-moviles-celulares.

c) En el periodo 2023, el desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio en la tecnología 4G no cumple con el umbral reglamentario, a diferencia del periodo 2022, en el que sí alcanzó el umbral establecido.

Fuente: Elaboración propia DGC.

d) **SOLICITAR a Liberty** que, en un plazo máximo de seis meses contados a partir del inicio del Plan de Mejoras, implemente las acciones necesarias para atender prioritariamente los distritos en los registra incumplimientos reiterados al umbral reglamentario en lo que corresponde a los indicadores de velocidad de transferencia en las redes 3G y 4G, según lo señalado en las Tablas C 1 y C 2 del **Apéndice C** presentes en el informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*”, que se remite mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024.-----

e) **SOLICITAR a Liberty** que, en un plazo máximo de un año contado a partir del inicio del Plan de Mejoras, ejecute las acciones de mejora que brinden atención a los indicadores de calidad con resultados nacionales que cumplen el umbral reglamentario y que presentan distritos con porcentaje de cumplimiento inferior al 100 %, para cada indicador evaluado en las redes 3G y 4G. Por lo tanto, con el fin de garantizar la calidad de los servicios móviles, debe incluir en su respectivo Plan de Mejoras los distritos con porcentaje de cumplimiento inferior al 100%, conforme a la información disponible en el informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*” y el archivo digital en formato Excel denominado “*Tablas Apéndice LIB 2023*, que se remiten mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024”.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

NOVENO. REMITIR a la Dirección General de Mercados el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024 y el *“Informe con los resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*, para que analice los hechos evidenciados de los operadores **Claro**⁸ y **Kölb**⁹, consistentes en el incumplimiento con los indicadores de calidad durante tres períodos consecutivos, sea en los años 2021, 2022 y 2023. Lo anterior como indicios para la eventual apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio de conformidad con el Título V de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 49 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS) y artículo 44 inciso k) del Reglamento Interno de Organización y Funciones.-----

DÉCIMO. SOLICITAR a la Unidad de Comunicación que publique en el sitio Web de la Sutel el informe *“Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”* y la infografía correspondiente, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 45 inciso 14 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.-----

UNDÉCIMOQUINTO. INSTRUIR a la Unidad de Comunicación de la Sutel que realice un comunicado de prensa mediante el cual se dé a conocer la publicación del informe *“Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”* y su infografía, con el fin de dar a conocer los principales resultados del citado informe.-----

DÉCIMOSEGUNDO. TRASLADAR el informe *“Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”* 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.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

⁸ Expediente GCO-DGC-ETC-01746-2014.

⁹ Expediente GCO-DGC-ETC-01745-2014.

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

ACUERDO 017-060-2024

RESULTANDO:

- I. Que el nuevo Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS), fue publicado el 17 de febrero del año 2017 en el Alcance 36 del Diario Oficial La Gaceta.-----
- II. Que el artículo 49 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS) vigente dispone lo siguiente:-----

“Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio. 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.-----

En caso que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.-----

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. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley 8642.”-----

- III. Que el 31 de mayo de 2017, el Consejo de la Sutel aprobó por unanimidad la Resolución RCS-152-2017 *“Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios”*, publicada en el Alcance 141 del Diario Oficial La Gaceta del 14 de junio de 2017.-----
- IV. Que el 31 de enero de 2018, el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la Resolución RCS-019-2018 *“Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios”*, publicada en el Alcance 42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.-----
- V. Que el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo 043-066-2023 de la sesión ordinaria 066-2022 celebrada el 2 de noviembre del 2023, dio por recibido y aprobado el oficio 09128-SUTEL-DGC-2022, del 26 de octubre del 2023, a través del cual la Dirección General de Calidad sometió a valoración del Consejo los informes con los principales resultados 2022 de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A. (**Claro**), Instituto Costarricense de Electricidad (**Kölb**) y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica Liberty S.A. (**Liberty**).-----
- VI. Que el Consejo de la SUTEL, mediante los acuerdos celebrados en la sesión 066-2023 del 2 de noviembre del 2023, solicitó a los operadores presentar un Plan de Mejoras con un plazo máximo de ejecución de 1 año. No obstante, se instó a priorizar la atención en aquellos indicadores de calidad cuyos resultados promedio a nivel nacional no cumplieron con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS). Para estos indicadores que requieren

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

atención prioritaria, se otorgó un plazo máximo de 6 meses. Los citados acuerdos se señalan a continuación:-----

- a) Acuerdo 044-066-2023 notificado a **Kölbi** mediante oficio 09525-SUTEL-SCS-2023 del 8 de noviembre de 2023.-----
- b) Acuerdo 045-066-2023 notificado a **Liberty** mediante oficio 09527-SUTEL-SCS-2023 del 8 de noviembre de 2023.-----
- c) Acuerdo 046-066-2023 notificado a **Claro** mediante oficio 09528-SUTEL-SCS-2023 del 8 de noviembre de 2023.-----

VII. Que **Liberty** remitió el Plan de Mejoras solicitado por medio del oficio LY-Reg0293-2023 del 27 de noviembre de 2023 (referencia NI-14412-2023).-----

VIII. Que **Kölbi** remitió el Plan de Mejoras solicitado por medio del oficio 6090-1009-2023 del 23 de noviembre de 2023 (referencia NI-14967-2023).-----

IX. Que mediante oficio 00181-SUTEL-DGC-2024 del 9 de enero de 2024, la Dirección General de Calidad apercibió a **Claro** por no presentar el Plan de Mejoras requerido mediante acuerdo 046-066-2023 en el plazo establecido.-----

X. Que **Claro** remitió el Plan de Mejoras solicitado por medio del oficio RI-0100-2024 del 16 de enero de 2024 (referencia NI-00489-2024).-----

XI. Que en el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2023, se ejecutaron mediciones de calidad sobre los servicios móviles de acuerdo con las metodologías de medición establecidas en la resolución RCS-019-018 “Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios”.-----

XII. Que mediante comunicados oficiales y a través del número telefónico gratuito para la atención de consultas, los operadores **Kölbi** y **Liberty** informaron a los usuarios finales sobre el apagado de la red 2G (red GSM), programado para el año 2024 conforme lo señalado en sus respectivos cronogramas de desconexión:-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- i. **Kölbí:** a partir del 23 de agosto de 2024 al 31 de diciembre de 2024.¹⁰-----
 - ii. **Liberty:** a partir del 18 de octubre de 2023 al 18 de abril de 2024.¹¹-----
- XIII.** Que en atención al oficio 06462-SUTEL-DGC-2024 del 26 de julio de 2024, mediante el oficio RI-0854-2024 (referencia NI-10725-2024, recibido el 12 de agosto de 2024), el operador **Claro** comunicó a la Sutel que “(...) *por ahora, no tiene planes de apagar tecnologías móviles de segunda generación*”. Además, indicó que, en caso de decidir proceder con la desconexión, actuará conforme a lo establecido en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.-----
- XIV.** Que mediante el oficio 09229-SUTEL-DGC-2024, del 18 de octubre de 2024, se recomendó iniciar el proceso de modificación de la Resolución RCS-152-2017 “*Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)*”, en concordancia con lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS).-----
- XV.** Que mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024 del 30 de octubre de 2024, la Dirección General de Calidad sometió a conocimiento de este Consejo los resultados de la evaluación de la calidad de los servicios móviles brindados por **Claro, Kölbí y Liberty** mediante la ejecución de mediciones de campo tipo “*drive test*” con sondas ubicadas en vehículos a nivel nacional del 1° de enero al 31 de diciembre del 2023.-

CONSIDERANDO:

- I. Que la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, establece dentro de las obligaciones de esta Superintendencia, en lo que interesa, las siguientes:-----

¹⁰ Fuente: <https://www.kolbi.cr/wps/wcm/connect/www.kolbi.cr/787a0ac4-cb21-4aa0-b307-dcb2cc7ac2a7/comunicado-apagado-de-la-red-2g.pdf?MOD=AJPERES&CVID=p3cwvgg>

¹¹ Fuente: <https://libertycr.com/apagado-red-2g>

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

“Artículo 60. Obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel). Son obligaciones fundamentales de la Sutel:

- d) *Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.*-----
- e) *Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones. (...)*-----
- i) *Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.*-----

Artículo 73. Funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)

Son funciones del Consejo de la Sutel:-----

- a) *Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política. (...)*-----
- k) *Establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento (...)*-----

II. Que la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, señala, entre otros, como derechos de los usuarios finales:-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

ARTÍCULO 45.- *Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones.*

Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos:-----

- 1. Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final (...),-----*
- 2. Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles,-----*
- 3. Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.-----*

III. *Que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, el numeral 14 indica:-----*

“Artículo 14. Verificación de la calidad de los servicios.

La SUTEL podrá realizar sus propias verificaciones respecto de la calidad de los servicios y la información suministrada por los operadores/proveedores, ya sea mediante sus propios equipos, las verificaciones que considere pertinentes o por medio de la evaluación de los procedimientos y constancias que sustenten la información brindada por los operadores/proveedores.-----

La SUTEL realizará evaluaciones de calidad de los servicios de forma independiente a los operadores/proveedores con el fin de mantener la objetividad e imparcialidad al momento de obtener los resultados. Los resultados de las evaluaciones realizadas por la SUTEL, en cumplimiento con los protocolos de medición, prevalecerán sobre otras mediciones. En caso de diferencias superiores a un 3%, el operador/proveedor podrá presentar a la SUTEL los resultados de sus propias mediciones, en apego a los protocolos de medición establecidos, y la SUTEL se reserva la

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

potestad de realizar nuevas mediciones sobre las zonas en las cuales los resultados de las evaluaciones presentan diferencias.-----

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 7593, la SUTEL podrá efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia que considere pertinente, en las instalaciones del operador/proveedor de servicios, previa coordinación con el operador/proveedor, con el fin de obtener la información que le permita verificar el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.-----

Los operadores/proveedores están obligados a permitir a los inspectores de la SUTEL el acceso a sus instalaciones y a prestar total colaboración para facilitarles las labores que se les faculta legalmente, para lo cual la SUTEL gestionará de forma previa el trámite de ingreso a las instalaciones del operador/proveedor”.-----

- IV.** Que el numeral 47 el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, señala: -----

“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

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

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 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.-----

- V. Que el numeral 49 el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, señala:

Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio.

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.-----

En caso que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

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. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.-----

Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley 8642”.-----

- VI.** Que el artículo 65 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, señala expresamente que “(...) a la Sutel le corresponde conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima (...)”. (Destacado intencional).-----
- VII.** Que el numeral 44 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, establece dentro de las funciones de la Dirección General de Mercados: “(...) k) Conocer y sancionar, cuando corresponda las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima”.-----
- VIII.** Que el informe de la Dirección General de Calidad emitido por medio del oficio 09595-SUTEL-DGC-2023 del 30 de octubre de 2024, se efectuó en cumplimiento de las obligaciones que tiene esta Superintendencia y el derecho de los usuarios finales de solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

los servicios, además, de conocer los indicadores de calidad y rendimiento; lo anterior, de conformidad con la normativa previamente citada. Además, en el mismo se detallan los resultados obtenidos mostrando las notas de forma desagregada por cada indicador valorado, los cuales son: *“Porcentaje de llamadas no exitosas”, “Porcentaje de llamadas interrumpidas”, “Área de cobertura del servicio móvil”, “Tiempo de establecimiento de llamada”, “Calidad de voz en servicios telefónicos”, “Retardo local” y “Relación entre la velocidad de transferencia de datos respecto a la velocidad provisionada (contratada)”*.-----

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:

PRIMERO. COMUNICAR a Claro CR Telecomunicaciones, S. A. que mediante el acuerdo 016-060-2024 celebrado en la sesión ordinaria 060-2024 del 7 de noviembre de 2024, el Consejo de la Sutel dio por recibido y aprobó el oficio número 09595-SUTEL-DGC-2024 del 30 de octubre de 2024, su infografía y los archivos digitales en formato Excel¹², mediante los cuales la Dirección General de Calidad emitió el informe *“Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*.-----

¹² Los archivos digitales en formato Excel contienen el desglose de los resultados de la evaluación de los indicadores y sus porcentajes de cumplimiento por distrito para cada operador evaluado. Los nombres de los citados archivos digitales son: *“Tablas Apéndice CLR 2023.xlsx”* (Claro), *“Tablas Apéndice ICE 2023.xlsx”* (Kölbi) y *“Tablas Apéndice LIB 2023.xlsx”* (Liberty).

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

SEGUNDO. REMITIR al operador **Claro CR Telecomunicaciones, S. A.** el oficio número 09595-SUTEL-DGC-2024 del 30 de octubre de 2024, emitido por la Dirección General de Calidad mediante el cual se da a conocer el informe *“Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*, su infografía y los archivos digitales en formato Excel que contienen el desglose de los resultados de la evaluación de los indicadores y sus porcentajes de cumplimiento por distrito para cada operador evaluado.-----

TERCERO. SOLICITAR al operador **Claro CR Telecomunicaciones, S. A.**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS), remitir un Plan de Mejoras en un plazo máximo de un mes calendario, contado a partir de la notificación de este acuerdo. El Plan de Mejoras descrito en el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024 deberá presentarse a esta Superintendencia a través de un archivo digital en formato Excel.-----

CUARTO. INDICAR al operador **Claro CR Telecomunicaciones, S. A.** que el Plan de Mejoras deberá iniciar en el mes de enero del año 2025 y debe contener como mínimo los siguientes campos de información:-----

- a) Indicador por atender-----
- b) Tecnología-----
- c) Código del Distrito por atender-----
- d) Porcentaje de cumplimiento actual de conformidad con el informe-----
- e) Fecha de inicio de intervención-----
- f) Fecha de final de intervención-----
- g) Acciones de mejora por implementar-----

QUINTO. ORDENAR al operador **Claro CR Telecomunicaciones, S. A.** que el Plan de Mejoras debe tener como plazo máximo de ejecución 1 año, sin embargo, para el caso de los indicadores que requieren atención prioritaria se otorga un plazo máximo de 6 meses para su ejecución.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

SEXTO. REQUERIR al operador **Claro CR Telecomunicaciones S.A.** el Plan de Mejoras correspondiente a las redes 2G¹³, 3G y 4G.-----

SÉTIMO. SOLICITAR al operador **Claro CR Telecomunicaciones S.A.** que, en un plazo máximo de seis meses contados a partir del inicio del Plan de Mejoras, implemente las acciones necesarias para atender prioritariamente los indicadores de calidad señalados en la **Tabla 1**, cuyos resultados promedio a nivel nacional incumplieron con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios. El operador deberá focalizarse especialmente en aquellos indicadores con incumplimientos reiterados¹⁴:-----

Tabla 4. Indicadores del operador Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro) sobre los que se detectaron incumplimientos durante el 2023

Red	Parámetro	Operador	Resultados 2023	Umbral
2G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Claro	82,5	≥ 90
2G	Calidad de voz (MOS)	Claro	3,4	≥ 3,5
2G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Claro	6,1	≤ 2
3G	Calidad de voz (MOS)	Claro	3,2	≥ 3,5
4G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Claro	81,8	≥ 90

¹³ Se solicita a Claro incluir en su Plan de Mejoras la red 2G dado que este operador confirmó la continuidad de operación de dicha red mediante el oficio número RI-0854-2024 del 12 de agosto de 2024 (referencia NI-10725-2024).

¹⁴ Los indicadores con incumplimientos reiterados en los periodos 2021, 2022 y 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles se destacan con color gris en la **Tabla 1**. Lo anterior, conforme a los resultados presentados en la **Tabla 2** de este acuerdo.

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Red	Parámetro	Operador	Resultados 2023	Umbral
4G	Desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio (%)	Claro	33,4	≥ 70
4G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio (%)	Claro	50,7	≥ 70

Notas: **a)** En color gris se resaltan los indicadores con incumplimientos reiterados en los periodos 2021, 2022 y 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles, conforme a los resultados presentados en la **Tabla 2** de este acuerdo. **b)** En el periodo 2023, los indicadores “Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)” y “Calidad de voz (MOS)” en la tecnología 2G no cumplen con el umbral reglamentario, a diferencia de los dos periodos anteriores, en los que el operador sí alcanzó el umbral establecido. Esta conclusión se basa en los resultados de los informes de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles para los periodos 2021 y 2022, disponibles en el sitio web: <https://www.sutel.go.cr/pagina/redes-moviles-celulares>.

Fuente: Elaboración propia DGC.

OCTAVO. SOLICITAR al operador **Claro CR Telecomunicaciones S.A.** que, en un plazo máximo de seis meses contados a partir del inicio del Plan de Mejoras, implemente las acciones necesarias para atender prioritariamente los distritos en los registra incumplimientos reiterados al umbral reglamentario en lo que corresponde a los indicadores de velocidad de transferencia en las redes 3G y 4G, según lo señalado en las Tablas A 1 y A 2 del **Apéndice A** presentes en el informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*”, que se remite mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024.

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

NOVENO. SOLICITAR al operador **Claro CR Telecomunicaciones S.A.** que, en un plazo máximo de un año contado a partir del inicio del Plan de Mejoras, ejecute las acciones de mejora que brinden atención a los indicadores de calidad con resultados nacionales que cumplen el umbral reglamentario y que presentan distritos con porcentaje de cumplimiento inferior al 100 %, para cada indicador evaluado en las redes 2G, 3G y 4G. Por lo tanto, con el fin de garantizar la calidad de los servicios móviles, debe incluir en su respectivo Plan de Mejoras los distritos con porcentaje de cumplimiento inferior al 100%, conforme a la información disponible en el informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*” y el archivo digital en formato Excel denominado “*Tablas Apéndice CLR 2023*”, que se remiten mediante el oficio número 09595-SUTEL-DGC-2024.-----

DECIMO. APLICAR al operador **Claro CR Telecomunicaciones S.A.** un Factor de Rigurosidad (FR) igual a 3 para aquellos indicadores en los cuales persiste el incumplimiento del umbral establecido, considerando los resultados obtenidos en los periodos 2021, 2022 y 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles, de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS) y según se detalla en la **Tabla 2**:-----

Tabla 2. Indicadores de calidad con incumplimientos durante tres años consecutivos, 2021 al 2023

Red	Parámetro	Operador	Resultados 2021	Resultados 2022	Resultados 2023	Umbral
4G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Claro	67,9	75,5	81,8	≥ 90

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Red	Parámetro	Operador	Resultados 2021	Resultados 2022	Resultados 2023	Umbral
3G	Calidad de voz (MOS)	Claro	3,3	3,3	3,2	≥ 3,5
4G	Desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio (%)	Claro	48,9	20,9	33,4	≥ 70
4G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio (%)	Claro	49,5	64,2	50,7	≥ 70
2G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Claro	5,5	6,9	6,1	≤ 2

Fuente: Elaboración propia DGC.

UNDÉCIMO. APLICAR de conformidad con el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, debido a incumplimientos reiterados en indicadores de calidad durante tres períodos consecutivos (2021, 2022 y 2023), tal y como se detalló en la **Tabla 2**, un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios del servicio de telefonía móvil de las redes 2G y 3G que presenten reclamaciones atinentes al indicador o indicadores para los cuales persisten deficiencias, según lo siguiente: el operador **Claro CR Telecomunicaciones S.A.** debe aplicar un FAC del 75,6 %, es decir un descuento de

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

24,4 % sobre el precio base (sin incluir impuestos u otros rubros) ¹⁵. Cabe señalar que no corresponde la aplicación de un FAC para la tecnología 4G, según lo descrito en la sección 7.2 del informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*”, que se remite mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024.-----

DUODÉCIMO. INFORMAR al operador **Claro CR Telecomunicaciones S.A.** que se remitió a la Dirección General de Mercados el acuerdo mediante el cual se aprobó el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024 y el informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*”, para que analice los hechos evidenciados del operador **Claro CR Telecomunicaciones S.A.**, consistentes en el incumplimiento con los indicadores de calidad durante tres períodos consecutivos, sea en los años 2021, 2022 y 2023. Lo anterior como indicios para la eventual apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio de conformidad con el Título V de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 49 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS) y artículo 44 inciso k) del Reglamento Interno de Organización y Funciones.-----

DECIMOTERCERO. INFORMAR al operador **Claro CR Telecomunicaciones S.A.** que, en cuanto al plazo de aplicación del FAC, el artículo 50 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios establece que “*Una vez aplicado un ajuste por calidad de servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 inciso 13 de la Ley 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*”

¹⁵ Los impuestos se calculan sobre el precio de venta después de haber aplicado el ajuste tarifario resultante del FAC. Lo anterior se fundamenta en el artículo 13 de la Ley 6826, Ley de Impuesto al Valor Agregado (IVA), que establece lo siguiente:
“Artículo 13- Base imponible en la prestación de servicios. En la prestación de servicios, el impuesto se determina sobre el precio de venta, después de deducir los importes a que se refieren los incisos del artículo anterior, cuando correspondan.
(...)”

No formarán parte de la base imponible las bonificaciones en cualquiera de sus modalidades que resulten equivalentes a descuentos usuales y generales, siempre que se consignen por separado del precio de venta en la factura respectiva o en otro documento equivalente expedido por el contribuyente, entendiéndose que la base imponible será el precio una vez deducido lo señalado. Esta disposición no será de aplicación cuando las disminuciones de precio constituyan pago de otras operaciones.”
(Subrayado no corresponde al original)

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

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”. Por lo anterior, la aplicación del FAC se mantendrá hasta tanto se comprueben por parte de esta Superintendencia las mejoras en los indicadores de calidad señalados en el punto 3.8 del oficio 09595-SUTEL-DGC-2024, lo cual se verificará en el informe de calidad del servicio móvil del periodo 2025 con datos del 2024.-----

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

NOTIFÍQUESE

ACUERDO 018-060-2024

RESULTANDO:

- I. Que el nuevo Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS), fue publicado el 17 de febrero del año 2017 en el Alcance 36 del Diario Oficial La Gaceta.-----
- II. Que el artículo 49 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS) vigente dispone lo siguiente:-----

“Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio. 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,

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

para determinar los niveles de calidad de servicio de los indicadores contemplados en el presente reglamento.-----

En caso que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.-----

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. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.-----

Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley 8642.”-----

- III. Que el 31 de mayo de 2017, el Consejo de la Sutel aprobó por unanimidad la Resolución RCS-152-2017 “*Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios*”, publicada en el Alcance 141 del Diario Oficial La Gaceta del 14 de junio de 2017.-----
- IV. Que el 31 de enero de 2018, el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la Resolución RCS-019-2018 “*Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios*”, publicada en el Alcance 42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- V. Que el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo 043-066-2023 de la sesión ordinaria 066-2022 celebrada el 2 de noviembre del 2023, dio por recibido y aprobado el oficio 09128-SUTEL-DGC-2022, del 26 de octubre del 2023, a través del cual la Dirección General de Calidad sometió a valoración del Consejo los informes con los principales resultados 2022 de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A. (**Claro**), Instituto Costarricense de Electricidad (**Kölbi**) y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica Liberty S.A. (**Liberty**).-----
- VI. Que el Consejo de la SUTEL, mediante los acuerdos celebrados en la sesión 066-2023 del 2 de noviembre del 2023, solicitó a los operadores presentar un Plan de Mejoras con un plazo máximo de ejecución de 1 año. No obstante, se instó a priorizar la atención en aquellos indicadores de calidad cuyos resultados promedio a nivel nacional no cumplieron con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS). Para estos indicadores que requieren atención prioritaria, se otorgó un plazo máximo de 6 meses. Los citados acuerdos se señalan a continuación:-----
- a) Acuerdo 044-066-2023 notificado a **Kölbi** mediante oficio 09525-SUTEL-SCS-2023 del 8 de noviembre de 2023.-----
- b) Acuerdo 045-066-2023 notificado a **Liberty** mediante oficio 09527-SUTEL-SCS-2023 del 8 de noviembre de 2023.-----
- c) Acuerdo 046-066-2023 notificado a **Claro** mediante oficio 09528-SUTEL-SCS-2023 del 8 de noviembre de 2023.-----
- VII. Que **Liberty** remitió el Plan de Mejoras solicitado por medio del oficio LY-Reg0293-2023 del 27 de noviembre de 2023 (referencia NI-14412-2023).-----
- VIII. Que **Kölbi** remitió el Plan de Mejoras solicitado por medio del oficio 6090-1009-2023 del 23 de noviembre de 2023 (referencia NI-14967-2023).-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- IX.** Que mediante oficio 00181-SUTEL-DGC-2024 del 9 de enero de 2024, la Dirección General de Calidad apercibió a **Claro** por no presentar el Plan de Mejoras requerido mediante acuerdo 046-066-2023 en el plazo establecido.-----
- X.** Que **Claro** remitió el Plan de Mejoras solicitado por medio del oficio RI-0100-2024 del 16 de enero de 2024 (referencia NI-00489-2024).-----
- XI.** Que en el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2023, se ejecutaron mediciones de calidad sobre los servicios móviles de acuerdo con las metodologías de medición establecidas en la resolución RCS-019-018 “Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios”.-----
- XII.** Que mediante comunicados oficiales y a través del número telefónico gratuito para la atención de consultas, los operadores **Kölbi** y **Liberty** informaron a los usuarios finales sobre el apagado de la red 2G (red GSM), programado para el año 2024 conforme lo señalado en sus respectivos cronogramas de desconexión:-----
- i. Kölbi:** a partir del 23 de agosto de 2024 al 31 de diciembre de 2024.¹⁶-----
 - ii. Liberty:** a partir del 18 de octubre de 2023 al 18 de abril de 2024.¹⁷-----
- XIII.** Que en atención al oficio 06462-SUTEL-DGC-2024 del 26 de julio de 2024, mediante el oficio RI-0854-2024 (referencia NI-10725-2024, recibido el 12 de agosto de 2024), el operador **Claro** comunicó a la Sutel que “(...) *por ahora, no tiene planes de apagar tecnologías móviles de segunda generación*”. Además, indicó que, en caso de decidir proceder con la desconexión, actuará conforme a lo establecido en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.-----
- XIV.** Que mediante el oficio 09229-SUTEL-DGC-2024, del 18 de octubre de 2024, se recomendó iniciar el proceso de modificación de la Resolución RCS-152-2017

¹⁶ Fuente: <https://www.kolbi.cr/wps/wcm/connect/www.kolbi.cr/787a0ac4-cb21-4aa0-b307-dcb2cc7ac2a7/comunicado-apagado-de-la-red-2g.pdf?MOD=AJPERES&CVID=p3cwvgg>

¹⁷ Fuente: <https://libertycr.com/apagado-red-2g>

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

“Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)”, en concordancia con lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS).-----

XV. Que mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024 del 30 de octubre de 2024, la Dirección General de Calidad sometió a conocimiento de este Consejo los resultados de la evaluación de la calidad de los servicios móviles brindados por **Claro, Kölbi** y **Liberty** mediante la ejecución de mediciones de campo tipo *“drive test”* con sondas ubicadas en vehículos a nivel nacional del 1° de enero al 31 de diciembre del 2023.-

CONSIDERANDO:

I. Que la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, establece dentro de las obligaciones de esta Superintendencia, en lo que interesa, las siguientes:-- -----

“Artículo 60. Obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel). Son obligaciones fundamentales de la Sutel:

- d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.- -----*
- e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones. (...)------*
- f) Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.------*

Artículo 73. Funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)

Son funciones del Consejo de la Sutel:-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- a) *Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política. (...)*-----
- b) *Establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento (...)*-----

II. Que la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, señala, entre otros, como derechos de los usuarios finales:-----

ARTÍCULO 45.- *Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones.*

Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos:-----

- 1) *Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final (...),-----*
- 2) *Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles,-----*
- 3) *Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.-----*

III. Que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, en el numeral 14 indica:--

“Artículo 14. Verificación de la calidad de los servicios.

La SUTEL podrá realizar sus propias verificaciones respecto de la calidad de los servicios y la información suministrada por los operadores/proveedores, ya sea mediante sus propios equipos, las

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

verificaciones que considere pertinentes o por medio de la evaluación de los procedimientos y constancias que sustenten la información brindada por los operadores/proveedores.-----

La SUTEL realizará evaluaciones de calidad de los servicios de forma independiente a los operadores/proveedores con el fin de mantener la objetividad e imparcialidad al momento de obtener los resultados. Los resultados de las evaluaciones realizadas por la SUTEL, en cumplimiento con los protocolos de medición, prevalecerán sobre otras mediciones. En caso de diferencias superiores a un 3%, el operador/proveedor podrá presentar a la SUTEL los resultados de sus propias mediciones, en apego a los protocolos de medición establecidos, y la SUTEL se reserva la potestad de realizar nuevas mediciones sobre las zonas en las cuales los resultados de las evaluaciones presentan diferencias.-----

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 7593, la SUTEL podrá efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia que considere pertinente, en las instalaciones del operador/proveedor de servicios, previa coordinación con el operador/proveedor, con el fin de obtener la información que le permita verificar el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.-----

Los operadores/proveedores están obligados a permitir a los inspectores de la SUTEL el acceso a sus instalaciones y a prestar total colaboración para facilitarles las labores que se les faculta legalmente, para lo cual la SUTEL gestionará de forma previa el trámite de ingreso a las instalaciones del operador/proveedor”.-----

- IV.** Que el numeral 47 el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, señala:
- “Artículo 47. Factor de Rigurosidad aplicable a los porcentajes de cumplimiento.** El factor de rigurosidad (FR) utilizado en las fórmulas para

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

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 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.-----

V. Que el numeral 49 el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, señala:-----

Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio.

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

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. -----

En caso que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.-----

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. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.-----

Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley 8642”.-----

- VI.** Que el artículo 65 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, señala expresamente que “(...) a la Sutel le corresponde conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima (...)”. (Destacado intencional).-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- VII.** Que el numeral 44 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, establece dentro de las funciones de la Dirección General de Mercados: “(...) *k) Conocer y sancionar, cuando corresponda las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima*”.-----
- VIII.** Que el informe de la Dirección General de Calidad emitido por medio del oficio número 09595-SUTEL-DGC-2023 del 30 de octubre de 2024, se efectuó en cumplimiento de las obligaciones que tiene esta Superintendencia y el derecho de los usuarios finales de solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios, además, de conocer los indicadores de calidad y rendimiento; lo anterior, de conformidad con la normativa previamente citada. Además, en el mismo se detallan los resultados obtenidos mostrando las notas de forma desagregada por cada indicador valorado, los cuales son: “*Porcentaje de llamadas no exitosas*”, “*Porcentaje de llamadas interrumpidas*”, “*Área de cobertura del servicio móvil*”, “*Tiempo de establecimiento de llamada*”, “*Calidad de voz en servicios telefónicos*”, “*Retardo local*” y “*Relación entre la velocidad de transferencia de datos respecto a la velocidad provisionada (contratada)*”.-----

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.- -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

PRIMERO. COMUNICAR al **Instituto Costarricense de Electricidad** que mediante el acuerdo número 016-060-2024 celebrado en la sesión ordinaria 060-2024 del 7 de noviembre de 2024, el Consejo de la Sutel dio por recibido y aprobó el oficio número 09595-SUTEL-DGC-2024 del 30 de octubre de 2024, su infografía y los archivos digitales en formato Excel¹⁸, mediante los cuales la Dirección General de Calidad emitió el informe *“Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*.-----

SEGUNDO. REMITIR al operador **Instituto Costarricense de Electricidad** el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024 del 30 de octubre de 2024, emitido por la Dirección General de Calidad mediante el cual se da a conocer el informe *“Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*, su infografía y los archivos digitales en formato Excel que contienen el desglose de los resultados de la evaluación de los indicadores y sus porcentajes de cumplimiento por distrito para cada operador evaluado.-----

TERCERO. SOLICITAR al operador **Instituto Costarricense de Electricidad**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS), remitir un Plan de Mejoras en un plazo máximo de un mes calendario, contado a partir de la notificación de este acuerdo. El Plan de Mejoras descrito en el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024 deberá presentarse a esta Superintendencia a través de un archivo digital en formato Excel.-----

CUARTO. INDICAR al operador **Instituto Costarricense de Electricidad** que el Plan de Mejoras deberá iniciar en el mes de enero del año 2025 y debe contener como mínimo los siguientes campos de información:-----

- a) Indicador por atender-----
- b) Tecnología-----

¹⁸ Los archivos digitales en formato Excel contienen el desglose de los resultados de la evaluación de los indicadores y sus porcentajes de cumplimiento por distrito para cada operador evaluado. Los nombres de los citados archivos digitales son: *“Tablas Apéndice CLR 2023.xlsx”* (Claro), *“Tablas Apéndice ICE 2023.xlsx”* (Kölbi) y *“Tablas Apéndice LIB 2023.xlsx”* (Liberty).

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- c) Código del Distrito por atender-----
- d) Porcentaje de cumplimiento actual de conformidad con el informe-----
- e) Fecha de inicio de intervención-----
- f) Fecha de final de intervención-----
- g) Acciones de mejora por implementar-----

QUINTO. ORDENAR al operador **Instituto Costarricense de Electricidad** que el Plan de Mejoras debe tener como plazo máximo de ejecución 1 año, sin embargo, para el caso de los indicadores que requieren atención prioritaria se otorga un plazo máximo de 6 meses para su ejecución.-----

SEXTO. SOLICITAR a **Instituto Costarricense de Electricidad** el Plan de Mejoras correspondiente a las redes 3G y 4G.-----

SÉTIMO. COMUNICAR a **Instituto Costarricense de Electricidad** que está exento de presentar el Plan de Mejoras para la red 2G, debido a que comunicó de forma oficial que esta tecnología será descontinuada en el año 2024.¹⁹-----

OCTAVO. SOLICITAR a **Instituto Costarricense de Electricidad** que, en un plazo máximo de seis meses contados a partir del inicio del Plan de Mejoras, implemente las acciones necesarias para atender prioritariamente los indicadores de calidad señalados en la **Tabla 1**, cuyos resultados promedio a nivel nacional incumplieron con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y a su vez presentan incumplimientos reiterados en los periodos 2021, 2022 y 2023 en concordancia con lo señalado en la **Tabla 2** de este acuerdo:-----

¹⁹ Fuente: <https://www.kolbi.cr/wps/wcm/connect/www.kolbi.cr/787a0ac4-cb21-4aa0-b307-dcb2cc7ac2a7/comunicado-apagado-de-la-red-2g.pdf?MOD=AJPERES&CVID=p3cwvgg>

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Tabla 1. Indicadores del operador Instituto Costarricense de Electricidad (Kölbi) sobre los que se detectaron incumplimientos durante el 2023

Red	Parámetro	Operador	Resultados 2023	Umbral
3G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Kölbi	3,2	≤ 2
3G	Calidad de voz (MOS)	Kölbi	3,4	≥ 3,5
4G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Kölbi	81,9	≥ 90
4G	Desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio (%)	Kölbi	56,1	≥ 70
4G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio (%)	Kölbi	58,3	≥ 70

Notas: a) Se excluyen del requerimiento del Plan de Mejoras los indicadores sobre los que se detectaron incumplimientos en la red 2G, según lo señalado en el Resuelve Séptimo del presente acuerdo.-----

b) Todos los indicadores listados en la **Tabla 1** presentan incumplimientos reiterados en los periodos 2021, 2022 y 2023, según los resultados consignados en los informes de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles para los citados periodos, los cuales se resumen en la **Tabla 2** del presente acuerdo.-----

Fuente: Elaboración propia DGC.

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

NOVENO. SOLICITAR a Instituto Costarricense de Electricidad que, en un plazo máximo de seis meses contados a partir del inicio del Plan de Mejoras, implemente las acciones necesarias para atender prioritariamente los distritos en los registra incumplimientos reiterados al umbral reglamentario en lo que corresponde a los indicadores de velocidad de transferencia en las redes 3G y 4G, según lo señalado en las Tablas n.º B 1 y n.º B 2 del **Apéndice B** presentes en el informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*”, que se remite mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024.-----

DÉCIMO. SOLICITAR a Instituto Costarricense de Electricidad que, en un plazo máximo de un año contado a partir del inicio del Plan de Mejoras, ejecute las acciones de mejora que brinden atención a los indicadores de calidad con resultados nacionales que cumplen el umbral reglamentario y que presentan distritos con porcentaje de cumplimiento inferior al 100 %, para cada indicador evaluado en las redes 3G y 4G. Por lo tanto, con el fin de garantizar la calidad de los servicios móviles, debe incluir en su respectivo Plan de Mejoras los distritos con porcentaje de cumplimiento inferior al 100%, conforme a la información disponible en el informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*” y el archivo digital en formato Excel denominado “*Tablas Apéndice ICE 2023*”, que se remiten mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024.-----

UNDÉCIMO. APLICAR al operador Instituto Costarricense de Electricidad un Factor de Rigurosidad (FR) igual a 3 para aquellos indicadores en los cuales persiste el incumplimiento del umbral establecido, considerando los resultados obtenidos en los periodos 2021, 2022 y 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles, de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS) y según se detalla en la **Tabla 2**:-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Tabla 2 Indicadores de calidad con incumplimientos durante tres años consecutivos, 2021 al 2023

Red	Parámetro	Operador	Resultados 2021	Resultados 2022	Resultados 2023	Umbral
4G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Kölbi	85,1	83,8	81,9	≥ 90
2G	Calidad de voz (MOS)	Kölbi	3,1	3,0	3,2	≥ 3,5
3G	Calidad de voz (MOS)	Kölbi	3,3	3,2	3,4	≥ 3,5
4G	Desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio (%)	Kölbi	63,1	54,3	56,1	≥ 70
4G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio (%)	Kölbi	56,0	58,2	58,3	≥ 70

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Red	Parámetro	Operador	Resultados 2021	Resultados 2022	Resultados 2023	Umbral
2G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Kölbi	2,4	3,3	2,4	≤ 2
3G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Kölbi	3,9	3,6	3,2	≤ 2

Nota: Los resultados sobre incumplimientos en la red 2G de Kölbi son de carácter informativo, según lo señalado en el Resuelve Séptimo del presente acuerdo.

Fuente: Elaboración propia DGC.

DUODÉCIMO. INFORMAR al operador **Instituto Costarricense de Electricidad** que está exento de la aplicación del FAC para la red 2G, debido a que comunicaron de forma oficial que esta tecnología será descontinuada en el año 2024 y, por lo tanto, no se generarán reclamaciones sobre esta red.-----

DÉCIMOTERCERO. APLICAR, de conformidad con el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, debido a incumplimientos reiterados en indicadores de calidad durante tres períodos consecutivos (2021, 2022 y 2023) tal y como se detalló en la **Tabla 2**, un Factor de Ajuste por Calidad (FAC) a todos los usuarios del servicio de telefonía móvil de la red 3G que presenten reclamaciones atinentes al indicador o indicadores para los cuales persisten deficiencias, según lo siguiente: El **Instituto Costarricense de Electricidad** debe aplicar un FAC del 66,7 %, es decir un descuento de **33,3 %** sobre el precio base (sin incluir impuestos u otros rubros)²⁰. Cabe señalar que

²⁰ Los impuestos se calculan sobre el precio de venta después de haber aplicado el ajuste tarifario resultante del FAC. Lo anterior se fundamenta en el artículo 13 de la Ley 6826, Ley de Impuesto al Valor Agregado (IVA), que establece lo siguiente:

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

no corresponde la aplicación de un FAC para la tecnología 4G, según lo descrito en la sección 7.2 del informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*”, que se remite mediante el oficio número 09595-SUTEL-DGC-2024.-----

DÉCIMOCUARTO. INFORMAR al operador **Instituto Costarricense de Electricidad** que se remitió a la Dirección General de Mercados el acuerdo mediante el cual se aprobó el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024 y el informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*”, para que analice los hechos evidenciados del operador **Instituto Costarricense de Electricidad**, consistentes en el incumplimiento con los indicadores de calidad durante tres períodos consecutivos, sea en los años 2021, 2022 y 2023. Lo anterior como indicios para la eventual apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio de conformidad con el Título V de la Ley General de Telecomunicaciones, numeral 49 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS) y artículo 44 inciso k) del Reglamento Interno de Organización y Funciones.-

DECIMOQUINTO. INFORMAR al operador **Instituto Costarricense de Electricidad** que, en cuanto al plazo de aplicación del FAC, el artículo 50 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios establece que “*Una vez aplicado un ajuste por calidad de servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 inciso 13 de la Ley 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*

“Artículo 13- **Base imponible en la prestación de servicios.** *En la prestación de servicios, el impuesto se determina sobre el precio de venta, después de deducir los importes a que se refieren los incisos del artículo anterior, cuando correspondan.*

(...)

No formarán parte de la base imponible las bonificaciones en cualquiera de sus modalidades que resulten equivalentes a descuentos usuales y generales, siempre que se consignen por separado del precio de venta en la factura respectiva o en otro documento equivalente expedido por el contribuyente, entendiéndose que la base imponible será el precio una vez deducido lo señalado. Esta disposición no será de aplicación cuando las disminuciones de precio constituyan pago de otras operaciones.”

(Subrayado no corresponde al original)

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

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”. Por lo anterior, la aplicación del FAC se mantendrá hasta tanto se comprueben por parte de esta Superintendencia las mejoras en los indicadores de calidad señalados en el punto 3.8 del oficio 09595-SUTEL-DGC-2024, lo cual se verificará en el informe de calidad del servicio móvil del periodo 2025 con datos del 2024.-----

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

NOTIFÍQUESE

ACUERDO 019-060-2024

RESULTANDO:

- I. Que el nuevo Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS), fue publicado el 17 de febrero del año 2017 en el Alcance 36 del Diario Oficial La Gaceta.-----
- II. Que el artículo 49 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS) vigente dispone lo siguiente:-----

“Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio. 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,

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

para determinar los niveles de calidad de servicio de los indicadores contemplados en el presente reglamento.-----

En caso que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.-----

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. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.-----

Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley 8642.”-----

- III. Que el 31 de mayo de 2017, el Consejo de la Sutel aprobó por unanimidad la Resolución RCS-152-2017 “*Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios*”, publicada en el Alcance 141 del Diario Oficial La Gaceta del 14 de junio de 2017.-----
- IV. Que el 31 de enero de 2018, el Consejo de la SUTEL aprobó por unanimidad la Resolución RCS-019-2018 “*Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios*”, publicada en el Alcance 42 de La Gaceta del 27 de febrero del 2018.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- V. Que el Consejo de la SUTEL, mediante acuerdo 043-066-2023 de la sesión ordinaria 066-2022 celebrada el 2 de noviembre del 2023, dio por recibido y aprobado el oficio 09128-SUTEL-DGC-2022, del 26 de octubre del 2023, a través del cual la Dirección General de Calidad sometió a valoración del Consejo los informes con los principales resultados 2022 de la evaluación nacional de la calidad de los servicios móviles brindados por los operadores Claro CR Telecomunicaciones S.A. (**Claro**), Instituto Costarricense de Electricidad (**Kölbi**) y Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. (**Liberty**).-----
- VI. Que el Consejo de la SUTEL, mediante los acuerdos celebrados en la sesión 066-2023 del 2 de noviembre del 2023, solicitó a los operadores presentar un Plan de Mejoras con un plazo máximo de ejecución de 1 año. No obstante, se instó a priorizar la atención en aquellos indicadores de calidad cuyos resultados promedio a nivel nacional no cumplieron con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS). Para estos indicadores que requieren atención prioritaria, se otorgó un plazo máximo de 6 meses. Los citados acuerdos se señalan a continuación:-----
- a) Acuerdo 044-066-2023 notificado a **Kölbi** mediante oficio 09525-SUTEL-SCS-2023 del 8 de noviembre de 2023.-----
 - b) Acuerdo 045-066-2023 notificado a **Liberty** mediante oficio 09527-SUTEL-SCS-2023 del 8 de noviembre de 2023.-----
 - c) Acuerdo 046-066-2023 notificado a **Claro** mediante oficio 09528-SUTEL-SCS-2023 del 8 de noviembre de 2023.-----
- VII. Que **Liberty** remitió el Plan de Mejoras solicitado por medio del oficio LY-Reg0293-2023 del 27 de noviembre de 2023 (referencia NI-14412-2023).-----
- VIII. Que **Kölbi** remitió el Plan de Mejoras solicitado por medio del oficio 6090-1009-2023 del 23 de noviembre de 2023 (referencia NI-14967-2023).-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- IX.** Que mediante oficio 00181-SUTEL-DGC-2024 del 9 de enero de 2024, la Dirección General de Calidad apercibió a **Claro** por no presentar el Plan de Mejoras requerido mediante acuerdo 046-066-2023 en el plazo establecido.-----
- X.** Que **Claro** remitió el Plan de Mejoras solicitado por medio del oficio RI-0100-2024 del 16 de enero de 2024 (referencia NI-00489-2024).-----
- XI.** Que en el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2023, se ejecutaron mediciones de calidad sobre los servicios móviles de acuerdo con las metodologías de medición establecidas en la resolución RCS-019-018 *“Resolución sobre metodologías de medición aplicables al Reglamento de prestación y calidad de los servicios”*.-----
- XII.** Que mediante comunicados oficiales y a través del número telefónico gratuito para la atención de consultas, los operadores **Kölbi** y **Liberty** informaron a los usuarios finales sobre el apagado de la red 2G (red GSM), programado para el año 2024 conforme lo señalado en sus respectivos cronogramas de desconexión:-----
- i.** **Kölbi**: a partir del 23 de agosto de 2024 al 31 de diciembre de 2024.²¹-----
 - ii.** **Liberty**: a partir del 18 de octubre de 2023 al 18 de abril de 2024.²²-----
- XIII.** Que en atención al oficio 06462-SUTEL-DGC-2024 del 26 de julio de 2024, mediante el oficio número RI-0854-2024 (referencia NI-10725-2024, recibido el 12 de agosto de 2024), el operador **Claro** comunicó a la Sutel que *“(…) por ahora, no tiene planes de apagar tecnologías móviles de segunda generación”*. Además, indicó que, en caso de decidir proceder con la desconexión, actuará conforme a lo establecido en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642.-----
- XIV.** Que mediante el oficio 09229-SUTEL-DGC-2024, del 18 de octubre de 2024, se recomendó iniciar el proceso de modificación de la Resolución RCS-152-2017

²¹ Fuente: <https://www.kolbi.cr/wps/wcm/connect/www.kolbi.cr/787a0ac4-cb21-4aa0-b307-dcb2cc7ac2a7/comunicado-apagado-de-la-red-2g.pdf?MOD=AJPERES&CVID=p3cwvgg>

²² Fuente: <https://libertycr.com/apagado-red-2g>

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

“Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS)”, en concordancia con lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS).-----

XV. Que mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024 del 30 de octubre de 2024, la Dirección General de Calidad sometió a conocimiento de este Consejo los resultados de la evaluación de la calidad de los servicios móviles brindados por **Claro, Kölbi y Liberty** mediante la ejecución de mediciones de campo tipo *“drive test”* con sondas ubicadas en vehículos a nivel nacional del 1° de enero al 31 de diciembre del 2023.-

CONSIDERANDO:

I. Que la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593, establece dentro de las obligaciones de esta Superintendencia, en lo que interesa, las siguientes:-----

“Artículo 60. Obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel). Son obligaciones fundamentales de la Sutel:

- a) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones. -----*
- b) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones. (...)-----*
- c) Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.-----*

Artículo 73. Funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)

Son funciones del Consejo de la Sutel:-----

- a) Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad,*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política. (...)-----

k) Establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento (...)”-----

II. Que la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, señala, entre otros, como derechos de los usuarios finales:-----

ARTÍCULO 45.- *Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones. Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos:*-----

1. Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final (...),-----

13. Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles,-----

14. Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.-----

III. Que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, en el numeral 14 indica:--

“Artículo 14. Verificación de la calidad de los servicios.

La SUTEL podrá realizar sus propias verificaciones respecto de la calidad de los servicios y la información suministrada por los operadores/proveedores, ya sea mediante sus propios equipos, las verificaciones que considere pertinentes o por medio de la evaluación de

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

los procedimientos y constancias que sustenten la información brindada por los operadores/proveedores.-----

La SUTEL realizará evaluaciones de calidad de los servicios de forma independiente a los operadores/proveedores con el fin de mantener la objetividad e imparcialidad al momento de obtener los resultados. Los resultados de las evaluaciones realizadas por la SUTEL, en cumplimiento con los protocolos de medición, prevalecerán sobre otras mediciones. En caso de diferencias superiores a un 3%, el operador/proveedor podrá presentar a la SUTEL los resultados de sus propias mediciones, en apego a los protocolos de medición establecidos, y la SUTEL se reserva la potestad de realizar nuevas mediciones sobre las zonas en las cuales los resultados de las evaluaciones presentan diferencias.-----

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 7593, la SUTEL podrá efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia que considere pertinente, en las instalaciones del operador/proveedor de servicios, previa coordinación con el operador/proveedor, con el fin de obtener la información que le permita verificar el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.-----

Los operadores/proveedores están obligados a permitir a los inspectores de la SUTEL el acceso a sus instalaciones y a prestar total colaboración para facilitarles las labores que se les faculta legalmente, para lo cual la SUTEL gestionará de forma previa el trámite de ingreso a las instalaciones del operador/proveedor”.-----

IV. Que el numeral 47 el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, señala:--

“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

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

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 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.-----

V. Que el numeral 49 el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, señala:-----

Artículo 49. Procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio.

La SUTEL, en el ejercicio de sus competencias legales, podrá efectuar sus propias mediciones, así como analizar los datos de desempeño

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

proporcionados por los operadores/proveedores, para determinar los niveles de calidad de servicio de los indicadores contemplados en el presente reglamento.-----

En caso que los resultados de los estudios de calidad de servicio resulten inferiores a los umbrales de cumplimiento, la SUTEL podrá solicitar a los operadores/proveedores que remitan un Plan de Mejoras cuyo plazo de implementación no supere cuatro trimestres. El Plan de Mejoras deberá tener una fecha de inicio y una fecha de finalización, debidamente establecidas.-----

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. El operador/proveedor también aplicará el FAC en aquellos casos en los que incumpla con la fecha de inicio del Plan de Mejoras.-----

Si la aplicación de un FAC se extiende por un período superior a 1 año calendario, la SUTEL podrá valorar la aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley 8642”.-----

- VI.** Que el artículo 65 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, señala expresamente que “(...) a la Sutel le corresponde conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima (...)”. (Destacado intencional).-----
- VII.** Que el numeral 44 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado,

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

establece dentro de las funciones de la Dirección General de Mercados: “(...) k) Conocer y sancionar, cuando corresponda las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima”.-----

VIII. Que el informe de la Dirección General de Calidad emitido por medio del oficio 09595-SUTEL-DGC-2023 del 30 de octubre de 2024, se efectuó en cumplimiento de las obligaciones que tiene esta Superintendencia y el derecho de los usuarios finales de solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios, además, de conocer los indicadores de calidad y rendimiento; lo anterior, de conformidad con la normativa previamente citada. Además, en el mismo se detallan los resultados obtenidos mostrando las notas de forma desagregada por cada indicador valorado, los cuales son: “Porcentaje de llamadas no exitosas”, “Porcentaje de llamadas interrumpidas”, “Área de cobertura del servicio móvil”, “Tiempo de establecimiento de llamada”, “Calidad de voz en servicios telefónicos”, “Retardo local” y “Relación entre la velocidad de transferencia de datos respecto a la velocidad provisionada (contratada)”.-----

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:

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

PRIMERO. COMUNICAR al operador **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.** que mediante el acuerdo número 016-060-2024 celebrado en la sesión ordinaria 060-2024 del 7 de noviembre de 2024, el Consejo de la Sutel dio por recibido y aprobó el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024 del 30 de octubre de 2024, su infografía y los archivos digitales en formato Excel²³, mediante los cuales la Dirección General de Calidad emitió el informe *“Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*.-----

SEGUNDO. REMITIR al operador **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.** el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024 del 30 de octubre de 2024, emitido por la Dirección General de Calidad mediante el cual se da a conocer el informe *“Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles”*, su infografía y los archivos digitales en formato Excel que contienen el desglose de los resultados de la evaluación de los indicadores y sus porcentajes de cumplimiento por distrito para cada operador evaluado.-

TERCERO. SOLICITAR al operador **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS), remitir un Plan de Mejoras en un plazo máximo de un mes calendario, contado a partir de la notificación de este acuerdo. El Plan de Mejoras descrito en el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024 deberá presentarse a esta Superintendencia a través de un archivo digital en formato Excel.-----

CUARTO. INDICAR al operador **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.** que el Plan de Mejoras deberá iniciar en el mes de enero del año 2025 y debe contener como mínimo los siguientes campos de información:-----

²³ Los archivos digitales en formato Excel contienen el desglose de los resultados de la evaluación de los indicadores y sus porcentajes de cumplimiento por distrito para cada operador evaluado. Los nombres de los citados archivos digitales son: *“Tablas Apéndice CLR 2023.xlsx”* (Claro), *“Tablas Apéndice ICE 2023.xlsx”* (Kölbi) y *“Tablas Apéndice LIB 2023.xlsx”* (Liberty).

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- a) Indicador por atender-----
- b) Tecnología-----
- c) Código del Distrito por atender-----
- d) Porcentaje de cumplimiento actual de conformidad con el informe-----
- e) Fecha de inicio de intervención-----
- f) Fecha de final de intervención-----
- g) Acciones de mejora por implementar-----

QUINTO. ORDENAR al operador **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.** que el Plan de Mejoras debe tener como plazo máximo de ejecución 1 año, sin embargo, para el caso de los indicadores que requieren atención prioritaria se otorga un plazo máximo de 6 meses para su ejecución.-----

SEXTO. SOLICITAR al operador **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.** el Plan de Mejoras correspondiente a las redes 3G y 4G.-----

SÉTIMO. COMUNICAR al operador **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.** que está exento de presentar el Plan de Mejoras para la red 2G, debido a que comunicó de forma oficial que esta tecnología será descontinuada en el año 2024.²⁴-----

OCTAVO. SOLICITAR a **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.** que, en un plazo máximo de seis meses contados a partir del inicio del Plan de Mejoras, implemente las acciones necesarias para atender prioritariamente los indicadores de calidad señalados en la **Tabla 1**, cuyos resultados promedio a nivel nacional incumplieron con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios:-----

²⁴ Fuente: <https://libertycr.com/apagado-red-2g>

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Tabla 1. Indicadores del operador Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. (Liberty) sobre los que se detectaron incumplimientos durante el 2023

Red	Parámetro	Operador	Resultados 2023	Umbral
4G	Desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio (%)	Liberty	56,3	≥ 70
4G	Desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio (%)	Liberty	66,7	≥ 70

Notas: a) Se excluyen del requerimiento del Plan de Mejoras los indicadores sobre los que se detectaron incumplimientos en la red 2G, según lo señalado en el Resuelve Séptimo de este acuerdo.-----

b) En el periodo 2023, el desempeño de la velocidad de descarga respecto de la velocidad promedio en la tecnología 4G no cumple con el umbral reglamentario, a diferencia de los dos periodos anteriores, en los que sí alcanzó el umbral establecido. Esta conclusión se basa en los resultados de los informes de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles para los periodos 2021 y 2022, disponibles en el sitio web: www.sutel.go.cr/pagina/redes-moviles-celulares.------

c) En el periodo 2023, el desempeño de la velocidad de envío respecto de la velocidad promedio en la tecnología 4G no cumple con el umbral reglamentario, a diferencia del periodo 2022, en el que sí alcanzó el umbral establecido.-----

Fuente: Elaboración propia DGC.

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

NOVENO. SOLICITAR a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. que, en un plazo máximo de seis meses contados a partir del inicio del Plan de Mejoras, implemente las acciones necesarias para atender prioritariamente los distritos en los registra incumplimientos reiterados al umbral reglamentario en lo que corresponde a los indicadores de velocidad de transferencia en las redes 3G y 4G, según lo señalado en las Tablas n.º C 1 y n.º C 2 del Apéndice C presentes en el informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*”, que se remite mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024.-----

DÉCIMO. SOLICITAR a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A. que, en un plazo máximo de un año contado a partir del inicio del Plan de Mejoras, ejecute las acciones de mejora que brinden atención a los indicadores de calidad con resultados nacionales que cumplen el umbral reglamentario y que presentan distritos con porcentaje de cumplimiento inferior al 100 %, para cada indicador evaluado en las redes 3G y 4G. Por lo tanto, con el fin de garantizar la calidad de los servicios móviles, debe incluir en su respectivo Plan de Mejoras los distritos con porcentaje de cumplimiento inferior al 100%, conforme a la información disponible en el informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*” y el archivo digital en formato Excel denominado “*Tablas Apéndice LIB 2023*”, que se remiten mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024.-

UNDÉCIMO. APLICAR al operador **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.** un Factor de Rigurosidad (FR) igual a 3 para aquellos indicadores en los cuales persiste el incumplimiento del umbral establecido, considerando los resultados obtenidos en los periodos 2021, 2022 y 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles, de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del Reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS) y según se detalla en la **Tabla 2**:-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Tabla 2 Indicadores de calidad con incumplimientos durante tres años consecutivos, 2021 al 2023

Red	Parámetro	Operador	Resultados 2021	Resultados 2022	Resultados 2023	Umbral
2G	Área de Cobertura (Precisión de Cobertura)	Liberty	80,6	80,2	81,4	≥ 90
2G	Porcentaje de llamadas interrumpidas (%)	Liberty	3,7	4,8	3,6	≤ 2

***Nota:** Los resultados sobre incumplimientos en la red 2G de Liberty son de carácter informativo, según lo señalado en el Resuelve Séptimo del presente acuerdo.-----*

***Fuente:** Elaboración propia DGC. -----*

DUODÉCIMO. INFORMAR al operador **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.** que está exento de la aplicación del FAC para la red 2G, debido a que comunicaron de forma oficial que esta tecnología será descontinuada en el año 2024 y, por lo tanto, no se generarán reclamaciones sobre esta red.-----

DÉCIMOTERCERO. COMUNICAR a **Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY S.A.** que al alcanzar un FAC del 100 % para la tecnología 3G, no corresponde aplicar descuentos sobre servicios de telefonía móvil. De la misma forma tampoco corresponde la aplicación de un FAC para la tecnología 4G, según lo descrito en la sección 7.2 del informe “*Resultados 2023 de la evaluación nacional de calidad en servicios móviles*”, que se remite mediante el oficio 09595-SUTEL-DGC-2024.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

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

NOTIFÍQUESE

3.4 - Informe de resultados de la evaluación del indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio 09635-SUTEL-DGC-2024, del 31 de octubre del 2024, mediante el cual la Dirección General de Operaciones remite al Consejo el informe “Resultados de la evaluación del indicador calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”.-----

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

“Cinthy Arias: Continuamos con el Informe de la evaluación del indicador Calidad del servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas. Aquí también podemos ver la infografía. -----

Glenn Fallas: Ya se las estoy presentando doña Cinthya, si la ven por favor. -----

Importante, uno de los comentarios que nos habían hecho, lo del logo de los 15 años ya se implementó. -----

Recordemos que esto lo vimos en una sesión anterior, la principal observación que se tuvo era por el lenguaje del acuerdo. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Nosotros le hicimos el ajuste al documento para que llevara un lenguaje, que lo que entendimos, la discusión que se tuvo en su momento era que el lenguaje fuera por el incumplimiento de la regulación y no por el incumplimiento del grado de percepción de los usuarios, que fue lo que en su momento se requería, esa mejora en la redacción. Eso lo hicimos. -----

Solo para recordar, aquí tenemos las notas de telefonía móvil, donde este año los usuarios evalúan de mejor forma a Kölbi, en cuanto a la percepción del servicio de voz. -----

En cuanto a la percepción del servicio de internet, los usuarios mantienen una alta percepción, en el caso de Claro, seguido por Liberty de finalmente Kölbi, en este periodo.

En internet fijo, el operador que tiene la mejor evaluación es el ICE, esto es en telefonía fija, disculpen, telefonía es el ICE seguido por CallMyWay. -----

En internet fijo que es esta, aquí el que tiene la mejor evaluación es Telecable que se muestra aquí en pantalla con 8.49 puntos. -----

En televisión por suscripción, ustedes saben hay más proveedores y aquí es Kölbi es el que tiene, a pesar de que registra una leve baja, es el que tiene la mejor nota del periodo.

Eso es el informe y voy a proyectar el acuerdo, con el fin de que se vea el ajuste que se realizó. -----

Cinthya Arias: ¿No hay traslados a la Dirección General de Mercados verdad?-----

Glenn Fallas: No. -----

Esta sería ya la propuesta de acuerdo con los ajustes que hablamos, tendríamos los resultandos, que la normativa asociada a la ejecución de encuestas, voy a bajar a la parte de los por tantos, tendríamos dar por recibido y aprobar el informe. Remitirlo a los operadores evaluados. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Solicitar a los operadores, Claro, ICE, Liberty Servicios Fijos, Liberty Costa Rica, SKY y Millicom que presenten a la SUTEL las acciones que tomarán para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente de protección de los derechos de los usuarios respecto a los aspectos indicados en la siguiente tabla, donde obtuvieron calificaciones inferiores a 7 puntos. -----

Entonces, como ven aquí, el cambio fue que se buscara la garantía de la normativa vigente y aquí están los puntos donde ellos reciben una evaluación. -----

Por ejemplo, aquí la asignación del número para el trámite, se muestra la normativa que estaría incumpliendo igual para Kólbi, el numeral 21, artículo 11 y el artículo 13 del reglamento.-----

Para el caso de telefonía fija está el artículo 31; en telefonía fija, también el numeral 3 del artículo 11.-----

Para el caso de televisión por suscripción, el numeral 21 del artículo 11 y el artículo 3. ---

Entonces todos los referenciamos a la normativa, que de conformidad con la nota obtenida por los usuarios, pudiera requerir un reforzamiento por parte del operador. -----

Otorgar a estos operadores un plazo de 20 días hábiles a partir de la notificación, para que presente el detalle de las acciones que implementarían.-----

Instruir a la Dirección General de Calidad para que le brinde el seguimiento.-----

Y aquí igual que en el anterior, solicitar el apoyo a la Unidad de Comunicación, tanto para que el informe se presente en la página web como para el tema del comunicado. -----

Remitir también al Registro Nacional de Telecomunicaciones, que según el 80, debe contener los resultados de las evaluaciones de calidad. -----

Ana Rodríguez: Glenn ahí hay que quitar el presente oficio, en ese octavo. -----

Glenn Fallas: Sí, aquí es el informe. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Ana Rodríguez: Por favor, creo que está en los otros también, porque si fuera el acuerdo tendría que esperarse a que esté firme, porque tiene el recurso, entonces es un error. ---

Cinthy Arias: De acuerdo.-----

Glenn Fallas: Sí creo que solo ahí decía el presente informe, voy a buscarlo.-----

Ana Rodríguez: Yo te quería hacer una pregunta, en el otro caso dimos 30 días hábiles. ¿Por qué en este 20?-----

Glenn Fallas: Porque son muchos menos indicadores, son realmente 2 en general, el de dar un comprobante de la reclamación y el de los tiempos de atención de los centros de telegestión.-----

Está solamente en esa ocasión, ya yo lo corregí.-----

Ana Rodríguez: Lo que decía eran los otros acuerdos de este tipo, para que se fije, pero no importa, después lo ve.-----

Glenn Fallas: De este mismo tipo, pensé que estábamos hablando del de Calidad. Igual en este caso, son el número de trámite, el tiempo de telegestión y el tiempo de reparación de fallas, son 3 indicadores y no es algo de difícil cumplimiento por parte del operador. --

Ana Rodríguez: En todo caso pueden pedir prórroga por ley.-----

Glenn Fallas: Sí, en todo caso, pueden pedir prórroga de hasta un 50% de plazo.-----

Cinthy Arias: De acuerdo entonces.-----

Glenn Fallas: Voy a remitirle a Luis este que tiene el ajuste.-----

Cinthy Arias: Sí, adelante.-----

Federico Chacón: Una recomendación, tal vez deberían valorar los compañeros de Comunicación los plazos, para que no coincidan con los otros informes, porque es información que parece muy similar, pero es información muy diferente y la gente que ve

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

las noticias se puede abrumar y usualmente también los operadores pueden hacer alguna réplica de estos resultados. -----

Entonces se están midiendo cosas diferentes y se debería valorar por lo menos que haya algún margen de diferencia con la comunicación de una semana o algo así, o algo que distinga lo que se está comunicando o el énfasis, que uno son mediciones cuantitativas y el otro de percepción, ese tipo de cosas. Eso es el punto.-----

Glenn Fallas: *De hecho, doña Cinthya nos preguntaba eso, don Federico, hoy en la mañana.-----*

Cinthya Arias: *Sí, lo coordinamos con Eduardo, porque a Eduardo lo que le preocupaba era que al comunicarse esto a los operadores, el acuerdo podría tener uso por parte de ellos de la información.-----*

Por ejemplo, un Liberty que sale muy bien en el anterior puede decidir, bueno vamos a sacar eso, la SUTEL me está diciendo que soy el mejor, entonces, inmediatamente lo saca. -----

Entonces, tal vez lo que tenemos que valorar es la comunicación de los acuerdos y eso es lo que nos va a permitir hacerlo con unos días de distancia.-----

Federico Chacón: *Entonces, tal vez ahí, esa precisión en eso. -----*

El otro caso una cuestión, este informe, ¿cómo era la metodología de las encuestas? ----

Glenn Fallas: *Las encuestas, hay un indicador específico del Reglamento de Prestación y Calidad que dice que el resultado de ese indicador es el resultado directo de la percepción de los usuarios. -----*

Estas encuestas se realizan el mismo año, a diferencia de la evaluación anterior, que implica un procesamiento de información del año anterior. Estas encuestas se realizan el

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

mismo año en que son ejecutadas, estamos hablando de que se encuestan al menos 600 usuarios por operador, por tipo de servicio. -----

Lo que hace es que el porcentaje de error y la confiabilidad de la encuesta sea bastante alta y se hacen durante el año las encuestas telefónicas, a partir de las bases de clientes que los operadores nos brindan. -----

Federico Chacón: *Sí, eso era para tenerlo claro. Pero me surge una duda, que es lo siguiente, son encuestas de percepción y nosotros estamos dando recomendaciones sobre encuestas de percepción. -----*

¿Cómo hace uno para materializar eso?, ¿cómo uno le dice, mire, la reparación de las fallas, hay una percepción de que usted es lento con este tema, deme un Plan de Mejora?

Glenn Fallas: *Sí, eso fue lo que doña Cinthya nos puso en observaciones la vez anterior, para que la respuesta de los usuarios o la percepción de los usuarios fuera, por decirlo así, un señalamiento de la normativa que podría estar en juego, entonces ese es el escenario. -----*

Por eso es por lo que se les habla a los operadores de que para todos estos indicadores que están acá, ellos obtuvieron una nota inferior a 7, que de conformidad con la casa encuestadora, ya muestra la necesidad de que se haga algún esfuerzo para levantar esa percepción por parte de los usuarios. -----

Cinthya Arias: *Pero que lo importante para nosotros no es levantar la percepción por la percepción, sino el cumplimiento de la legislación que puede estar siendo incumplida y afectar la percepción. Entonces nosotros no vamos a la percepción, nosotros vamos a la mejora en el cumplimiento de una directriz, por decirlo así, o a una regulación. -----*

Federico Chacón: *Sí, pero mi duda surge en cómo vamos a solicitar un Plan de Mejoras sobre una percepción. -----*

Ana Rodríguez: *Sobre percepciones. -----*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Cinthya Arias: No, es que no es sobre la percepción, es sobre el cumplimiento de la norma, por eso se... -----

Federico Chacón: No, no, obviamente sobre el cumplimiento, pero el sustento de que le estemos pidiendo este cumplimiento es porque hay una percepción de que hay un mal resultado. Yo, eso sí, no me siento convencido con ese tema. -----

Glenn Fallas: Entonces, lo que lo que procedería es no pedir aquí la parte del detalle de las acciones que implementarán. Porque en buena teoría las encuestas también son un barómetro o algún tipo de medición de los usuarios. -----

Federico Chacón: Claro, pero la difusión de esto después lo va a resolver el mercado, porque hay un compromiso o hay una información, o mis usuarios me están percibiendo de esta forma y yo tendré que tomar decisiones, pero imponer un Plan de Mejora por unas percepciones, esa es la parte que ese vinculó no me queda claro. -----

Sí entiendo que usted haga mediciones precisas y vea que hay deficiencias en una red y sobre parámetros objetivos usted pida mejoras, pero sobre percepciones, siento que este no es el mecanismo para hacerlo. -----

Ana Rodríguez: Sí, tengo que confesar que suena extraño. Entiendo la inquietud de don Federico. Estamos viendo percepciones de la gente con base en una encuesta, ¿cómo se defiende uno de la percepción de las personas?, es algo que yo entiendo, lo estamos convirtiendo en un incumplimiento posible a un numeral, pero sigue siendo una percepción. -----

Federico Chacón: Sí y creo que esto no lo hacíamos así, eso tal vez no sé si podríamos discutirlo después. -----

Glenn Fallas: Por qué no le cambiamos el “wording”, porque podría ser más bien para que realicen una revisión. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Cinthy Arias: Podría ser, no sea que le pedimos en 20 días presentarlo, si no que valoren las medidas que puedan ser adoptadas. Pero ya no como un tema, no de cumplimiento hacia nosotros. Ahora, yo sí creo que hay que decir algo, porque si no, no tiene sentido medir nosotros la percepción. -----

Federico Chacón: No, es que el sentido es la publicación y es un tema que, para mí como operador, es importantísimo que me perciban que tengo fallas, pero yo no le puedo... ----

Glenn Fallas: Por eso, no sé si les parece.-----

Jorge Brealey: Es un indicador técnico.-----

Cinthy Arias: ¿Qué fue lo que usted dijo Glenn, que el artículo cuál? -----

Glenn Fallas: Sí, esto es un artículo del Reglamento de Calidad. Tal vez lo que pudiéramos hacer para llegar a ese punto es en lugar de que nos presenten un detalle y se asuma de que hay condiciones que pudieran estar vulnerando los derechos de los usuarios a partir de la percepción, es para que en ese plazo se verifique por parte del operador el cumplimiento de esa normativa y nos lo reporte. -----

En ese sentido, de lo único que estamos partiendo es de que los usuarios pudieran estar señalando algún incumplimiento, si el operador lo revisa y nos dice que ellos están cumpliendo, pues en buena hora.-----

Federico Chacón: Pero es que no le encuentro mucho valor a ese reporte. -----

Ana Rodríguez: ¿Al reporte de percepción?-----

Cinthy Arias: No, al reporte que tendrían que mandar de que sí tienen.-----

Federico Chacón: No, el reporte de percepción es importantísimo, pero que nos digan. -

Ana Rodríguez: Ya le entiendo, no porque yo sí al de percepción me parece que es una presión enorme sobre los operadores, verdad, sin duda, los proveedores. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Federico Chacón: Claro, el énfasis es en la difusión que nosotros le demos, pero que a la SUTEL la perciban como que no hacemos las tareas de medición de espectro y entonces que el Poder Ejecutivo nos imponga una medida correctiva, pero ¿por qué?, si es que nos perciben así, pero si lo hacemos. -----

Esto creo que no se resuelve de esta forma, el valor de esto es en la amplia difusión y que sea la preocupación de cómo lo perciben a uno, que lo haga mejorar, pero esto yo creo que lo deberíamos o reflexionar más o yo tendería a eliminarlo. -----

Cinthy Arias: Déjeme para ver, “otorgar a los operadores un plazo de 20 días hábiles a partir de la notificación para que presenten el detalle de las acciones que implementarán”.

Yo creo que lo que nosotros tenemos es que llamar la atención a la revisión de ellos, es una voluntad de ellos si quieren que su percepción mejore. Eso ha sido mi argumento desde el principio. -----

Al final, yo como dueño de mi marca decido si no me importa que me vean como el que duro más en atender las averías, pero que al final soy el más barato, porque estoy dirigido a un nicho de precio, esa es mi estrategia comercial. -----

Entonces yo no puedo exigirle estar excelente en todo en cuanto a percepción, pero sí le debo exigir que cumpla con lo que establece el numeral 21, sobre que tenga un número de trámite, para darle el trámite o seguimiento a la consulta, sobre que cumpla con el numeral 3, sobre la reparación de fallas, o sea, que hay un estándar del mercado, más abajo de ese estándar no debería estar. Entonces yo creo que tal vez la solución es en el sentido que dice Glenn, revise que esos indicadores estén correctos o cumpliendo con lo estipulado en la Ley. -----

Eso es lo que a mí me interesa, menos de eso estaría infringiendo la ley, independientemente de si quiere o no quiere. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Ana Rodríguez: Yo entiendo el punto, pero eso es más o menos lo mismo que decirle que tienen que cumplir el Reglamento. -----

Jorge Brealey: No, pero tal vez, yo quisiera aclarar. -----

Cintha Arias: Algo así, sí que revisen y que verifiquen el cumplimiento de los numerales indicados en la tabla anterior con relación al reglamento y no sé si deba mandarnos a nosotros algo o no. -----

Aunque sí, porque es el cumplimiento de ciertos numerales del reglamento, verdad. -----

Jorge Brealey: Nada más creo que sí hay que tener claro de que este específico indicador es un indicio, o sea, o es una evidencia, no es la única, ni por sí misma puede determinar un incumplimiento, pero sí está configurado y por la UIT, además por nosotros, como un indicador que no se puede esconder, porque son eso, indicadores que lo que indican es un caminito, para eventualmente llegar a determinar si se está incumpliendo algo. -----

Esto abre una luz a que los operadores podrían estar faltando en acciones y en recursos para atender mejor esas condiciones que están en la tabla, que la gente no es que percibe subjetivamente, no, es que la gente llama y dura un montón. -----

Entonces, cómo SUTEL está fiscalizando o va a fiscalizar si los operadores cumplen con los tiempos de reparación de fallas o con los tiempos de atención en el call center, cómo, debería tener gente o inspector haciendo eso. -----

Una forma, un indicador es a través de los mismos usuarios que indican a través de una metodología y unas pruebas técnicas, que dicen que posiblemente alguno de esas cosas no se está haciendo bien. -----

Entonces no es ipso facto el hecho de que si sale mal en esas pruebas, en esas encuestas, se están incurriendo en una infracción, pero sí es un indicio y de alguna manera SUTEL debería tener incluso otras herramientas, otros recursos o estos indicadores deberían ir mejorando con el tiempo. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Incluso hay unos de esos que posiblemente, si usted agarra rápidamente un trabajo de una semana de estar llamando a varios operadores a ver si cumplen con los tiempos de respuesta, posiblemente no, pero en lugar de hacer eso, esto es un indicador, pero estos muestran y que todos lo vivimos, incluso los usuarios, por eso es por lo que hace la consulta para que no sea algo estadísticamente, que evidencie y no 5 personas. -----

Cinthy Arias: Representativo. -----

Jorge Brealey: No es un criterio subjetivo, lo que quiero decir es, si está bien hecho, no es un criterio subjetivo y sí muestra que muchas de esas cosas se pueden mejorar y no es solamente un tema de marca, es que la regulación y la Superintendencia debe buscar que efectivamente estos temas también sean parte del servicio. -----

El servicio no solamente es si yo tengo cobertura o tengo una buena velocidad, sino es si yo tengo buena atención como parte del servicio. -----

Cinthy Arias: Sí, es parte de la calidad, por eso, pero yo no es que le estoy pidiendo subir la percepción, yo le estoy pidiendo que cumpla con lo que está establecido. -----

Jorge Brealey: Exactamente, sí. -----

Cinthy Arias: Si quiere cumplir más allá y tener 5 minutos de respuesta a las averías, genial, ese es el posicionamiento que quiere y en ese sentido. -----

Jorge Brealey: Conuerdo totalmente y tampoco está diciendo que cumple eso, pero sí le está diciendo al regulador que mucho ojo, de alguna u otra manera tienen que verificar si eso se incumple. -----

Cinthy Arias: Sí, yo sí creo que hay que pedirles algún tipo de acción; ahora, la forma en que se haga es lo que yo creo que hay que estudiar, porque acá lo que le estamos dando es un plazo de 20 días para que presenten detalle de acciones que van a implementar, pero a nosotros lo que nos interesa no es que van a implementar, ahí está bien, para garantizar el cumplimiento de la norma. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Pero aquí con esta redacción, estamos partiendo de que no la están cumpliendo y que la percepción es la realidad, entonces, en ese sentido yo creo que el camino podría ser, como Glenn lo dice, que nos remitan un informe de que cumplen con estos indicadores y nos remiten la prueba de que es así. -----

¿De qué? De que si tienen un número para el trámite, para darle seguimiento, sí, mire, es este número, lo que pasa es que la percepción de la gente es que ese número no existe o no saben que existe. -----

Ana Rodríguez: *No sirve. -----*

Cintha Arias: *Porque no sirve, porque no lo han comunicado lo suficiente. -----*

Jorge Brealey: *Cuesta mucho encontrarlo a veces. -----*

Cintha Arias: *Es un número que se enreda con otros números, pero eso es lo que sí a mí me interesa. -----*

Entonces, no es que presenten acciones para implementar, garantizar, no es que me digan si están cumpliendo o no; si no están cumpliendo, entonces ahí yo sí puedo hacer algo. Pero si lo están cumpliendo y la percepción es diferente de la realidad, ahí no tengo nada que hacer yo como fiscalizador, porque es un tema de la percepción. No sé si me explico.

Federico Chacón: *Yo lo que creo es que SUTEL tiene otros instrumentos, como para verificar esos temas. -----*

Que SUTEL también tiene, o usualmente hacemos el informe de reclamaciones, que son datos que ese informe tenía también una fuerza, cuando se publica, coactiva, que son insumos e información para los usuarios, para saber cuál es el ranking de los usuarios que tienen más problemas y cuáles son los problemas que hay que tener atención. -----



07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Hacíamos una reunión con los operadores y les decíamos, vea este es el ranking, trate de hacer estas y estas mejoras. Lo que no me termina de gustar de esta propuesta es que debemos tener un cuidado de no pedir cosas por pedirlos. -----

Decirle, hay una percepción suya de que es lento, de que tiene estas fallas o que no las atiende, presenten un plan o dígame qué es lo que está haciendo. Cuando en realidad se sabe que está haciendo algo y lo que va a hacer es transcribir lo que hace, ninguno de estos operadores no atiende la fallas. -----

No va a ser de utilidad esto que estamos solicitando además y lo que creo es que eso es el verdadero valor, es en la difusión que esto tiene, ahí es donde realmente tiene un impacto y tiene un cuidado en la imagen en que esto se pueda hacer y ese es el énfasis que nosotros deberíamos tener, ser muy claros, comunicarlo muy bien. -----

Pero no pedir cosas que no corresponden y pedirlos porque a lo mejor también sirve, yo no encontraría valor en la información que me van a dar, porque sabemos que se hacen cosas. -----

Cintha Arias: *¿Qué les parece, o pregunta nada más, ya para terminar esto, cuándo sale el de reclamaciones? -----*

Si hay una posibilidad de sacar estos 2 juntos, uno podría ahí sí, decir, bueno, hay reclamaciones y además de eso, la percepción en esto parece que es así, entonces sí se puede pedir todo con un único sentido, pero ¿qué les parece más bien si aprovechando además que tenemos que dar espacio para comunicar distanciadamente este y el anterior documento, damos por recibido el documento que nos han presentado y planteamos una reunión para seguir discutiendo el tema previo a que nos lo traigan?, porque está ya la segunda vez que nos lo traen. -----

Entonces eso nos da ese espacio, no solamente en la comunicación, sino obviamente para buscarle cuál es el sentido realmente, el objetivo, un poco pensando en el equilibrio, -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

el valor público que estamos buscando resguardar acá, ¿es el de información?, ¿es el de cumplimiento o es un poco de los 2? Pero debería hacerse de forma paralela tal vez, no sé, me parece a mí, que con esto de verlo junto con reclamaciones, podría darle más fuerza. -----

Pero si les parece, yo diría, porque creo que vamos a entrar como en un círculo de discusión, verlo en una pequeña reunión. ¿Don Glenn? -----

Glenn Fallas: *Perdón Cinthya, tal vez si lo pudieran valorar, yo creo que lo que señalan los compañeros es cierto y es parte de lo que inicialmente nos llevó a revisarlo. -----*

Nosotros podemos eliminar estas 3 secciones y el impacto, como dicen los compañeros, es en la publicación, ¿por qué no eliminamos esta parte?, que realmente coincido en que muchas veces estos informes no tienen un impacto significativo, principalmente porque el de reclamaciones se hace hasta enero y la idea es que la percepción sea del año en la que se está midiendo. -----

Lo que quisiera que valoraran, nosotros igual lo podemos eliminar del informe, es quitar esta parte y dejar solo dar por recibido y remitir a los operadores y este sería el tercero, que es solicitar la comunicación. -----

Cinthya Arias: *Yo preferiría discutirlo Glenn, porque para mí sí hay un valor, ahora, que sea en este momento o sea junto con el de reclamaciones, en el que yo le diga bueno, no importa, pero hay que tener el plan o la visión clara; si después me sale que tienen todas las reclamaciones del mundo por temas de atención de averías, entonces yo le puedo decir, además de esto existe un reporte así, pero yo siento que el dato nosotros lo tenemos que aprovechar, porque o sea la difusión es importante, pero el valor de la oportunidad de como explicaba Jorge, valorar un posible indicio y hacer algo, para mí es importante, entonces yo agradecería una reunión. -----*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Glenn Fallas: Pero a lo que yo me refiero es que lo que publiquemos Cinthya, pero que esa información todavía la vamos a tener para cuando salga el informe de reclamaciones, la información de lo que nos da este instrumento de encuestas, lo vamos a tener todavía para cuando salga el informe de reclamaciones, yo lo que digo es que estaríamos perdiendo la oportunidad. -----

Cinthya Arias: Yo prefiero revisarlo y sinceramente, quiero revisarlo contra el artículo que usted mismo mencionó, que al final la percepción... -----

Glenn Fallas: Es el 33 del Reglamento de Prestación y Calidad. -----

Cinthya Arias: Exactamente, la percepción es algo que tenemos también no que resguardar como percepción, sino porque detrás hay posibles temas, entonces prefiero revisarlo. -----

Glenn Fallas: De acuerdo. -----

Cinthya Arias: Si mis compañeros están de acuerdo. Si no ellos votarán. -----

Federico Chacón: Yo estoy totalmente de acuerdo en seguirlo discutiendo y todo eso. Pero vea qué curioso también, si el informe de reclamaciones no confirma lo que estamos diciendo, entonces confirmaría que efectivamente no debemos haber pedido nada. -----

Cinthya Arias: Que fue un indicio. Por eso es por lo que yo digo que lo que debemos tener claro es la visión de estos 2 instrumentos y el valor que estamos buscando generar con los 2, tal vez no hemos podido manejar estos instrumentos al mismo tiempo, por una cuestión histórica. No sé cuál es la razón de que unos se hagan en una fecha, otros en otra, pero lo que probablemente está dando es que esto tenga que ser junto, no sé, prefiero que lo analicemos. -----

Federico Chacón: O valorar la utilidad de cada uno de ellos y el propósito que tiene, el gran valor de esto, la coacción y la difusión y darles esa información a los usuarios. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Cinthyá Arias: *Si, pero no dejar de hacer nada con eso. -----*

Federico Chacón: *No pedirle planes cuando ese no es el propósito del instrumento, pero es una discusión muy rica que vale la pena tener. -----*

Cinthyá Arias: *Es una discusión de estrategia, yo creo. De acuerdo, entonces si les parece adoptaríamos ese acuerdo de dar por recibido y continuar revisándolo, para valorar esos temas, la secuencia y coordinación de acciones que tiene que haber con respecto a otros instrumentos. De acuerdo. Lo aprobamos en firme. ¿Doña Ana?-----*

Ana Rodríguez: *De acuerdo. -----*

Cinthyá Arias: *Seguimos, ya terminamos con la Dirección General de Calidad, verdad don Glenn. -----*

Glenn Fallas: *Sí, listo, muchas gracias, que la pasen muy bien. -----*

Cinthyá Arias: *Le agradezco el apoyo a Mariana de revisar aquellos 2 temas con Mariana y si están para mañana los incluimos. De acuerdo.. -----*

Glenn Fallas: *Sí, yo lo reviso. De acuerdo".-----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista y con base al oficio 09635-SUTEL-DGC-2024, del 31 de octubre del 2024 y a 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 020-060-2024

1. Dar por recibido el oficio 09635-SUTEL-DGC-2024 del 31 de octubre de 2024 mediante el cual la Dirección General de Calidad remite el Informe “Resultados de la evaluación del Indicador Calidad de servicio percibida por el usuario (IC-8) a partir de las encuestas 2024 aplicadas a los usuarios de servicios de telecomunicaciones”.

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- Continuar analizando el tema en una próxima sesión, en el entendido de que previamente deberá llevarse a cabo una sesión de trabajo para valorar los temas y secuencia de las acciones que tiene que llevarse a cabo con respecto a otros instrumentos de medición. -----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

ARTICULO 4

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FONATEL

4.1 - Informe de recomendación de cuotas de OPEX al contratista Claro, del periodo junio, julio y agosto 2024.

Ingresa a sesión el señor Adrián Mazón Villegas, para el conocimiento de los temas de la Dirección a su cargo.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio 09400-SUTEL-DGF-2024, del 23 de octubre del 2024, mediante el cual la Dirección General de FONATEL presenta la recomendación de pago de cuotas de mantenimiento y operación (OPEX) del Programa Comunidades Conectadas (Proyectos Claro).-----

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

CinthyA Arias: Seguimos con las propuestas de la Dirección General de FONATEL son 2 temas. Bienvenido Adrián, estaríamos conociendo el 4.1 Informe de recomendación de cuotas de OPEX al contratista Claro, del periodo julio y agosto 2024. Adelante. -----

Adrián Mazón: Muchas gracias doña Cinthya, buenas tardes a todos, les comparto pantalla. -----

CinthyA Arias: ¿Están bien las fechas en el título? -----

Adrián Mazón: Junio, julio y agosto viene con el informe de setiembre en sus pagos. ----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Cinthy Arias: ¿Pero entonces sí son 3? -----

Adrián Mazón: Son 3. -----

Cinthy Arias: Entonces era junio, julio, agosto en el título, Luis para hacer la corrección.

Adrián Mazón: Correcto en el título. -----

Luis Cascante: Correcto, sí lo voy a hacer. -----

Adrián Mazón: Un gusto, ya les proyecto, para consideración del Consejo con el informe 09400-SUTEL-DGF-2024, se presenta la “Recomendación de pago de cuotas de mantenimiento y operación (OPEX) de los Proyectos de Comunidades Conectadas a cargo de Claro”, correspondientes a los meses de junio, julio y agosto. -----

Estas recomendaciones vienen contenidas en el informe al mes de setiembre del 2024 y se presentan para valoración del Consejo de acuerdo con la cláusula 7, inciso D, punto 2 del Contrato del Fideicomiso de FONATEL, que establece que estos pagos son aprobados por el Consejo. -----

A partir de la información que remite el fideicomiso y la Unidad de Gestión, la Dirección General de FONATEL hace un análisis de los flujos de caja de los proyectos de Pérez Zeledón, Sarapiquí, San Carlos y Pococí. El análisis consiste primero en revisar los saldos de ingresos, de la cuenta de ingresos, por concepto de CSPS y por los propios OPEX para ver que coincida con lo que se ha pagado a la fecha, en este caso se comprueba que así está, la diferencia que hay en los CSPS es justificada por el impuesto al 911. -----

Después de esto se revisan variaciones significativas entre periodos, si hay, que estén debidamente justificadas, en este caso no los había, recordando además que estos flujos de caja son auditados anualmente. -----

Tercer paso que verifica la Dirección es el cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR) y que esta no supere el WACC. En caso de que supere el WACC empezaría a contarse 3

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

meses seguidos de que lo haya superado para eliminar el subsidio. En este caso, para estos 4 proyectos todavía se mantiene debajo del WACC del momento en que se firmaron los contratos, que es un 14,56%, el que está más cercano es el de Sarapiquí.-----

Se verifica que hay una recomendación también clara por parte del Banco y la Unidad. En este caso viene contenida en los informes que respaldan la propuesta que trae la Dirección, se trae estos 3 meses acumulados, porque en los anteriores solo venía los de Pococí. -----

Se pidieron algunos análisis y explicaciones al Banco, que fueron solventados en estos informes de setiembre y con base en esto es que se realiza la recomendación de que se dé por recibido el oficio; que se aprueben los pagos para los meses de junio, julio y agosto de estos 4 proyectos incluyen además en las adendas que tienen es por un monto total de \$261.260.58 (doscientos sesenta y un mil doscientos sesenta dólares con 58/100) y notificarlo al Banco y al Comité de Vigilancia, muy importante también de cara a la ejecución presupuestaria, ahora que se acerca el cierre del año. -----

CinthyA Arias: *¿Vamos a ver antes de que termine el año algún otro reporte similar a este o no da tiempo?, digo yo para la ejecución. -----*

Adrián Mazón: *Sí, a mediados de mes recibiríamos el informe de octubre; este mes de noviembre, si nos da tiempo, lo estaríamos trayendo ojalá finales de mes y cerrar por lo menos con las cuotas de octubre. El resto sí quedaría para el próximo año. Siempre tiene ese corte por el tema de la presentación de informes. -----*

CinthyA Arias: *Esto no se le notifica al operador. -----*

Adrián Mazón: *No. -----*

CinthyA Arias: *Eso ya después el Fideicomiso. -----*

Adrián Mazón: *No, eso ya lo hace el Banco. Sí, correcto. -----*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Cinthy Arias: Perfecto. ¿Alguna consulta? Doña Ana. -----

Ana Rodríguez: En el punto quinto, donde dice que FONATEL hizo la verificación de cumplimiento. ¿Si estás viendo el punto quinto? En su responsabilidad de resguardo de los recursos públicos, analizó las recomendaciones de pago de los proyectos. Eso es en el oficio 09400-SUTEL-DGF-2024? ¿Es por medio de ese oficio que se hace esa verificación o simplemente hacen una verificación? -----

Adrián Mazón: No, es con el oficio, los puntos que expuse ahora es la verificación que se hace de las recomendaciones.-----

Ana Rodríguez: Súper, entonces es importante que ahí pongan que, tal como consta en el oficio tal, porque después damos por recibido el oficio tal, pero no lo han referido. -----

Cinthy Arias: ¿Alguna otra observación? -----

Federico Chacón: Yo no, gracias. -----

Cinthy Arias: Entonces don Adrián, aprobamos en firme el acuerdo para el pago de los OPEX correspondientes a 3 meses. En firme". -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, con base al oficio 09400-SUTEL-DGF-2024, del 23 de octubre del 2024 y la explicación brindada por el señor Mazón Villegas 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 021-060-2024

CONSIDERANDO QUE:

- I. Que el Contrato De Fideicomiso de La Gestión Financiera y de los Proyectos y Programas de FONATEL, suscrito por la Superintendencia de Telecomunicaciones

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

y el Banco de Costa Rica el 18 de noviembre 2022, en su cláusula 15, relativa a las obligaciones del Fiduciario, establece:-----

“B. Obligaciones específicas.

(...)

“22. El FIDUCIARIO deberá fiscalizar el análisis de las contabilidades separadas presentadas por los operadores que ejecutan programas o proyectos financiados con recursos del Fondo, y que le han sido remitidas por sus Unidades de Gestión; con el fin que, de previo a remitirlas para conocimiento de la SUTEL, hayan sido revisadas por el FIDUCIARIO.”-----

II. Que la cláusula 6 del contrato suscrito entre la SUTEL (Fideicomitente) y la Banco de Costa Rica (fiduciario) sobre la Ejecución del Fideicomiso, Sección A) Informes de periodicidad mensual, punto 2 indica que:-----

“2) Informe de la Gestión de Programas y Proyectos: Este informe deberá ser entregado el décimo quinto día hábil siguiente al cierre de cada mes. El informe será elaborado por cada Unidad de Gestión y será revisado por el Banco FIDUCIARIO, antes de ser remitido a la SUTEL para su conocimiento.”-----

III. Que, se presenta la siguiente recomendación con base a la información financiera proporcionada por la Unidad de Gestión, mediante el Informe Financiero de programas y proyectos para los proyectos de Pérez Zeledón, Sarapiquí, San Carlos y Pococí contratos 004-2015, 005-2014, 004-2014 y 014-2016 del contratista CLARO Telecomunicaciones.-----

IV. Que mediante oficio FIDOP_2024_10_1857 Remisión informes setiembre 2024 incluye el documento de revisión del Banco Fiduciario BCR, según establece la cláusula 6, Sección A) Informes de periodicidad mensual del contrato suscrito entre la SUTEL (Fideicomitente) y la Banco de Costa Rica (fiduciario) sobre la Ejecución del Fideicomiso.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Tabla 5 Recomendaciones de Pago Analizadas por la Dirección General de FONATEL

Proyecto	Descripción del Pago	Mes	Monto Pendiente de Pagar	No. Factura	Solicitud de recomendación
Boca Tapada	Cuota # 59 de Soporte y Mantenimiento	Agosto 2024	\$ 1 164,19	00100002010000087535	Se solicita visto bueno para el pago de acuerdo con el Informe financiero del mes de setiembre de 2024.
Chorreras	Cuota # 37 de Soporte y Mantenimiento	Agosto 2024	\$ 2 159,82	00100002010000087535	
Pérez Zeledón	Cuota # 91 de Soporte y Mantenimiento	Agosto 2024	\$ 20 503,92	00100002010000087536	
Pococí	Cuota # 67 de Soporte y Mantenimiento	Agosto 2024	\$ 10 029,73	00100002010000087537	
San Carlos	Cuota # 104 de Soporte y Mantenimiento (ampliación)	Agosto 2024	\$ 24 693,96	00100002010000087535	
Sarapiquí	Cuota # 104 de Soporte y Mantenimiento (ampliación)	Agosto 2024	\$ 28 535,24	00100002010000087534	
Boca Tapada	Cuota # 58 de Soporte y Mantenimiento	Julio 2024	\$ 1 164,19	00100002010000086233	
Chorreras	Cuota # 36 de Soporte y Mantenimiento	Julio 2024	\$ 2 159,82	00100002010000086233	

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Proyecto	Descripción del Pago	Mes	Monto Pendiente de Pagar	No. Factura	Solicitud de recomendación
Pérez Zeledón	Cuota # 90 Soporte y Mantenimiento	Julio 2024	\$ 20 503,92	00100002010000086234	
San Carlos	Cuota # 103 Soporte y Mantenimiento (ampliación)	Julio 2024	\$ 24 693,96	00100002010000086233	
Sarapiquí	Cuota # 103 Soporte y Mantenimiento (ampliación)	Julio 2024	\$ 28 535,24	00100002010000086232	
Pococí	Cuota # 66 Soporte y Mantenimiento	Julio 2024	\$ 10 029,73	00100002010000086235	Se solicita visto bueno para el pago de acuerdo con el Informe financiero del mes de agosto de 2024
Boca Tapada	Cuota # 57 de Soporte y Mantenimiento	Junio 2024	\$ 1 164,19	00100002010000084716	Se solicita visto bueno para el pago de acuerdo con el Informe financiero del mes de julio de 2024
Chorreras	Cuota # 35 de Soporte y Mantenimiento	Junio 2024	\$ 2 159,82	00100002010000084716	Se solicita visto bueno para el pago de acuerdo con el Informe financiero del mes de julio de 2024
Pérez Zeledón	Cuota # 89 Soporte y Mantenimiento	Junio 2024	\$ 20 503,92	00100002010000084717	Se solicita visto bueno para el pago de acuerdo con el Informe financiero del

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Proyecto	Descripción del Pago	Mes	Monto Pendiente de Pagar	No. Factura	Solicitud de recomendación
					mes de setiembre 2024
Pococí	Cuota # 65 Soporte y Mantenimiento	Junio 2024	\$ 10 029,73	00100002010000084718	Se solicita visto bueno para el pago de acuerdo con el Informe financiero del mes de julio de 2024
San Carlos	Cuota # 102 Soporte y Mantenimiento (ampliación)	Junio 2024	\$ 24 693,96	00100002010000084716	
Sarapiquí	Cuota # 102 Soporte y Mantenimiento (ampliación)	Junio 2024	\$ 28 535,24	00100002010000084715	
Total a pagar			\$ 261 260,58		

Fuente: Informes operativos Anexo: Detalle total de cuotas de Capex Opex y CPSP

V. La Dirección General de FONATEL en su responsabilidad de resguardo de los recursos públicos analizó en el oficio 09400-SUTEL-DGF-2024 del 23 de octubre 2024, las recomendaciones de pago de los proyectos de Pérez Zeledón, Sarapiquí, San Carlos y Pococí contratos 004-2015, 005-2014, 004-2014 y 014-2016 del contratista CLARO Telecomunicaciones S.A; y se continua con los procesos de validación y revisión de la información financiera de los flujos de Caja.-----

En virtud de los anteriores antecedentes y considerandos, -----

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Primero: Dar por recibido el oficio 09400-SUTEL-DGF-2024 del 23 de octubre 2024, de la Dirección General de FONATEL, que presenta el informe de aprobación de pagos, de acuerdo con las recomendaciones de pago presentadas por la Unidad de Gestión y remitidos por el Banco Fiduciario mediante oficio FIDOP_2024_10_1857 Remisión informes setiembre 2024, notificado el 21 de octubre 2024-----

Segundo: Aprobar los pagos recomendados por el Fideicomiso y la Dirección General de FONATEL de acuerdo con el siguiente detalle: -----

Tabla 6 Recomendaciones de Pago Analizadas por la Dirección General de FONATEL

Proyecto	Descripción del Pago	Mes	Monto Pendiente de Pagar	Solicitud de recomendación
Boca Tapada	Cuota # 59 de Soporte y Mantenimiento	Agosto 2024	\$ 1 164,19	Se solicita visto bueno para el pago de acuerdo con el Informe financiero del mes de setiembre de 2024.
Chorreras	Cuota # 37 de Soporte y Mantenimiento	Agosto 2024	\$ 2 159,82	
Pérez Zeledón	Cuota # 91 Soporte y Mantenimiento	Agosto 2024	\$ 20 503,92	
Pococí	Cuota # 67 Soporte y Mantenimiento	Agosto 2024	\$ 10 029,73	
San Carlos	Cuota # 104 Soporte y Mantenimiento (ampliación)	Agosto 2024	\$ 24 693,96	
Sarapiquí	Cuota # 104 Soporte y Mantenimiento (ampliación)	Agosto 2024	\$ 28 535,24	
Boca Tapada	Cuota # 58 de Soporte y Mantenimiento	Julio 2024	\$ 1 164,19	
Chorreras	Cuota # 36 de Soporte y Mantenimiento	Julio 2024	\$ 2 159,82	

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Proyecto	Descripción del Pago	Mes	Monto Pendiente de Pagar	Solicitud de recomendación
Pérez Zeledón	Cuota # 90 Soporte y Mantenimiento	Julio 2024	\$ 20 503,92	
San Carlos	Cuota # 103 Soporte y Mantenimiento (ampliación)	Julio 2024	\$ 24 693,96	
Sarapiquí	Cuota # 103 Soporte y Mantenimiento (ampliación)	Julio 2024	\$ 28 535,24	
Pococí	Cuota # 66 Soporte y Mantenimiento	Julio 2024	\$ 10 029,73	Se solicita visto bueno para el pago de acuerdo con el Informe financiero del mes de agosto de 2024.
Boca Tapada	Cuota # 57 de Soporte y Mantenimiento	Junio 2024	\$ 1 164,19	Se solicita visto bueno para el pago de acuerdo con el Informe financiero del mes de julio de 2024
Chorreras	Cuota # 35 de Soporte y Mantenimiento	Junio 2024	\$ 2 159,82	
Pérez Zeledón	Cuota # 89 Soporte y Mantenimiento	Junio 2024	\$ 20 503,92	Se solicita visto bueno para el pago de acuerdo con el Informe financiero del mes de setiembre 2024
Pococí	Cuota # 65 Soporte y Mantenimiento	Junio 2024	\$ 10 029,73	Se solicita visto bueno para el

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Proyecto	Descripción del Pago	Mes	Monto Pendiente de Pagar	Solicitud de recomendación
San Carlos	Cuota # 102 Soporte y Mantenimiento (ampliación)	Junio 2024	\$ 24 693,96	pago de acuerdo con el Informe financiero del mes de julio de 2024
Sarapiquí	Cuota # 102 Soporte y Mantenimiento (ampliación)	Junio 2024	\$ 28 535,24	
Total a pagar			\$ 261 260,58	

Fuente: Informes operativos Anexo: Detalle total de cuotas de Capex, Opex y CPSP

Tercero: Notificar al Banco de Costa Rica, al Comité de Vigilancia del acuerdo adoptado y enviar copia del acuerdo al Expediente GCO-FON-BCR-00700-2022.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

4.2 - Informe de recepción de obra del sitio 70401-12 LA PERA BRATSI - PROYECTO TERRITORIOS INDÍGENAS ZONA ATLÁNTICA.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio 09527-SUTEL-DGF-2024, del 28 de octubre del 2024, mediante el cual la Dirección General de FONATEL presenta al Consejo la atención de los oficios UGEY-2040-24, del 23 de octubre del 2024 y FIDOP_2024_10_1887 (NI-14015-2024), del 25 de octubre del 2024 – Informe de recepción de obra del sitio 70401-12 La Pera Bratsi – Proyecto Territorios Indígenas Zona Atlántica.-----

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

“Cinthya Arias: Seguimos con el siguiente punto, 4.2, Informe de recepción de obra del sitio 70401-12 La Pera, Bratsi - Proyecto Territorios Indígenas Zona Atlántica.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Adrián Mazón: En este caso es con el informe 09527-SUTEL-DGF-2024, lo tienen en pantalla también la referencia al oficio del Banco y la Unidad y es en el marco del contrato 002-2020, que corresponde al proyecto asignado al ICE en Territorios Indígenas de la Zona Atlántica. -----

El proceso para la recepción de obras está establecido en el propio contrato, el operador presenta su documentación de despliegue de infraestructura, presenta también pruebas de campo, una declaración jurada, drives test, mancha de cobertura, cuando esta información está completada, la Unidad de Gestión hace su propia verificación de campo para rendir el informe. -----

En este caso, es en el Territorio Indígena en Aditibri en Bribri de Talamanca, se le llama La Pera Bratsi, la radio base 70401-12, aquí en pantalla pueden ver la zona donde se instaló. Aquí tenemos arriba a la derecha, en el mar Caribe, más o menos cerca de Puerto Viejo, la línea azul es la frontera con Panamá, la torrecita azul es la ubicación del sitio al que se estaría dando el visto bueno y la superficie que está un poquito más oscura corresponde al área de Territorio Indígena, Bribri de Talamanca.-----

El resultado de la implementación de esta torre es esta mancha de cobertura que también tenemos aquí en esta diapositiva, las pruebas realizadas por el Fideicomiso cumplen con los umbrales definidos y superan los umbrales definidos de la contratación y la torre va a permitir darle servicio al poblado la Pera, también llamado Meleruk y la Escuela Meleruk, ambos en el distrito Bratsi, en el territorio de Aditibri. -----

La recomendación de la Unidad de Gestión en el Fideicomiso es que sé el visto bueno a la recepción de obra. -----

La recomendación de la Dirección General de FONATEL es que se den por recibidos los oficios que remite el Banco y la Unidad de Gestión, el oficio que presenta la Dirección General de FONATEL y que se otorgue el visto bueno a la recepción del sitio 70401-12. -

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Que se instruya el Fiduciario para que continúe con los procesos necesarios para concretar la recepción de obra. Muchas gracias. -----

Cinthy Arias: ¿Observaciones? Creo que doña Ana tenía por ahí algunas. -----

Ana Rodríguez: Sí, yo tengo una serie de observaciones de forma, como te las mando siempre, Adrián, ahorita te las mando, prometido a los señores, yo los copio, son de formato. -----

Adrián Mazón: Está bien. -----

Cinthy Arias: De acuerdo, excelente y aunque son a veces observaciones de forma Adrián, tal vez es importante como, se me olvidó la palabra exacta. -----

Ana Rodríguez: Unificar. -----

Cinthy Arias: Unificar o capitalizar en realidad esas observaciones a futuro para mejorar siempre los documentos y evitar estos retrocesos en futuros temas que veamos. -----

Adrián Mazón: Depurar, entiendo. -----

Cinthy Arias: Entonces, si no hay observaciones, más que esas de forma de doña Ana, les agradezco entonces aprobar en firme”. -----

Adrián Mazón: Sí, muy amables, buenas tardes. -----

La Presidencia somete a votación la propuesta de acuerdo que se tiene a la vista, con base al oficio 09527-SUTEL-DGF-2024 del 28 de octubre de 2024 y a 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 022-060-2024

CONSIDERANDO:

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- I. El Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), en su condición de Fiduciario del Fideicomiso de Programas y Proyectos de FONATEL, suscribió el contrato No.003-2020 correspondiente al proyecto Territorios Indígenas Zona Atlántica con el Instituto Costarricense de Electricidad el 31 de marzo del 2020, con la finalidad de proveer acceso a los servicios de voz e Internet desde una ubicación fija y acceso a servicios de voz y banda ancha móvil a todas las áreas de atención de los territorios mencionados y servicios de voz e Internet desde una ubicación fija a los CPSP ubicados en estas comunidades, con aportes del Fondo Nacional de Telecomunicaciones. -----
- II. Mediante oficio 23090 (DCA-3239) del 21 de diciembre de 2022, la Contraloría General de la República remitió el refrendo al contrato suscrito entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Banco de Costa Rica (BCR) para la contratación de un nuevo fideicomiso para la gestión de recursos, programas y proyectos de FONATEL, con el consiguiente traslado de todos los contratos en ejecución del BNCR al BCR en febrero de 2023. -----
- III. El acceso a los servicios de telecomunicaciones constituye un elemento fundamental para el desarrollo de las comunidades y los individuos; las telecomunicaciones se visualizan como un factor estratégico para la competitividad del país, la generación de oportunidades para el desarrollo social y la inserción de nuestra economía en un mundo cada vez más integrado y comunicado. Su papel en el desarrollo nacional es ampliamente reconocido; la cultura, la educación, la participación ciudadana y muchas otras áreas de difícil cuantificación, se benefician con su aporte. -----
- IV. El artículo 24 de la Constitución Política señala la relevancia que tiene el acceso a las telecomunicaciones para todas las personas: -----
“ARTÍCULO 24.- Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

República. Sin embargo, la ley, cuya aprobación y reforma requerirá los votos de dos tercios de los Diputados de la Asamblea Legislativa, fijará en qué casos podrán los Tribunales de Justicia ordenar el secuestro, registro o examen de los documentos privados, cuando sea absolutamente indispensable para esclarecer asuntos sometidos a su conocimiento. -----

Toda persona tiene el derecho fundamental al acceso a las telecomunicaciones, y tecnologías de la información y comunicaciones en todo el territorio nacional.

El Estado garantizará, protegerá y preservará este derecho.” (El subrayado no es del original) -----

En ese sentido, la Sala Constitucional ha desarrollado los principios de acceso universal, servicio universal y solidaridad mediante varios votos, entre ellos los derivados de los expedientes 11-012362-007-CO; 13-005318-0007-CO y 13-014812-007-CO, que establecen como elementos importantes para tener en cuenta los siguientes: -----

- La Sala Constitucional reconoce como un derecho constitucional el acceso a las telecomunicaciones.-----
- Es a la Superintendencia de Telecomunicaciones, a través del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, a la que le corresponde promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente, a precios asequibles y competitivos, a los habitantes de las zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable, asegurando la aplicación de los principios de universalidad y solidaridad en los servicios de telecomunicaciones. -----

V. En el artículo 32 de la Ley Ley General de Telecomunicaciones (LGT), N°8642 se definen los objetivos del acceso universal, servicio universal y solidaridad”; a saber:

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

“a) Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes de las zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable.-----

b) Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos.-----

c) Dotar de servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a las instituciones y personas con necesidades sociales especiales, tales como albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos.-----

d) Reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha.”-----

VI. En el artículo 33 de la Ley 8642, se definen los roles y responsabilidades del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), para el desarrollo de objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad. -----

“Corresponde al Poder Ejecutivo, por medio del Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, definir las metas y las prioridades necesarias para el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en el artículo anterior. Con este fin, dicho Plan deberá contener una agenda digital, como un elemento estratégico para la generación de oportunidades,-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

el aumento de la competitividad nacional y el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento, que a su vez contenga una agenda de solidaridad digital que garantice estos beneficios a las poblaciones vulnerables y disminuya la brecha digital.-----

La Sutel establecerá las obligaciones; y también definirá y ejecutará los proyectos referidos en el artículo 36 de esta Ley, de acuerdo con las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones.” -----

- VII. La Ley 8642 creó el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) como instrumento de administración de los recursos para financiar el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en la misma Ley (artículo 34).-----
- VIII. Según lo indicado, la ejecución de los proyectos relacionados con el acceso universal, servicio universal y solidaridad representan una actividad de interés público.-----
- IX. Que La Ley General de la Administración Pública (LGAP) Ley 6227, en su artículo 113 define el interés público como *“la expresión de los intereses individuales coincidentes de los administrados.”*, igualmente este mismo artículo señala como criterios para la apreciación del interés público: *“los valores de seguridad jurídica y justicia para la comunidad y el individuo, a los que no puede en ningún caso anteponerse la mera conveniencia.”* -----
- X. Que el artículo 4 de la Ley 6227 dispone que *“La actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios.”* -----
- XI. Que el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-2027, publicado el 15 de diciembre del 2022, incluye como meta de acción 3 del Área Conectividad

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

significativa para el bienestar lo siguiente: *“24 Territorios Indígenas con cobertura de servicios de telecomunicaciones fijos y móviles, al 2026.”* -----

XII. Según los elementos citados, el objeto de las contrataciones promovidas para desarrollar proyectos de acceso universal, servicio universal y solidaridad; está directamente relacionado con el interés público de las comunidades más necesitadas para que puedan tener acceso a los servicios de telecomunicaciones de calidad y a precios asequibles, lo que repercutirá en el desarrollo de las comunidades y sus pobladores, así como en la reducción de la brecha digital. -----

XIII. Que como parte del proceso de recepción de obras ejecutadas por el ICE en el marco del proyecto Territorios Indígenas Zona Atlántica, El Fideicomiso BCR con el apoyo de la Unidad de Gestión No. 1 presentó un informe de recepción de obra pendiente mediante los oficios UGEY-2040-24 del 23 de octubre del 2024 y FIDOP_2024_10_1887 del 25 de octubre del 2024 (NI-14015-2024).-----

Que mediante el oficio 09527-SUTEL-DGF-2024 del 28 de octubre de 2024, la Dirección General de FONATEL presenta el informe de análisis de recepción de obra pendiente del proyecto Territorios Indígenas Zona Atlántica a partir del informe remitido por el Fideicomiso y recomienda a este Consejo proceder con el visto bueno para la recepción de la obra.-----

POR TANTO,

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

- I. Dar por recibido los oficios de la Unidad de Gestión UGEY-2040-24 del 23 de octubre del 2024 y del Fideicomiso FIDOP_2024_10_1887 (NI-14015-2024) del 25 de octubre del 2024, en los que se recomienda la aceptación de un sitio del proyecto Territorios Indígenas Zona Atlántica.-----
- II. Dar por recibido el oficio 09527-SUTEL-DGF-2024 del 28 de octubre del 2024, mediante el cual la Dirección General de FONATEL presenta un resumen del análisis realizado sobre la información provista por la Unidad de Gestión No. 1 y el

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Fideicomiso FONATEL - BCR en los oficios UGEY-2040-24 del 23 de octubre del 2024 y del Fideicomiso FIDOP_2024_10_1887 del 25 de octubre del 2024.-----

- III. Otorgar el visto bueno a la recepción del sitio “70401-12 La Pera Bratsi”, correspondiente a la ejecución del contrato No. 003-2020 suscrito entre el BNCR y el ICE, para la ejecución del Proyecto Territorios Indígenas Zona Atlántica. -----
- IV. Instruir al Fiduciario para que continúe con los procesos necesarios para avanzar con la recepción de obra total del proyecto señalado en el inciso anterior.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

ARTICULO 5

PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS

5.1 - ACCESO E INTERCONEXIÓN: Oficio de recomendación de prórroga del título habilitante de la empresa Costa Rica Internet Services Provider S.A. (CRISP).

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

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio 08647-SUTEL-DGM-2024, del 30 de setiembre del 2024, mediante el cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el informe técnico jurídico sobre la solicitud de segunda prórroga de título habilitante presentada por la empresa Costa Rica Internet Service Provider, S. A.-----

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

“Cintha Arias: Seguimos con los temas de la sección 5, la Dirección General de Mercados y acá habíamos señalado que ya había un tema, el 5.3 que íbamos a sacarlo para revisarlo bien. Entonces llamamos a don Walther o Juan Gabriel, no sé cuál de los 2 para conocer el 5.1 y 5.2. -----

Walther Herrera: Buenas tardes.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Ana Rodríguez: Buenas tardes. -----

Cinthy Arias: ¿Cómo está don Walther?-----

Walther Herrera: Espero que estén bien, voy a conectarme con la computadora, es que vengo llegando de Sarchí. -----

Cinthy Arias:¿Cómo les fue?-----

Walther Herrera: Muy bien, excelente, hubo bastante participación de la gente.-----

Cinthy Arias: Excelente. -----

Walther Herrera: Entonces un momento para conectarme con la computadora. Ya estoy con la computadora, denme un momento para ver los expedientes. ¿Es la 60 don Luis, ¿verdad? -----

Luis Cascante: Correcto, sí, señor. -----

Walther Herrera: Ya iniciamos, cuando usted diga, señora Presidenta. -----

Cinthy Arias: Adelante, para ver el tema 5.1, que es la recomendación de prórroga del título habilitante de la empresa Costa Rica Internet Services Provider, S.A. (CRISP).-----

Walther Herrera: Sí, muchas gracias y me alegra que estén bien. Esto es una solicitud de la segunda prórroga de la empresa Costa Rica Internet Services Provider, S. A., conocida como CRISP y mediante el oficio 08647-SUTEL-DGM-2024 se le está presentando a este Consejo el análisis que hizo la Dirección.-----

Recordemos que este procedimiento es de verificación de si se encuentra de acuerdo con los procedimientos establecidos y después de haber analizado la Dirección General de Mercados la documentación presentada por la empresa anteriormente referida, se le recomienda al Consejo de la SUTEL que prorrogue por segunda, en los términos establecidos en el artículo 24 de la Ley General de Telecomunicaciones, el título habilitante de la empresa Costa Rica Internet Services Provider, S. A. para brindar los

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

servicios de conformidad con la resolución RCS-489-2009, del 21 de octubre del 2009 y las ampliaciones de zonas que ellos plantearon. -----

Así es que la solicitud es que se le prorrogue por segunda vez, que sería en el plazo del 06 de diciembre del 2024 al 06 de diciembre del 2029.-----

Solamente en firme por ser una prórroga y que ya quedé inscrita en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. -----

Cinthy Arias: *¿Hay también ampliación de zonas, me parece, verdad? -----*

Walther Herrera: *No, lo que estoy diciéndole es que le demos el servicio de conformidad con las resoluciones originales y las solicitudes de ampliación de zona. -----*

Cinthy Arias: *Eso me enredó, perfecto. -----*

Walther Herrera: *Sí, señora, disculpe.-----*

Cinthy Arias: *¿Entonces, hay alguna consulta? -----*

Ana Rodríguez: *No, yo tengo unas observaciones de forma que le mando ahorita a don Walther con copia a ustedes, doña Cinthy. -----*

Cinthy Arias: *Gracias, excelente. -----*

Walther Herrera: *Muchas gracias doña Ana. -----*

Cinthy Arias: *Entonces, don Walther, incorporamos esas observaciones y aprobamos en firme la resolución remitida#.-----*

La Presidencia somete a votación la propuesta de resolución que se tiene a la vista y con base al oficio 08647-SUTEL-DGM-2024, del 30 de setiembre del 2024 y a 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.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

ACUERDO 023-060-2024

1. Dar por recibido el oficio 08647-SUTEL-DGM-2024, del 30 de setiembre del 2024, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta para consideración del Consejo el informe técnico sobre la solicitud de segunda prórroga de título habilitante presentada por la empresa Costa Rica Internet Service Provider, S. A.-----
2. Aprobar la siguiente resolución: -----

RCS-212-2024

“SE OTORGA SEGUNDA PRÓRROGA DE TÍTULO HABILITANTE A LA EMPRESA COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER, S. A.”

C0576-STT-AUT-OT-00583-2009

RESULTANDO:

1. Que, en la Sesión ordinaria N°021-2019 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) celebrada el 10 de abril de 2019, mediante el acuerdo 013-021-2019 se aprobó la resolución RCS-076-2019 *“SE OTORGA PRIMERA PRÓRROGA DE TÍTULO HABILITANTE A COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.”* en donde se otorgó una primera prórroga sobre la vigencia del título habilitante otorgado a la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER, S. A.**, para brindar los servicios incluidos en la resolución RCS-489-2009 del 21 de octubre de 2009 y en sus posteriores ampliaciones, en las zonas de cobertura descritas en dichas disposiciones administrativas, por un periodo de 5 años a partir del 05 de diciembre de 2019. (Folios 431 al 444). -----
2. Que, por medio de correo electrónico del 29 de agosto de 2024, **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.**, envió a la Sutel, un oficio sin número del 28 del mismo mes y año (NI-11454-2024) mediante el cual solicitaron la **segunda prórroga** del título habilitante y posteriormente el 02 de setiembre de 2024, mediante oficio sin número del 28 de agosto de 2024 (NI-11606-2024). (Folios 471 al 499). ---

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- 3. Que, mediante oficio número 08080-SUTEL-DGM-2024 del 12 de setiembre de 2024, la Dirección General de Mercados previno a la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER, S. A.** para que aportara requisitos legales pendientes. (Folios 500 al 502). -----
- 4. Que, por medio de correos electrónico de fechas 18 y 23 de setiembre de 2024, **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER, S. A.** (NI-12369-2024) y (NI-12534-2024) respectivamente, aportó en tiempo y forma lo solicitado en el oficio de prevención número 08080-SUTEL-DGM-2024 del 12 de setiembre de 2024. (Folios 503 al 512). -----
- 5. Que, mediante oficio número 08647-SUTEL-DGM-2024 del 30 de setiembre de 2024, la Dirección General de Mercados (DGM) rindió su Informe técnico jurídico respecto a la **segunda prórroga** de título habilitante solicitada por **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.** -----

CONSIDERANDO:

- I. Que, el artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642, claramente establece que requerirán autorización las personas físicas o jurídicas que: -----
 - “a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.-----*
 - b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin, deberá tener la concesión o autorización correspondiente.-----*
 - c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico.” -----*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- II. En línea con lo anterior, y de conformidad con el artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642, le corresponde a la Sutel otorgar las autorizaciones, así también estipulado en el inciso d) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593. -----
- III. En ese mismo orden de ideas, el artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones, 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, quien hará constar esta información en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. -----
- IV. Ahora bien, en relación con la vigencia de las autorizaciones otorgadas por la Sutel, el inciso b) del artículo 24 de la Ley General de Telecomunicaciones señala que: ---
“Las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas. La solicitud de prórroga deberá ser presentada por lo menos seis meses antes de su expiración.”-----
- V. El artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones desarrolla la anterior disposición de la siguiente forma: -----
“Las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas. -----
La solicitud de prórroga deberá ser presentada por lo menos seis meses antes de su expiración ante la SUTEL, acompañada de los requisitos que ésta Superintendencia determine y le será aplicable el procedimiento señalado en este apartado.”-----
- VI. Por su parte, el artículo 320 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227, indica que para aquellos casos no previstos en el numeral 308, la

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Administración seguirá un procedimiento sumario. El procedimiento sumario se caracteriza por no tramitar la prueba mediante señalamientos, comparecencia o audiencia de las partes. Asimismo, deberá ser concluido en el plazo de un mes a partir de su inicio (artículo 325 de la Ley N°6227). En el presente procedimiento, es claro que no se enmarca dentro de los preceptos legales que hacen de aplicación obligatoria un procedimiento ordinario. Por lo tanto, la Sutel seguirá un procedimiento sumario para atender la presente solicitud de prórroga de título habilitante por parte del interesado. -----

- VII.** En cuanto al establecimiento de los requisitos que debe presentar el interesado junto con su petición, la resolución del Consejo de Sutel RCS-374-2018 de las 11:20 horas del 23 de noviembre de 2018 “*Requisitos para la tramitación de las solicitudes de autorización y prórroga de título habilitante para operar redes y prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público, y las notificaciones de ampliación de servicios y de zonas de cobertura*”, publicada en el Alcance 204 del Diario Oficial La Gaceta el 10 de diciembre de 2018 establece los requisitos aplicables a la tramitación de las solicitudes de prórroga de título habilitante en su Por Tanto 7. -----
- VIII.** El operador **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.** solicita que se le otorgue la **segunda** de las tres prórrogas a su título habilitante contempladas en el artículo 24 de la Ley General de Telecomunicaciones. Visible en el expediente administrativo C0576-STT-AUT-OT-00583-2009 (NI-11454-2024) recibido el 29 de agosto de 2024 y (NI-11606-2024) recibido el 02 de setiembre de 2024. -----
- IX.** Ante esta situación, la empresa mantiene el interés de operar y brindar los servicios autorizados e inscritos en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. -----
- X.** Para efectos de resolver el presente asunto, conviene extraer del Informe técnico jurídico rendido mediante oficio número 08647-SUTEL-DGM-2024 del 30 de setiembre de 2024 por parte de la Dirección General de Mercados, el cual es acogido en su totalidad por este órgano decisor, lo siguiente: -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

“(…)

II. Sobre los títulos habilitantes bajo la forma de autorización para operar redes y prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público, sus ampliaciones, plazo de vigencia y aplicación de sus prórrogas.

1. La Sutel como autoridad reguladora que otorga títulos habilitantes.

La Superintendencia de Telecomunicaciones es un órgano de desconcentración máxima, adscrito a la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP), el cual tiene entre sus obligaciones, regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, tal y como lo establece el artículo 60 de la Ley de la ARESEP, Ley 7593, promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías, garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones, velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones y 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. Asimismo, debe asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes. -----

En línea con lo anterior, y de conformidad con el artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642, le corresponde a la Sutel otorgar las autorizaciones (así estipulado en el inciso d) del artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley 7593), las cuales deberán ser solicitadas por todas aquellas personas físicas o jurídicas que: a) Operen y exploten redes públicas de telecomunicaciones que no requieran uso del

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

espectro radioeléctrico, b) Presten servicios de telecomunicaciones disponibles al público por medio de redes públicas de telecomunicaciones que no se encuentren bajo su operación o explotación. El titular de la red pública que se utilice para este fin deberá tener la concesión o autorización correspondiente, c) Operen redes privadas de telecomunicaciones que no requieran uso del espectro radioeléctrico. -----

Asimismo, el artículo 37 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo número 34765-MINAET, modificado mediante Decreto Ejecutivo número 34916-MINAET, establece que las autorizaciones serán otorgadas por la Sutel previa solicitud del interesado debidamente justificada. -----

En ese mismo orden de ideas, el artículo 27 de la citada Ley, 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, quien hará constar esta información en el Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT). -----

2. Acerca de la vigencia de las autorizaciones otorgadas por Sutel y sus prórrogas.

Ahora bien, en relación con la vigencia de las autorizaciones otorgadas por la Sutel, el inciso b) del artículo 24 de la Ley General de Telecomunicaciones señala que:-----

“Las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas. La solicitud de prórroga deberá ser presentada por lo menos seis meses antes de su expiración.”-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

Y en línea con esto, el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones desarrolla la anterior disposición de la siguiente forma:----

“Las autorizaciones se otorgarán por un período máximo de diez años, prorrogable a solicitud de parte, por períodos de cinco años, hasta un máximo de tres prórrogas.-----

La solicitud de prórroga deberá ser presentada por lo menos seis meses antes de su expiración ante la SUTEL, acompañada de los requisitos que ésta Superintendencia determine y le será aplicable el procedimiento señalado en este apartado.”-----

De lo anterior se desprenden las siguientes conclusiones: -----

- Las autorizaciones otorgadas por parte de Sutel cuentan con un plazo máximo de vigencia de 10 años, el cual es prorrogable hasta un máximo de tres veces. -----*
- La prórroga de la autorización respectiva no opera de oficio o de manera automática, sino que se debe contar con la solicitud expresa del regulado ante la Sutel por lo menos 6 meses antes de su expiración. -----*
- De otorgarse la prórroga solicitada, esta será por un período de 5 años en cada una de las tres ocasiones máximas que se establece aplica la prórroga.-----*
- La Sutel determinará los requisitos con los cuales deberá contar la solicitud respectiva de prórroga. -----*

3. Del procedimiento y requisitos establecidos para el análisis y otorgamiento de prórrogas del título habilitante.

Como fue indicado con anterioridad, el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones deja a consideración de la Sutel fijar los

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

requisitos para la solicitud de prórrogas del título habilitante, de conformidad con el procedimiento establecido. -----

Debe tomarse en consideración que, en cuanto a las autorizaciones, pueden encontrarse principalmente dos tipos de procedimiento administrativo según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública (Ley 6227): a) un procedimiento sumario llevado a cabo para otorgar una autorización, y b) un procedimiento ordinario para la caducidad y revocación de las autorizaciones.

Tal como indica el artículo 308 de la Ley 6227, el procedimiento ordinario es de observancia obligatoria en los siguientes casos: -----

a) Si el acto final puede causar perjuicio grave al administrado, sea imponiéndole obligaciones, suprimiéndoles o denegándole derechos subjetivos, o por cualquier otra forma de lesión grave y directa a sus derechos o intereses legítimos; y -----

b) Si hay contradicción o concurso de interesados frente a la Administración dentro del expediente. -----

Por su parte, el artículo 320 de la Ley 6227 indica que para aquellos casos no previstos en el numeral 308, la Administración seguirá un procedimiento sumario. El procedimiento sumario se caracteriza por no tramitar la prueba mediante señalamientos, comparecencia o audiencia de las partes. Asimismo, deberá ser concluido en el plazo de un mes a partir de su inicio (artículo 325 de la Ley 6227).-----

Es claro que el presente procedimiento no se enmarca en los preceptos legales que hacen de aplicación obligatoria un procedimiento ordinario. Por lo tanto, la Sutel sigue un procedimiento sumario para atender la presente solicitud de prórroga de título habilitante por parte del interesado. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

En cuanto al establecimiento de los requisitos que debe presentar el interesado junto con su petición, la resolución del Consejo de la Sutel número RCS-374-2018 de las 11:20 horas del 23 de noviembre de 2018 “Requisitos para la tramitación de las solicitudes de autorización y prórroga de título habilitante para operar redes y prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público, y las notificaciones de ampliación de servicios y de zonas de cobertura”, publicada en el Alcance 204 del Diario Oficial La Gaceta el 10 de diciembre de 2018 establece los requisitos aplicables a la tramitación de las solicitudes de prórroga de título habilitante en su Por Tanto 7. -----

Cabe señalar que estos corresponden a un listado depurado de los requisitos ya conocidos por el sector en materia de autorizaciones y ampliaciones, en combinación con lo estipulado por la Ley General de Telecomunicaciones en materia de extinción, caducidad y revocación de autorizaciones. -----

“(…)

a) Presentar solicitud de prórroga de título habilitante, en idioma español, debidamente firmada por el solicitante o en el caso de personas jurídicas por representante legal o el apoderado con facultades suficientes para este acto. Dicha firma podrá ser autenticada por Notario Público o mediante firma digital de conformidad con la Ley No. 8424 Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos.-----

b) En el caso de personas jurídicas, deberá presentar: -----

- i. Personería jurídica vigente en donde se indique todos los representantes legales de la sociedad.-----*
- ii. Certificación registral o notarial de su personería, en la que acrediten las facultades de su(s) representante(s).-----*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- iii. *Certificación del libro de accionistas, registro de cuotas o declaración jurada, que permita conocer todos los accionistas actuales de la sociedad (en acatamiento al artículo 20 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones una modificación de esta naturaleza deberá informarse dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha efectiva del cambio).-----*
- c) *Encontrarse al día con sus obligaciones obrero-patronales ante la Caja Costarricense de Seguro Social y ante el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares. La SUTEL se encargará de verificar el estado del solicitante.-----*
- d) *No tener un atraso igual o mayor a tres meses en el pago de la contribución especial parafiscal al Fondo Nacional de Telecomunicaciones, así como de las tasas y los cánones establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones. La SUTEL se encargará de verificar el estado del solicitante.-----*
- e) *Declarar los servicios de telecomunicaciones ya incluidos en el título habilitante para los cuales aplica la solicitud de prórroga.”-----*

III. Análisis de la solicitud.

1. Información presentada por la solicitante y naturaleza de su petitoria en relación con su autorización y segunda prórroga:

La empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.** solicita que se le otorgue la segunda de las tres prórrogas a su título habilitante contempladas en el artículo 24 de la Ley General de Telecomunicaciones. De acuerdo con el escrito sin número (NI-11454-2024) y (NI-11606-2024):-----

“(…)

PRIMERO: Que mi representada cuenta con un título habilitante para brindar servicios en todo el territorio nacional vigente, el cual fué (sic) otorgado

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

mediante resolución RCS-489-2009 y cuyo vencimiento será el mes de diciembre de 2024 (...)

TERCERO: Que de conformidad con el punto anterior la presente solicitud de prórroga se hace respecto de los servicios antes indicados los cuales son los servicios de transferencia de datos, acceso a internet, redes privadas virtuales, telefonía IP y televisión por suscripción en modalidad de IP, todos los cuales actualmente brinda mi representada. (...).

A efectos de fundamentar esta solicitud, **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.** presentó ante esta Superintendencia escrito firmado por el señor **Bernhard Hermen Edward** (nombre) **Van Der Plaats** (apellido), de único apellido debido a su nacionalidad holandesa, cédula de residencia número 152800057135, en su condición de apoderado generalísimo. -----
Ahora bien, mediante la resolución RCS-076-2019 del 10 de abril de 2019 (folios 431 al 444), el Consejo de la Sutel otorgó **primera prórroga** del título habilitante a la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.**, para la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público. De acuerdo con el punto primero de la sección dispositiva de esta resolución, la autorización se extiende "(...) por un **período de cinco años a partir del 5 de diciembre del 2019.**" (Destacado corresponde al original). -----

A partir de dicha fecha, esta Dirección constata que la primera prórroga del título habilitante de la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.**, de acuerdo con el artículo 25 de la Ley General de Telecomunicaciones, se extinguiría por vencimiento del plazo el **05 de diciembre de 2024**, por lo que se concluye que la solicitud de la **segunda prórroga** planteada por esta empresa es compatible con el marco normativo

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

del sector y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 43 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones resulta procedente su tramitación. ---

2. Cumplimiento de requisitos para segunda prórroga de autorización.

Del análisis de fondo realizado anteriormente, de conformidad con la normativa vigente y los requisitos establecidos para la prórroga de autorizaciones en la resolución del Consejo RCS-374-2018, se comprueba que **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.** cumple con los requisitos jurídicos exigidos por el ordenamiento jurídico, según se expone a continuación: -----

- a) **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.**, según la resolución RCS-076-2019 del 10 de abril de 2019 cuenta con la primera prórroga del título habilitante de autorización para la prestación de los servicios incluidos en la resolución RCS-489-2009 del 21 de octubre de 2009 y en sus posteriores ampliaciones en las zonas de cobertura descritas en dichas disposiciones administrativas, por un periodo de 5 años a partir del 05 de diciembre de 2019 (transferencia de datos, acceso a Internet, redes privadas virtuales, telefonía IP y televisión por suscripción en modalidad de IP, en todo el territorio nacional). -
- b) La solicitud fue presentada en idioma español. -----
- c) La solicitud fue firmada digitalmente por el señor **Bernhard Hermen Edward** (nombre) **Van Der Plaats** (apellido), de único apellido debido a su nacionalidad holandesa, cédula de residencia número 152800057135, en su condición de apoderado generalísimo (NI-111454-2024) y (NI-11606-2024). -----
- d) La empresa aporta certificación registral de su personería jurídica, en la cual se puede constatar la representación legal y facultades del firmante **Bernhard Hermen Edward** (nombre) **Van Der Plaats** (apellido), de único apellido debido a su nacionalidad holandesa, cédula de residencia número 152800057135 (NI-11454-2024) y (NI-11606-2024). -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- e) La empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.**, aporta certificación notarial del libro de accionistas mediante correos electrónicos de fechas 18 y 23 de setiembre de 2024 (NI-12369-2024) y (NI-12534-2024). -----
- f) **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.**, se encuentra inscrita como patrono activo y al día con sus obligaciones ante la Caja Costarricense del Seguro Social y ante el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, lo cual fue verificado por Sutel en el portal Sicere el 27 de setiembre de 2024. -----

PATRONO / TI / AV AL DIA		Consulta realizada a la fecha	27/09/2024
Nombre	COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER SOCIEDAD ANONIMA		
Lugar de Pago	ALAJUELA		
Situación			

Figura 1. Estado actual de la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.**, en el sitio <https://sfa.ccss.sa.cr/moroso/consultarMorosidad.do?jsessionid=LaBCqoots8iPHjmeJ8kCldw7NY54xI8ylvoH8vxuXuhgZEoW1Vxc!-42929072>

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024



MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
 DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL Y ASIGNACIONES FAMILIARES
 DEPARTAMENTO GESTIÓN DE COBRO
 Teléfono: 2547-3600, Fax: 2222-2376

27/09/2024
 12:02:09

PAGUE EN LINEA BCR, PAGO DE SERVICIOS, CUOTAS Y PLANES, EL SERVICIO DE COBRO FODESAF

Con base en la información suministrada por la Caja Costarricense de Seguro Social la cual se encuentra en los registros del sistema de información de patronos morosos que lleva el Departamento de Gestión de Cobro de la Dirección General de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, la cédula 03101525475 registrada por la CCSS a nombre del patrono ... (sólo se consigna número de cédula)... no reporta deuda por concepto del tributo del 5% que todos los patronos públicos y privados tienen que pagar sobre planillas mensuales de sus trabajadores, de conformidad con el artículo 22 de la Ley 8783, reforma a Ley 5662 "Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares".

Lo anterior en razón de que se encuentra al día con la CCSS o no está inscrito como patrono ante dicha institución.

Los datos de este documento están basados en un archivo de información generado el: 27/09/2024 3:57:31
 Deuda calculada con base en el último reporte de información suministrado por la C.C.S.S.

Figura 2. Estado actual de la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.**, en el sitio https://fodesaf.go.cr/gestion_de_cobros/Consulta_patronos_morosos.html

g) Que, de conformidad con lo señalado por la empresa COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A., esta Dirección General de Mercados, procedió a realizar la consulta al portal web denominado Consulta Situación Tributaria del Ministerio de Hacienda, el 27 de setiembre de 2024, en donde la relacionada empresa, no aparece omisa ni morosa. --

Fecha y hora de consulta : 27/09/2024 12:07:05

Información			
Identificación:	310152547515	Estado Tributario:	Inscrito ?
Nombre y/o Razón Social:	COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER SOCIEDAD ANONIMA	Domicilio Fiscal:	REGISTRADO
Nombre Comercial:	---	Es Moroso:	NO
Administración:	Alajuela	Es Omiso:	NO
Sistema:	ATV	Fecha de Inscripción:	01/08/2008
Tiene información IPJ:	<input type="button" value="SI"/>	Fecha de Desinscripción:	---
		Fecha de Actualización:	09/03/2022

Figura 3. Estado actual de la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.**, en el sitio <https://atv.hacienda.go.cr/ATV/frmConsultaSituTributaria.aspx>

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- h) De conformidad con el oficio número 07943-SUTEL-DGO-2024 con fecha del 9 de setiembre de 2024, la Dirección General de Operaciones señaló un listado de los regulados que poseen tres o más facturas pendientes de pago por concepto de Canon de Regulación al corte del 31 de agosto de 2024 y regulados que no han presentado la declaración jurada “Reporte Anual de Ingresos Brutos, sujetos al Canon de Regulación” correspondiente al periodo 2023, en el cual no se encuentra la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.** -----*
- i) La empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.** continuará ofreciendo los mismos servicios de telecomunicaciones ya autorizados e inscritos en el RNT según consta en la resolución RCS-489-2009 del 21 de octubre de 2009, y en sus posteriores ampliaciones, en las zonas de cobertura descritas en dichas disposiciones administrativas. -----*

IV. Conclusiones.

- 1. Una vez analizada la solicitud de **segunda prórroga** de título habilitante presentada por **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.**, se puede concluir que ésta se ajusta a los requerimientos legales y reglamentarios desarrollados por la resolución del Consejo de la Sutel RCS-374-2018 de las 11:20 horas del 23 de noviembre del 2018. -----*
- 2. La compañía **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.**, posee las condiciones suficientes para que se prorrogue la validez de su autorización, por **segunda** vez, por un período de 5 años, a partir del día siguiente al vencimiento del plazo de 5 años, sea este el **06 de diciembre de 2024**, definido en el punto primero de la sección dispositiva de la resolución RCS-076-2019 del 10 de abril de 2019. -----*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

V. Recomendaciones.

1. En virtud de lo expuesto anteriormente, la Dirección General de Mercados, recomienda al Consejo de la Sutel que **prorroque por segunda vez**, en los términos establecidos por el artículo 24 de la Ley General de Telecomunicaciones, el título habilitante de la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.** para brindar los servicios incluidos en la resolución RCS-489-2009 del 21 de octubre de 2009, y en sus posteriores ampliaciones, en las zonas de cobertura descritas en dichas disposiciones administrativas, a partir del **06 de diciembre de 2024** y hasta el **06 de diciembre de 2029**. -----
2. Se recomienda al Consejo de la Sutel que, ante la eventual aprobación de la **segunda prórroga** solicitada, se ordene la inscripción de esta en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. -----
3. Se recomienda comunicar a la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.** que sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, continuará estando obligada a: -----
 - 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. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- 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. -----*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- 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 vigente²⁵. -----*
- 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*

²⁵ 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.

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- libre, según la resolución dictada para tal fin, con el objetivo de verificar y asegurar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 inciso m) de la Ley N°7593, “Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)”, la cual indica que le corresponde a la Sutel ordenar la no utilización o el retiro de equipos, sistemas y aparatos terminales que causen interferencia o dañen la integridad y calidad de las redes y los servicios, así como la seguridad de los usuarios y el equilibrio ambiental. -----*
- r. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones. -----*
 - s. Respetar el Régimen de Competencia en Telecomunicaciones y solicitar la autorización de la Sutel, de previo a realizar una concentración, en los términos que define el artículo 56 de la Ley General de Telecomunicaciones.*
 - t. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios a brindar. -----*
 - u. Suministrar a la Sutel, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concerniente a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley. -----*
 - v. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener. -----*
 - w. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley. -----*
 - 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. -----*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- 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.-----*
- (...).”

XI. Que, el Consejo de la Sutel confirma que la Dirección General de Mercados ha fundamentado el análisis de la solicitud de **segunda prórroga** de la empresa **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.**, cédula jurídica número 3-101-525475 en los requisitos establecidos por este mismo órgano mediante la resolución RCS-374-2018 de las 11:20 horas del 23 de noviembre de 2018, y que por lo tanto de conformidad con las disposiciones legales ya expuestas, es procedente atender la solicitud de prórroga de título habilitante y otorgar una **segunda prórroga por el plazo de 5 años.** -----

POR TANTO,

Con fundamento en las competencias otorgadas por la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593 y la Ley General de Administración Pública, Ley N°6227. -----

EL CONSEJO DE LA

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

1. Acoger en su totalidad lo dispuesto en el Informe número 08647-SUTEL-DGM-2024 del 30 de setiembre de 2024 y otorgar una **segunda prórroga** sobre la vigencia del título habilitante otorgado al operador **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.**, cédula jurídica número 3-101-525475, para brindar los servicios incluidos en la resolución RCS-489-2009 del 21 de octubre de 2009, y en sus posteriores ampliaciones, en las zonas de cobertura descritas en dichas disposiciones administrativas, por un período de **cinco años** a partir del del **06 de diciembre de 2024** y hasta el **06 de diciembre de 2029**. -----
2. Ordenar la inscripción de la **segunda prórroga** al título habilitante del operador **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.**, cédula jurídica número 3-101-525475, otorgada en este acto en el Registro Nacional de Telecomunicaciones. ----
3. Comunicar al operador **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER S.A.**, cédula jurídica número 3-101-525475, que sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones impuestas bajo la Ley General de Telecomunicaciones o cualesquiera otras disposiciones legales o reglamentarias, u otras obligaciones contraídas de manera particular, continuará estando obligada a: -----
 - 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.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- 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. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- 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 vigente²⁶. -----
- 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

²⁶ 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.

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- equipos, sistemas y aparatos terminales que causen interferencia o dañen la integridad y calidad de las redes y los servicios, así como la seguridad de los usuarios y el equilibrio ambiental. -----
- r. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las telecomunicaciones.-----
 - s. Respetar el Régimen de Competencia en Telecomunicaciones y solicitar la autorización de la Sutel, de previo a realizar una concentración, en los términos que define el artículo 56 de la Ley General de Telecomunicaciones. -----
 - t. Cumplir y asegurar parámetros o condiciones mínimas de calidad en los servicios a brindar.-----
 - u. Suministrar a la Sutel, en el plazo requerido, los informes y documentación fidedigna concerniente a la actividad que presta; con las condiciones y la periodicidad que ésta indique y que sea indispensable para el cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que se establecen en la ley.-----
 - v. Permitir a los inspectores el acceso a sus instalaciones y, además, que dichos funcionarios lleven a cabo el control de los elementos afectos a las redes o servicios y de los documentos que deban tener. -----
 - w. Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley.-----
 - 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. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

bb. Las demás que establezca la ley, reglamentos o directrices en materia de telecomunicaciones. -----

4. Notificar esta resolución al **COSTA RICA INTERNET SERVICE PROVIDER. S. A.**, cédula jurídica número 3-101-525475, al lugar o medio señalado para dichos efectos.

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. -----

El operador deberá 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

5.2 -ACCESO E INTERCONEXIÓN: Oficio de recomendación de asignación de numeración de cobro revertido nacional 800 a favor del Instituto Costarricense de Electricidad.

La Presidencia hace del conocimiento del Consejo el oficio 08723-SUTEL-DGM-2024, del 02 de octubre del 2024, mediante el cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el informe técnico sobre la solicitud de ampliación de recurso numérico especial para la prestación del servicio de cobro revertido nacional, numeración 800's presentada

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

por el Instituto Costarricense de Electricidad (NI-12896-2024).-----

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

“Cintha Arias: Seguimos con el 5.2, Acceso e interconexión, Recomendación de asignación de numeración de cobro revertido nacional 800 para el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE). Adelante. -----

Walther Herrera: Sí, se le está presentando mediante el oficio 08723-SUTEL-DGM-2024, el informe técnico sobre la solicitud de ampliación de recursos, numeración especial para la prestación del servicio de cobro revertido nacional numeración 800, presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE). -----

El Instituto hace una solicitud a esta Superintendencia de numeración y después de haber seguido los procedimientos establecidos, se recomienda asignar a favor del Instituto Costarricense de Electricidad la siguiente numeración, solicitada mediante el oficio 263-773-2024 que sería una numeración 800, donde el número sería 800-6288725 (800-NATURAL) y la empresa que ha solicitado al Instituto esta numeración se llama Prosalud Montevilla y Asociados S.R.L. -----

Les solicitaría por favor, que lo aprueben en firme por ser un tema de numeración. -----

Cintha Arias: ¿Hay consultas?-----

Ana Rodríguez: No, unos comentarios de forma, ya los mando, los 2 juntos.-----

Cintha Arias: Perfecto, muchas gracias. -----

Walther Herrera: Muchas gracias, doña Ana. -----

Cintha Arias: Aprobamos entonces en firme la asignación de esa numeración”.

La Presidencia somete a votación la propuesta de resolución que se tiene a la vista y con base al oficio 08723-SUTEL-DGM-2024, del 02 de octubre del 2024 y a lo comentado en esta oportunidad, los Miembros del Consejo resuelven por unanimidad adoptar dicho

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

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 024-060-2024

1. Dar por recibido el oficio 08723-SUTEL-DGM-2024, del 02 de octubre del 2024, por medio del cual la Dirección General de Mercados presenta al Consejo el informe técnico sobre la solicitud de ampliación de recurso numérico especial para la prestación del servicio de cobro revertido nacional, numeración 800's presentada por el Instituto Costarricense de Electricidad (NI-12896-2024).-----
2. Aprobar la siguiente resolución:-----

RCS-213-2024

“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 Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mediante el Acuerdo N°027-074-2022, en la sesión ordinaria N° 074-2022, celebrada el 3 de noviembre del 2022, dio por recibido y aprobó el oficio N° 09174-SUTEL-DGC-2022, del 18 de octubre del 2022, por medio del cual la Dirección General de Calidad presenta 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 dados los resultados obtenidos por tercer año consecutivo, que evidencian deficiencias en la sincronización de las plataformas de generación de CDRs y como parte del proceso de verificación para el otorgamiento de numeración para usuarios finales, requiera a los operadores*

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

(...), Instituto Costarricense de Electricidad., (...). **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.-----

2. Que mediante escrito NI-08777-2024 recibido el 01 de julio del 2024, el ICE remite las pruebas de interoperabilidad numérica realizadas en los meses de mayo y junio del 2024, según archivo electrónico *“Informe Numeración I Semestre 2024”* visible en folios 23116 al 23118 del expediente administrativo.-----
3. Que mediante el oficio 263-773-2024 (NI-12896-2024) recibido el 11 de setiembre del 2024, 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: -----
 - Un (1) número para el servicio especial de cobro revertido nacional, numeración 800 a saber: 800-6288725 (800-NATURAL) para uso comercial de la PROSALUD MONTEVILLA Y ASOCIADOS, S. R. L., esto según el oficio 263-773-2024 (NI-12896-2024), visible en folios 23676 al 23684 del expediente administrativo.-----
4. Que mediante el oficio 08723-SUTEL-DGM-2024 del 02 de octubre de 2024, 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 la solicitud presentada por el ICE. -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

5. 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 RECURSOS 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 08723-SUTEL-DGM-2024 del

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

02 de octubre de 2024, indica que, en la solicitud, 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: 800-6288725.

- 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 este caso 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 solicita 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	6288725	800-NATURAL	Cobro Revertido automático	PROSALUD MONTEVILLA Y ASOCIADOS SRL

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

- *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 del número solicitado 800-6288725 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 el número solicitado 800-6288725, 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 263-773-2024 (NI-12896-2024), así como realizar su inscripción al Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT). -----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

<i>Servicio Especial</i>	<i>Número (7 Dígitos)</i>	<i>Número Comercial</i>	<i>Tipo</i>	<i>Cliente</i>
800	6288725	800-NATURAL	Cobro Revertido automático	PROSALUD MONTEVILLA Y ASOCIADOS SRL

(...)"

- 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 las solicitudes 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 263-773-2024 (NI-12896-2024), del expediente administrativo del ICE. -

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

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	6288725	800-NATURAL	Cobro Revertido automático	PROSALUD MONTEVILLA Y ASOCIADOS SRL

2. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que 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. -----
3. 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.-----
4. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad que 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. -----
5. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 del Plan Nacional de Numeración, respecto al monitoreo y auditoría de la numeración, deberá entregar un reporte semestral utilizando el formato y

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

cumpliendo con los plazos establecidos por la Sutel en la resolución RCS-222-2022 de la utilización de todos los códigos numéricos asignados. -----

6. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642, y las condiciones y términos de su título habilitante, es obligación de los operadores y proveedores de servicios permitir a sus clientes el acceso al sistema de emergencias. -----
7. Advertir 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 deberá poner a disposición de la Sutel la información y los registros detallados de llamadas (CDRs) requeridos para verificar esta interoperabilidad, con la frecuencia y plazo solicitado por la Sutel. -----
8. Apercibir al Instituto Costarricense de Electricidad, que 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. Por ello, los operadores y proveedores deben asegurar la naturaleza demanial y universal de los recursos numéricos asignados y en razón de ello deberán permitir irrestrictamente la accesibilidad e interoperabilidad

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

total a los demás operadores y proveedores que cuenten con recursos de numeración asignados por la Sutel. -----

- 9. Debido a lo anterior y 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 adoptadas por el Consejo de la Sutel, se procederá recuperar del recurso numérico y/o la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad con el artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley 8642. -----
- 10. 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. -----

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

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

“Cinthy Arias: Don Walther, el siguiente tema lo sacamos de agenda porque todavía persisten una serie de observaciones que queremos revisar muy bien con ustedes y con los asesores. ¿De acuerdo?-----

Walther Herrera: Perfectamente, como ustedes así lo indiquen y estamos en la disposición, cuando ustedes tengan algún espacio lo podamos ver, por supuesto, para tratar de ir solventando este tema.-----

Cinthy Arias: Vamos a programar, tal vez doña Mariana y don Jorge, nos ayudan para revisarlo primero, tal vez nosotros los del Consejo en una sesión de trabajo corta y después lo vemos con los señores de la Dirección, que ya nos han dado su retroalimentación..-----

Walther Herrera: Perfecto, muchas gracias me alegra verlos, aunque sea por la pantalla y espero que sigan estando bien.-----

ARTICULO 6

ÓRGANO SECTORIAL DE COMPETENCIA

6.1 - PROPUESTAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMPETENCIA.

6.1.1 - Propuesta de acuerdo para dar por recibido el “Summary of Costa Rica’s OECD Post-Accession Progress” remitido por COMEX.

CONFIDENCIAL

Asunto de carácter confidencial, por tratarse del informe de la revisión Post-Accession Progress en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, el cual debe ser conocido exclusivamente por los señores Miembros del Consejo.-----

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

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

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

CONFIDENCIAL



07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

CONFIDENCIAL

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

CONFIDENCIAL

ACUERDO 025-060-2024

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

CONFIDENCIAL

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

CONFIDENCIAL

07 de noviembre del 2024
SESIÓN EXTRAORDINARIA 060-2024

CONFIDENCIAL

A las 17:20 horas se levanta la sesión, la cual cumplió a cabalidad con todas las disposiciones establecidas por el ordenamiento jurídico para la celebración de sesiones virtuales. Se mantuvo la conexión tanto en audio como en video, durante toda la sesión, de conformidad con la normativa vigente.-----

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

LUIS ALBERTO CASCANTE ALVARADO

SECRETARIO DEL CONSEJO

CINTHYA ARIAS LEITON

PRESIDENTA DEL CONSEJO